

Burger@Delft.nl

KIS 2: Jaarplan 2004



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Jaarplan 2004	6
2.1 Deelprogramma Toegankelijkheid	7
2.1.1 Resultaten Toegankelijkheid 2003	7
2.1.2 Impulsprojecten 2004	8
2.1.3 Te bereiken resultaten 2004.....	8
2.2 Deelprogramma Doeltreffendheid	9
2.2.1 Resultaten Doeltreffendheid 2003.....	9
2.2.2 Impulsprojecten 2004	9
2.2.3 Te bereiken resultaten 2004.....	10
2.3 Deelprogramma Betrouwbaarheid	11
2.3.1 Resultaten Betrouwbaarheid 2003	11
2.3.2 Impulsprojecten 2004	11
2.3.3 Te bereiken resultaten 2004.....	12
2.4 Deelprogramma Controleerbaarheid	13
2.4.1 Resultaten Controleerbaarheid 2003.....	13
2.4.2 Impulsprojecten 2004	13
2.4.3 Te bereiken resultaten 2004.....	14
2.5 Deelprogramma Doelmatigheid	15
2.5.1 Resultaten Doelmatigheid 2003	15
2.5.2 Impulsprojecten 2004	16
2.5.3 Te bereiken resultaten 2004.....	16
2.6 Jaarprogrammering.....	16
3. Financiën	18
4. Beslispunt	20
Bijlagen	22

1. Inleiding

De burger verwacht steeds meer van de overheid. Hogere eisen worden gesteld aan de gemeentelijke dienstverlening. De organisatie moet hierop voorbereid zijn. In September 2002 hebben het college en de gemeenteraad daarom besloten om te starten met de uitvoering van KIS II (waarbij KIS staat voor Kennis Infrastructuur) op basis van de nota Burger@delft.nl.

Kern van deze nota is dat de burger beter wordt van de uitvoering van het KIS-programma. En dat aandacht voor digitale dienstverlening betekent dat dienstverlening in zijn geheel verbetert: van balie, beleid, bedrijf, bestand tot beheer. Niet alleen snel scoren via een digitaal product, maar de dienst inpassen in een keten van standaards. Daar gaat het om, omdat daarmee de verbetering van dienstverlening echt kan worden vastgehouden. Dat betekent investeren niet alleen aan de 'buiten'-kant, maar ook in de back office.

Het College heeft met de nota Burger@delft.nl een duidelijke visie neergelegd. Een visie waarin verwoord is waar de gemeente Delft na vier jaar wil staan met haar digitale dienstverlening. De nota beschreef tevens welke projecten het eerste jaar zouden worden uitgevoerd om de visie in vier jaar te verwezenlijken. Afgesproken is dat het College jaarlijks een voorstel doet voor de uitvoering van projecten binnen de vijf deelprogramma's van KIS. Deze deelprogramma's verbeteren de toegankelijkheid, de doeltreffendheid, de betrouwbaarheid, de controleerbaarheid en de doelmatigheid van de gemeente. Het voorstel van het College wordt verwoord in dit jaarplan 2004.

Via de extra financiering in het KIS-programma komen zogeheten impulsprojecten in uitvoering, waarmee de digitale dienstverlening een stimulans krijgt. Die investeringen zijn nodig om een aantal redenen. Het is efficiënter en klantgericht. Het zal de druk op de publieksbalie verminderen. Er is sprake van betere dienstverlening (een burger kan meer vanuit huis regelen; hij krijgt meer informatie beschikbaar op het gewenste moment) en kwaliteitsverbetering (door verbeterde combinaties van gegevens binnen de gemeente). Bovendien speelt voor Delft dat het uitstekend past in de ambities en eigen voorbeeldfunctie van Delft Kennisstad (het binnen en buiten de eigen organisatie uitstralen van de kennisstad).

De investeringen van KIS vragen natuurlijk ook om verantwoording. Meetbare doelstellingen zijn daarom een belangrijk onderdeel van het programma KIS. In april van 2003 is al gerapporteerd aan de gemeenteraad over de stand van zaken van de verschillende deelprojecten, via de "Rapportage meetbare doelen nota burger@delft.nl". Uit deze rapportage kon geconcludeerd worden dat we op de goede weg zitten met het uitvoeren van het programma. Ook in dit jaarplan vindt u de resultaten van het programma KIS in de vorm van een rapportage (zie bijlage 1).

Dit jaarplan 2004 geeft een beschrijving van de verschillende deelprogramma's. Per deelprogramma wordt beschreven wat de gemeente, op basis van de nota Burger@delft.nl, in 2006 bereikt wil hebben, wat de behaalde resultaten in 2003 zijn, wat het college voorstelt om in 2004 te realiseren en op welke wijze de resultaten in 2004 gemeten kunnen worden.

2. Jaarplan 2004

De resultaten van de Delftse aanpak vallen op, ook landelijk. De website www.delft.nl waaronder de site www.gemeentedelft.info, staat momenteel op de 2^{de} plek in de landelijke ranglijst van websites van gemeenten (www.webdam.nl). Deze stijging wordt onder andere veroorzaakt door de uitbreiding van digitale diensten van de gemeente. Maar het belangrijkste hierbij is, onzichtbaar voor de buitenwereld, dat vooral ook de backoffice goed wordt geregeld. Zo bleek bijvoorbeeld uit onderzoek van webdam dat de reactie van de gemeente op e-mails van burgers goed en snel is.

De stijgende lijn wil het college graag voortzetten. De mogelijkheden om digitale producten af te nemen en het uitbouwen van interactieve beleidsvorming moeten de komende jaren verder toenemen. Wil de backoffice dit goed kunnen ondersteunen dan moeten gegevensbestanden verder worden gestandaardiseerd, het documentair informatiesysteem worden uitgebreid en de kantoorautomatisering verder worden geprofessionaliseerd. Dit vraagt om aandacht voor een aantal meer intern gerichte impulsen, die bedoeld zijn om het extern gerichte programma nog beter te laten verlopen.

Termen als toegankelijkheid, doeltreffendheid, betrouwbaarheid, controleerbaarheid en doelmatigheid zijn leidend bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom is er in de nota Burger@delft.nl voor gekozen de uit te voeren deelprogramma's hiernaar te vernoemen. Ook in 2004 wordt deze lijn doorgezet.



De resultaten van de uitvoering van het totale programma KIS II (dus deelprogramma overstijgend) zullen in 2004 op drie manieren zichtbaar worden gemaakt. Allereerst door het uitvoeren van een tweede zelfevaluatie aan de hand van het managementmodel van het INK (Instituut Nederlands Kwaliteit). Daarnaast zal een tweede Klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd. En ten derde zal de TU een onderzoek verrichten naar de procesinrichting en de technische architectuur van de gemeente Delft.

In voorliggend jaarplan 2004 wordt per deelprogramma beschreven wat de gemeente, op basis van de nota Burger@delft.nl, wil bereiken. Tussentijdse doelen voor 2004 komen in deze nota per deelprogramma aan bod.

2.1 Deelprogramma Toegankelijkheid

Recht op maximale toegang tot producten en diensten van de gemeente. Dat is het uitgangspunt van het deelprogramma Toegankelijkheid. De gemeente moet het dus voor burgers zo gemakkelijk mogelijk maken om deze producten en diensten te verkrijgen. Dit betekent op de eerste plaats informatie verstrekken over welke producten en diensten worden geleverd, op welke plaats dit gebeurt en onder welke voorwaarden ze te verkrijgen zijn. Hierbij neemt de gemeente een pro-actieve houding in. De gemeente moet dus inspelen op de mogelijke vraag en behoefte van burgers. Om de producten in samenhang aan te kunnen bieden doet de gemeente er alles aan om de vraag van de burger te leren kennen. De burgers moeten weten welke producten en diensten de gemeente aanbiedt. De gemeente moet de burgers daarbij op de hoogte stellen van de plaats waar ze deze producten en diensten kunnen afnemen en onder welke (wettelijke en/of procedurele) voorwaarden dat gebeurt.

ICT schept in het bijzonder mogelijkheden om deze taak op een snelle en efficiënte wijze in te vullen. Zo maakt het internet het voor burgers mogelijk, zonder beperkingen van plaats en tijd, toegang te hebben tot de informatie over de gemeentelijke producten en diensten. Een gemeentelijk callcenter kan daarnaast telefonisch burgers van de gewenste informatie voorzien. Uiteindelijk mag het principe van toegankelijkheid niet beperkt blijven tot het verstrekken van informatie door de gemeente. Er moet sprake zijn van tweerichtingsverkeer tussen burger en gemeente, dus van informatie op maat. Via e-mail kunnen burgers over producten en diensten met de gemeente communiceren (bijvoorbeeld formulieren invullen en terugsturen). Ook kunnen er met behulp van het internet en e-mail transacties worden uitgevoerd. Voorwaarde hierbij is dan wel dat de balie-informatie volledig, actueel en snel beschikbaar is.

2.1.1 Resultaten Toegankelijkheid 2003

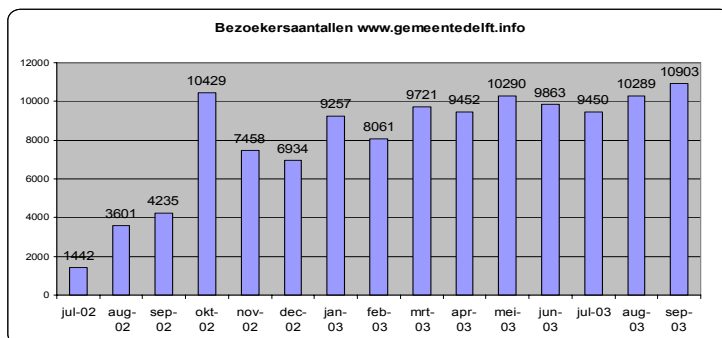
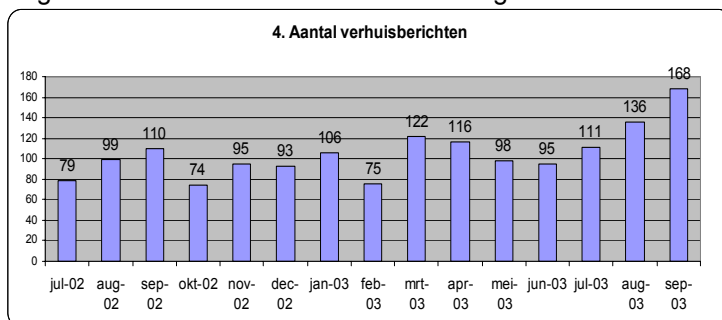
Zoals al beschreven staat de website www.delft.nl inclusief www.gemeentedelft.info momenteel op de 2^{de} plek in de landelijke ranglijst van websites van gemeenten (www.webdam.nl). Deze stijging wordt onder andere veroorzaakt door de uitbreiding van digitale diensten van de gemeente. De website van de gemeente beschikt momenteel over meer dan 50 digitale formulieren. Voorbeelden van deze formulieren zijn het downloaden van een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand tot en met het digitaal doorgeven van een verhuisbericht of een melding grofvuil.

Sinds juni 2003 beschikt de gemeente ook over een betalingsmodule op het internet, waarmee producten van de gemeente kunnen worden betaald. De betalingsmodule is ontwikkeld voor het digitaal aanvragen en betalen van uittreksel uit de bevolkingsadministratie. Inmiddels is de betalingsmodule ook ingezet voor andere producten. Dit is één van de resultaten van het impulsproject 'ontwikkelen van standaardmodulen voor digitale dienstverlening'. Dit project bestond niet alleen uit het ontwikkelen van de betalingsmodule, maar ook het ontwikkelen van een formulierengenerator¹ en een module waarmee statusinformatie van een product kan worden getoond (vergunningaanvragen). De standaardmodulen zijn dus in eerste instantie voor één product ontwikkeld maar kunnen daarna voor alle producten van de gemeente worden ingezet.

Niet alleen de ontwikkeling van digitale diensten neemt toe, maar ook het gebruik ervan. Een voorbeeld hiervan is het aantal verhuisberichten dat maandelijks digitaal wordt doorgegeven (zie verder bijlage 1). Het percentage van de digitale meldingen ten opzicht van het totale aantal

meldingen ligt rond de 20%. Dit percentage blijft achter met het gestelde doel van 35%. In 2004 zal hier, door intensiever te communiceren, extra aandacht aan worden besteed.

¹ Een formulierengenerator is een softwareprogramma waarmee op een eenvoudige wijze internet formulieren kunnen worden gemaakt. Een internetformulier kan op het internet worden ingevuld en vervolgens per e-mail worden verstuurd of in de back-office worden verwerkt (zoals bijvoorbeeld het grofvuil formulier).



Ook de bezoekersaantallen² van de website van de gemeente blijken gedurende het jaar aanmerkelijk te zijn toegenomen. Daarnaast blijkt bijvoorbeeld dat in de maand oktober 2002, de maand waarin Z.K.H. prins Claus is bijgezet, het bezoekersaantal eenmalig explosief is gestegen. Inmiddels is het maandelijkse bezoek gestegen tot rond de 10.000 bezoekers.

Naast de uitbreiding van digitale diensten is ook het verminderen van de afhandelingstijd aan de publieksbalie een doelstelling van het deelprogramma Toegankelijkheid. De afhandelingstijd in 2002 en 2003 is enigszins afgenomen, grotendeels veroorzaakt door een afname van de wachttijd. Dit kan worden toegeschreven aan het totale pakket van maatregelen die binnen de publieksbalie zijn doorgevoerd, waar digitalisering een onderdeel van uitmaakt.

2.1.2 Impulsprojecten 2004

Het eerste jaar van KIS II, namelijk het jaar 2003, heeft een behoorlijke impuls gegeven aan het toegankelijker maken van de diensten en producten van de gemeente. In 2004 wordt hiermee doorgegaan. De nadruk zal in dit jaar met name liggen op het verder uitbreiden van de digitale diensten en het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid en informatieverstrekking. Om dit te realiseren zullen twee impulsprojecten worden uitgevoerd.

1. Callcenter

De telefonische bereikbaarheid en informatieverstrekking wordt verbeterd door het opzetten van een callcenter. Uitgangspunt bij de ontwikkeling van het callcenter is Multi-channeling³; de gemeente moet niet alleen bij de publieksbalie te benaderen zijn, maar ook digitaal en telefonisch. Een burger of klant kan zelf besluiten of hij naar het loket komt, belt, een brief schrijft of via internet zijn zaken regelt. Voor de organisatie betekent dit dat vergelijkbare vragen via verschillende kanalen binnenkomen. Die vragen moeten op dezelfde wijze worden behandeld. De verschillende kanalen moeten identieke informatie verstrekken en dienstverlening leveren, zodat het voor de klant niet uit maakt op welke manier hij zijn vraag heeft gesteld. Een callcenter betekent in dit perspectief niet alleen een telefonisch centrum, maar eigenlijk vooral de integratie van de verschillende kanalen door er dezelfde informatie aan te bieden. De informatie over gemeentelijke producten en diensten moet zodanig zijn opgeslagen dat dit makkelijk toegankelijk is. Het callcenter zal telefonische vragen maar ook vragen per e-mail over producten en diensten van de gemeente gaan beantwoorden. Het opzetten van een callcenter betekent zowel een organisatorische aanpassing als de aanschaf van een systeem waarmee telefoontjes kunnen worden geregistreerd en afgehandeld. Daarnaast moet de digitale productendatabase worden verbeterd. Kosten € 35.000,-

2. Ontwikkeling standaardmodulen ten behoeve van (pro-)actieve benadering klanten

In 2003 zijn zoals gezegd de eerste standaardmodulen voor digitale dienstverlening ontwikkeld, zoals de formulierengenerator, de betaalmodule voor creditcard betalingen en de module voor statusinformatie van product(vergunning) aanvragen. In 2004 zullen meer standaardmodulen worden ontwikkeld, zoals identificatie, digitale agenda, het uitbreiden van de digitale betaalmogelijkheden (naast de creditcard) en de kennismakelaar. De kennismakelaar⁴ zou in het jaarplan 2003 worden ontwikkeld, maar daarvoor in de plaats zijn de bouwstenen "toets en beslissing" ontwikkeld, zonder welke de kennismakelaar niet kan worden ingezet. Met deze standaardmodulen kan het aantal digitale diensten in 2004 verder worden uitgebreid en de dienstverlening aan burgers verder worden verbeterd. Kosten € 42.000,-

2.1.3 Te bereiken resultaten 2004

De investeringen van programma Toegankelijkheid vragen ook om verantwoording. Meetbare doelstellingen zijn daarom een belangrijk onderdeel. Zoals ook in 2003, zal ook in 2004 over het programma KIS worden gerapporteerd in de Raad. De vooruitgang ten opzichte van 2003 is dat per deelprogramma zal worden gerapporteerd. In bijlage 1 worden de normen weergegeven die met de uitvoering van deelprogramma Toegankelijkheid in 2004 moeten worden bereikt.

2 Het bezoekersaantal wordt gemeten op basis van het aantal unieke bezoekers per maand. Het unieke wil zeggen dat een persoon ongeacht of hij op een dag de website meerdere keren bezoekt hij maar 1 keer wordt geteld. Komt hij de dag erop terug, dan wordt hij wel weer opnieuw geteld.

3 Multi-channeling is een dienstverleningsconcept. Uitgangspunt is dat via verschillende kanalen (een kanaal is een plek waar dienstverlening wordt aangeboden zoals het internet of de publieksbalie) eenzelfde niveau van dienstverlening wordt geboden.

4 Een kennismakelaar vergelijkt een profiel van bijvoorbeeld een burger of een bedrijf met de producten van de gemeente. Voorbeeld een bedrijf wil zich vestigen in Delft, meldt dit aan de gemeente en de gemeente informeert pro-actief welke vergunningen moeten worden aangevraagd.

2.2 Deelprogramma Doeltreffendheid

Meer invloed van de burger op het gemeentelijk beleidsproces. Dat is de kern van het deelprogramma Doeltreffendheid. Gemeentelijk beleid raakt belangen van mensen. De burger moet het proces van beleidsvorming kunnen volgen en er invloed op uitoefenen als hij dat wil. Ook moet hij toegang kunnen hebben tot informatie over de uitvoering van beleid en over de resultaten.

Daarnaast moet een product of dienst, door de gemeente geleverd, de uitwerking hebben die ermee bedoeld is. Een product of dienst moet doeltreffendheid zijn. Deze uitwerking mag uiteraard niet in conflict zijn met toekomstige behoeften van burgers (het principe van duurzaamheid). Dit betekent dat de beslissing tot het leveren van een bepaald product of dienst zorgvuldig moet worden voorbereid. Dit geldt ook voor de manier waarop het product/de dienst zal worden geleverd. De politiek neemt de beslissing. De voorbereiding ervan gebeurt door discussie, overleg en het maken van afwegingen. Om dit te kunnen doen hebben mensen beleidsinformatie nodig. Het betreft hier informatie over de gewenste resultaten van de gemeentelijke producten en diensten; over de wensen van (groepen van) burgers waarvoor de producten en diensten bestemd zijn. Maar ook informatie over wetten en regelgeving die door hogere overheden aan de gemeente zijn opgelegd, informatie over de benodigde en beschikbare middelen etc. Ook hier schept digitalisering mogelijkheden om enerzijds optimaal gebruik te maken van de beschikbare informatie en anderzijds om de discussie en overleggen in de beleidsvoorbereiding te ondersteunen.

2.2.1 Resultaten Doeltreffendheid 2003

Een succesvol instrument van de gemeente Delft om de mening van Delftse burgers te peilen is het Delft Internet Panel (DIP). Het DIP is in 2003 tot drie maal toe succesvol ingezet bij de vorming van interactief beleid, bij de beleidsvorming rond de onderwerpen burgerparticipatie, beheer van begraafplaatsen en lokaal sociaal beleid.

De gemeente heeft daarnaast in 2003⁵ nog twee maal op een interactieve en digitale wijze om de mening van de Delftse burger gevraagd, namelijk bij de evaluatie van het project Delftse Blauwe Daken en bij het plaatsen van een geluidsscherm langs de A13 in de wijk Wippolder.

Het uitvoeren van het project “ontwikkelen van instrumenten voor interactieve beleidsvorming” heeft geresulteerd in twee operationele instrumenten. De mogelijkheid om stellingen te plaatsen op de internetsite van de gemeente en de mogelijkheid om digitale enquêtes te houden. Het impulsproject heeft op andere onderdelen echter enige vertraging opgelopen door het ontbreken van een projectleider. Daarnaast wordt de vertraging ook veroorzaakt doordat er veel aandacht moet worden besteed aan het op een goede manier inzetten van de instrumenten. Het project loopt daarom nog door in 2004. Dit geldt ook voor het impulsproject vernieuwen van het Raadsinformatie systeem (RIS).

2.2.2 Impulsprojecten 2004

Het aantal digitale meningspeilingen in 2003 is, mede door het uitvoeren van het deelprogramma Doeltreffendheid, behoorlijk groot geweest. Maar het deelprogramma heeft ook op onderdelen de nodige vertraging opgelopen. In 2004 wordt hier extra aandacht aan besteed. De nadruk zal met name liggen op het verder uitbreiden van de instrumenten voor interactieve beleidsvorming en het vernieuwen van het RIS, beide impulsprojecten uit 2003. Maar ook het toegankelijker maken van informatie over de uitvoering van beleid, door middel van digitale beleidsmonitors, heeft de aandacht. In 2004 worden, naast de genoemde twee projecten die nog op de lijst van 2003 staan, twee nieuwe impulsprojecten uitgevoerd.

Wippolder kiest voor geluidsscherm

Het college van Burgemeester en Wethouder van de gemeente Delft neemt het advies van de stemming in de wippolder over. Voorgesteld wordt om langs de A13 ter hoogte van de Professorenwijk een begroeid geluidsscherm te plaatsen met zonnepanelen. Uit een peiling onder bewoners van de wijk Wippolder blijkt dat ook zij een voorkeur hebben voor een dergelijk scherm.

Bijna 300 bewoners van de Wippolder lieten weten welke variant hun voorkeur had. Daarvan koos 54 % voor de variant met de zonnepanelen (2e keuze: 18 %). De deels transparante schermen kregen de steun van 14 % (2e keuze: 37 %).



⁵ De meningspeiling rond de herinrichting van de markt is uitgevoerd in december 2002 en wordt hier daarom niet meegerekend.

1. Digitale beleidsmonitors

Het presenteren van informatie over de uitvoering van beleid is steeds belangrijker. De gemeente moet en wil zich verantwoorden over de doeltreffendheid van het gevoerde beleid. Om beschikbare beleidsinformatie te digitaliseren en ook digitaal te verzamelen en te publiceren is het internet een ideaal middel. Door het ontwikkelen van digitale beleidsmonitors wordt beleidsinformatie eenvoudig via het internet ontsloten. De digitale beleidsmonitor is daarmee ook een hulpmiddel bij (interactieve) beleidsvorming. Op sommige gebieden – jongerenbeleid – is hier al voorzichtig een begin mee gemaakt. Ook binnen het Delfts sociaal beleid, het vakteam Cultuur Kennis en Economie en het vakteam Onderwijs wordt aan een monitor gewerkt. Belangrijk bij dergelijke instrumenten is dat deze moeten voldoen aan zogenaamde digitaliseringscriteria. Goede afspraken over registratie zijn daarbij essentieel. Met de uitvoering van dit impulsproject wordt een standaardsysteem aangeschaft waarmee digitale beleidsmonitors kunnen worden ontwikkeld en op het Internet worden gepresenteerd. Een investering is hiervoor noodzakelijk. Kosten € 37.500,-

2. Opzetten en uitbreiden Communities

De portal www.delft.nl is de internet toegang van de stad Delft. De portal probeert alle voor Delft relevante informatie en diensten op een gestructureerde manier te ontsluiten. De portal is tevens een belangrijk instrument in de stadspromotie van Delft. Het is een kanaal voor herkenbare informatie over de stad, waarbij ook andere organisaties in Delft hun informatie kunnen presenteren. Delft.nl is een succes, want de website staat op de 2^{de} plaats op de landelijke ranglijst van Webdam. Maar delft.nl moet zich verder ontwikkelen tot de 'virtuele community' van Delft. Daarmee wordt Delft.nl naast de functie van portal een platform waarop het ontstaan van communities wordt gefaciliteerd. Een community is een kanaal voor het uitwisselen van informatie tussen bewoners, bijvoorbeeld op het gebied van wijkactiviteiten, en hulpmiddel bij interactief werken. Delft.nl wordt een ontmoetingsplek voor de Delftenaren en biedt daarmee ondersteuning aan het bereiken van sociale cohesie in Delft voor meerdere groepen. Het is een plek waar mensen elkaar digitaal ontmoeten en naar terug willen komen. De community is tevens een virtuele ondersteuning van de fysieke netwerken in Delft. De gemeente wil deze communities per wijk aanbieden. Kosten € 35.000,-



2.2.3 Te bereiken resultaten 2004

De investeringen van programma Doeltreffendheid vragen ook om verantwoording. Meetbare doelstellingen zijn daarom een belangrijk onderdeel. Zoals ook in 2003, zal ook in 2004 over het programma KIS worden gerapporteerd in de gemeenteraad. In bijlage 1 worden de normen weergegeven die met de uitvoering van deelprogramma Doeltreffendheid in 2004 moeten worden bereikt.

2.3 Deelprogramma Betrouwbaarheid

De gemeente heeft een monopoliepositie voor vele van de door haar geleverde producten en diensten. Burgers hebben dus niet de mogelijkheid een andere aanbieder te zoeken die wellicht die producten en/of diensten tegen een gunstigere prijs-kwaliteitverhouding levert. Daarom moeten burgers erop kunnen vertrouwen dat de gemeente er alles aan doet om de beste kwaliteit te leveren. Om dit te kunnen bereiken is het van belang dat de interne processen van de organisatie op orde zijn. De burgers mogen in ieder geval geen hinder ondervinden van deze processen, en het liefst natuurlijk alleen maar voordelen ervan ondervinden.

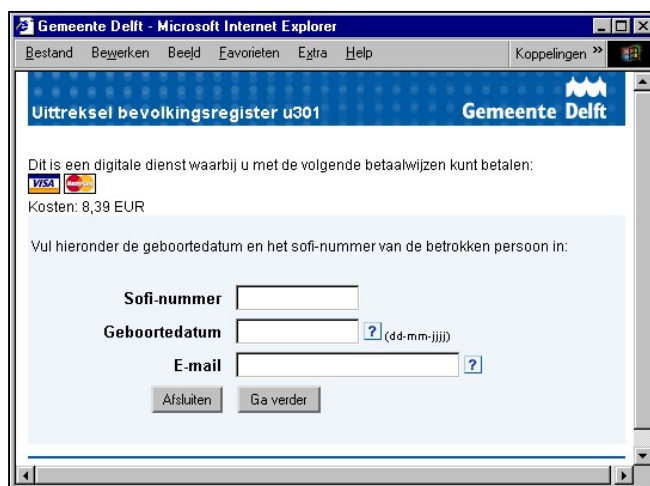
Het deelprogramma Betrouwbaarheid heeft betrekking op de schakel 'bedrijfsinformatie' uit de informatieketen. Centraal daarbij staat dat leidinggevend en medewerkers moeten kunnen beschikken over de juiste en actuele informatie die de interne (productie)processen ondersteunt.

Binnen dit programma zijn de belangrijkste speerpunten het Documentair Informatiesysteem (DIS), het Intranet en het verbeteren van de informatievoorziening. Het DIS en het intranet zijn faciliterende systemen voor het beschikbaar stellen en krijgen van bedrijfsinformatie. Alle andere projecten die onder dit programma vallen hebben relaties met deze systemen en worden vooral gezien vanuit de invalshoek van het beschikbaar stellen en krijgen van bedrijfsinformatie.

2.3.1 Resultaten Betrouwbaarheid 2003

Het programma Betrouwbaarheid heeft in 2003 vooral in het teken gestaan van het vervangen van het oude postregistratie- en volgsysteem door het DIS. In 2003 is de eerste fase van het project documentair informatiesysteem (DIS) succesvol afgerond. De eerste fase bestond uit het vervangen van het oude Postregistratie en – volgpakket (POVO). In 2004 krijgen de vervolgfases belangrijke aandacht.

Daarnaast is in het deelprogramma Betrouwbaarheid de mogelijkheid gecreëerd om via het internet betalingen te organiseren. In eerste instantie alleen met behulp van een creditcard. Om het betalen via Internet mogelijk te maken moest niet alleen de standaardmodule 'betalen' worden ontwikkeld (deelprogramma Toegankelijkheid). Ook de koppeling met het financiële systeem moest worden gerealiseerd. Momenteel kunnen niet alleen alle uittreksels uit het GBA digitaal worden aangevraagd, maar kunnen ook alle belastingen en parkeerboetes digitaal worden betaald.



2.3.2 Impulsprojecten 2004

In 2004 zal vanuit het programma Betrouwbaarheid zoals gezegd met name aandacht worden besteed aan het vernieuwen van het Intranet en DIS, en – in de context van informatievoorziening – de vervanging van het financieel systeem EAGLE en het verbeteren van de management informatievoorziening van de sector WIZ. Het vervangen van het financieel systeem zal worden verzorgd door het vakteam Financien en wordt niet als impulsproject binnen KIS uitgevoerd. In 2004 worden daarom voor het deelprogramma Betrouwbaarheid de volgende drie impulsprojecten uitgevoerd.

1. Vernieuwen Intranet

Het eerste impulsproject bestaat uit het vernieuwen en opnieuw vormgeven van het huidige Intranet, gebaseerd op het Content Management Systeem⁶ van de website van gemeente. Het Intranet kan, veel beter en meer dan nu het geval is, worden ingezet ter ondersteuning van de bedrijfsvoering. Een Intranet moet de juiste gegevens op de juiste plaats en op de juiste tijd verstrekken aan de juiste persoon. Documenten zijn in die visie dan opgeslagen in het DIS en worden bekeken en gebruikt met behulp van internet-/intranettechnologie. Dat betekent dat het Intranet afgeschermd omgevingen moet kunnen bieden voor bepaalde groepen gebruikers. De eerste fase van het project 'vernieuwing intranet' is gericht

⁶ Met dit systeem kan door verschillende medewerkers, ongeacht hun kennis van techniek, de gemeentelijke website worden gevuld met actuele informatie.

op het helder krijgen van het gewenste gebruik, de rol van de gebruikers, de daarvoor benodigde techniek, de invoermethodieken, de kosten en de baten. De kosten voor aanpassing van het intranet zullen mede afhangen van de projecten RIS en DIS. In 2004 zal hiertoe een projectvoorstel worden uitgewerkt. Kosten € 20.000,-

2. Documentair Informatie Systeem (DIS)

In de Zomernota 2002 is een krediet beschikbaar gesteld van € 397.000 voor de vervanging van het huidige postregistratiesysteem POVO door een documentair informatiesysteem (DIS). Deze eerste fase is in 2003 afgerond. Nu is de tweede fase aan de orde, waarin binnenkomende documenten kunnen worden gescand en digitaal opgeslagen. De binnengekomen stukken worden digitaal doorgestuurd naar de secretariaten die voor verdere verspreiding zorgen. Tijdens deze fase vindt digitale opslag van dossiers plaats. Informatie uit deze dossiers is digitaal beschikbaar te stellen via e-mail. Dit is efficiënter, omdat de informatie sneller beschikbaar is en beter toegankelijk. In de derde fase zal het DIS worden gekoppeld aan de werkprocessen van gemeentelijke bedrijfsonderdelen. Kern daarbij is de beschikbaarheid van digitale documentatie, die uit het desbetreffende werkproces komt. Dat zorgt ervoor dat kennis gedeeld kan worden (meer organisatie-onderdelen kunnen dezelfde stukken gebruiken). Ook kan het werkproces gevolgd worden aan de hand van de status van de digitale documenten. Het is de bedoeling dat de structurele kosten van het DIS worden gedekt uit de besparingen die binnen de betreffende organisatieonderdelen worden bereikt.

Kosten € 135.000,-

3. Management informatievoorziening WIZ

Het verbeteren van de (management)informatievoorziening is een belangrijk impulsproject van KIS II. Allereerst omdat dit de (digitale) dienstverlening verbetert. Consulenten van Sociale Dienstverlening, de Wet Voorziening Gehandicapten (WVG), de Budgetwinkel en andere vakteams van de sector Werk Inkomen en Zorg (WIZ) zullen over meer en juiste informatie beschikken, waarmee zij de burger beter van dienst kunnen zijn. Daarnaast wordt het voor de burger mogelijk om informatie over bijvoorbeeld de voortgang van aanvragen op internet te kunnen volgen.

Het verbeteren van de (management)informatievoorziening is daarnaast van groot belang voor de gemeente door een toename van de financiële risico's bij de sector WIZ. Nieuwe wetgeving rond de Wet Werk en Bijstand (WWB) maakt een betrouwbare informatievoorziening noodzakelijk. Deze wet geeft de gemeente een grotere vrijheid om het activeringsbeleid zelf vorm te geven (deregulering en ontschotting). De grotere vrijheid is gekoppeld aan een grotere financiële verantwoordelijkheid voor de bijstands-uitgaven (van 25% vast budget naar 100% vast budget). Het project bestaat uit:

- het formuleren van een visie op de inrichting van de informatievoorziening. Hierbij zijn het programma KIS en het DIVOSA⁷ Kader informatiebeleidsplan leidend. Ook de audit op de informatievoorziening rond Activering vormt hiervoor input;
- het inventariseren en beoordelen en implementeren van technische oplossingen aan de hand van de visie;

De kosten € 40.000.

2.3.3 Te bereiken resultaten 2004

De investeringen van deelprogramma Betrouwbaarheid vragen ook om verantwoording. Meetbare doelstellingen zijn daarom een belangrijk onderdeel. Zoals ook in 2003, zal ook in 2004 over het programma KIS worden gerapporteerd in de Raad. In bijlage 1 worden de normen weergegeven die met de uitvoering van deelprogramma Betrouwbaarheid in 2004 moeten worden bereikt.

⁷ DIVOSA is de landelijke vereniging van personen die op leidinggevend niveau werkzaam zijn bij Nederlandse overheidsorganisaties of aan de Nederlandse overheid verbonden organisaties op het terrein van werk, inkomen en zorg.

2.4 Deelprogramma Controleerbaarheid

De overheid dient controleerbaar en transparant te functioneren. In het verlengde van het deelprogramma Betrouwbaarheid ligt het deelprogramma Controleerbaarheid. Om te kunnen constateren of burgers eerlijk en redelijk worden behandeld, of de geleverde producten voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, of de juiste doelgroepen met de juiste producten worden bediend, is het noodzakelijk dat het functioneren van de overheid controleerbaar is. En dit niet alleen om te kunnen ingrijpen op het moment dat dingen verkeerd gaan, maar vooral om zo'n negatieve situatie te voorkomen. Hierbij kunnen we denken aan het overschrijden van budgetten, het gebruikmaken van foutieve persoonsgegevens, het weigeren van een bouwvergunning op basis van foutieve informatie, enzovoort.

Om aan controleerbaarheid invulling te kunnen geven, moeten de belangrijkste basisbestanden waar een gemeentelijke organisatie mee werkt op orde zijn en koppelbaar zijn. Het gaat hierbij om de (interne) bestanden financiën, personeel en documenten en (externe) bestanden, adressen, personen, vastgoed en maatschappelijke activiteiten. Deze bestanden vormen de bron voor de activiteiten die worden uitgevoerd bij de besturing van de organisatie, bij het beleid en bij de baliecontacten. De gegevens worden eenmalig verzameld en vastgelegd. Het vastleggen van deze gegevens gebeurt volgens protocollen die regelen op welke wijze en welke medewerkers hiertoe bevoegd zijn. Door te zorgen voor een optimale kwaliteit van deze bestanden, is het mogelijk het functioneren van de gemeente controleerbaar te maken.

2.4.1 Resultaten Controleerbaarheid 2003

Het eerste jaar van KIS II heeft vooral in het teken gestaan van het verbeteren van de dienstverlening aan de burger. De burger moet beter worden van de uitvoering van het KIS-programma. Maar tevens is



beschreven dat deze aandacht voor digitale dienstverlening ook betekent aandacht voor de hele informatieketen van KIS: van balie, beleid, bedrijf, bestand en beheer. Het deelprogramma Controleerbaarheid heeft in 2003 dan ook niet stilgelegen.

Stroomlijning van objectgegevens (gegevens over vastgoed) was een belangrijk onderwerp in 2003 binnen dit deelprogramma. Voorbeelden van objectgegevens zijn adressen, gebouwen, kadastrale percelen, straten, wegen, waterlopen, gebieden, etc. Als eerste stap om te komen tot een goede stroomlijning van de objectinformatie is een quick scan uitgevoerd. Met deze quick scan is inzicht verkregen in het gebruik, de omvang, de kwaliteit van de object-basisgegevens en de toekenning van bijbehorende organisatorische verantwoordelijkheden. Dit inzicht heeft geresulteerd in de uitvoering van het project 'stroomlijning objectinformatie' in 2004.

2.4.2 Impulsprojecten 2004

In 2004 zal vanuit het programma Controleerbaarheid met name aandacht worden besteed aan het stroomlijnen van de objectgegevens, het uitvoeren van een quick scan voor subjectgegevens (personen) en het implementeren van geografisch informatie systeem (GIS). Deze projecten vormen de basis voor administratieve lastenverlichting. In 2004 worden voor het deelprogramma Controleerbaarheid drie impulsprojecten uitgevoerd.

1. Stroomlijning objectinformatie

Voor het verbeteren van de interne bedrijfsvoering en de informatievoorziening naar burgers is het nodig om te komen tot goede en betrouwbare objectinformatie. Jaarlijks signaleren vele burgers en bedrijven dat de door de gemeente verstrekte objectinformatie niet correct is wat tot irritatie, planschade, bezwaarschriften leidt. Voor de gemeente betekent dit, naast het feit dat de dienstverlening niet goed is, ook extra werk. Het belang van een gestroomlijnde en toegankelijke objectinformatie wordt duidelijk met de wetenschap dat 80% van de bestuurlijke besluiten over objecten gaat, dat vele gemeentelijke diensten en producten betrekking hebben op objecten, dat het (gemeentelijk) geïnvesteerd vermogen in het vastgoed (gebouwen en grond) aanzienlijk is en dat de gemeente betrokken is bij grote gebiedsprojecten (Spoorzone, Harnaschpolder, Zuidpoort-gebied, TU-Delft). Met de uitvoering van het project stroomlijning objectinformatie worden de volgende maatregelen getroffen:

- Het gelijk trekken van object-basisgegevens, nu nog beheerd door verschillende organisatieonderdelen en externe partijen;
- Stroomlijnen van de organisatie voor het aanleggen, beheren en distribueren van de gegevens.

Kosten € 120.000,-

2. Stroomlijning subjectinformatie

Naar analogie van het project Stroomlijning objectinformatie worden voorbereidingen getroffen om ook voor subjectinformatie (personen en bedrijven) een slag te maken ten aanzien van kwaliteit en toegankelijkheid. Met name bij het cluster Publiekszaken heeft een groot deel van de dienstverlening betrekking op personen. Denk maar eens aan de burgerlijke stand, bevolkingsregister, uitkeringen en belastingen. In 2004 wordt een onderzoek uitgevoerd om het terrein in kaart te brengen en de mogelijkheden te verkennen. Met deze resultaten zal inzicht worden verkregen in het gebruik, de omvang, de kwaliteit van de subjectbasisgegevens en de toekenning van bijbehorende organisatorische verantwoordelijkheden. Op basis hiervan wordt in 2004 een plan van aanpak stroomlijning subjectinformatie gemaakt.

Kosten € 20.000,-

3. Geografisch Informatie Systeem (GIS)

Binnen de organisatie wordt GIS steeds breder ingezet, zowel op het intranet als in de nabije toekomst op het internet. Voor de onderlinge communicatie binnen de gemeente en naar de klanten van de gemeente is het belangrijk om een standaard GIS-applicatie te kiezen. De initiële kosten voor aanschaf van het 'standaard GIS' voor intranet/internet toepassingen zijn echter vrij hoog. Deze kunnen niet op één of meerdere projecten worden doorbelast die toevallig in het komende jaar spelen. In 2004 zal een groot aantal GIS gerelateerde projecten worden opgestart. Te noemen zijn: historische kadastrale kaarten, stroomlijning objectinformatie, GIS voor mobiliteit, GIS voor verkeer en vervoer Haaglanden, integraal beheer openbare ruimte, sociale (wijk)kaart en wijkcommunities. De GIS-applicatie is dus voor heel veel verschillende doelen te gebruiken.

Kosten € 50.000,-

2.4.3 Te bereiken resultaten 2004

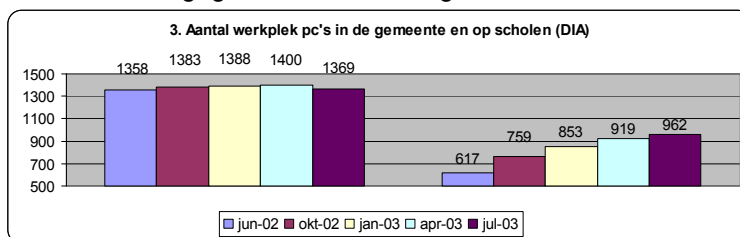
De investeringen van deelprogramma Controleerbaarheid vragen ook om verantwoording. Meetbare doelstellingen zijn daarom een belangrijk onderdeel. Zoals ook in 2003, zal ook in 2004 over het programma KIS worden gerapporteerd in de Raad. In bijlage 1 worden de normen weergegeven die met de uitvoering van deelprogramma Controleerbaarheid in 2004 moeten worden bereikt.

2.5 Deelprogramma Doelmatigheid

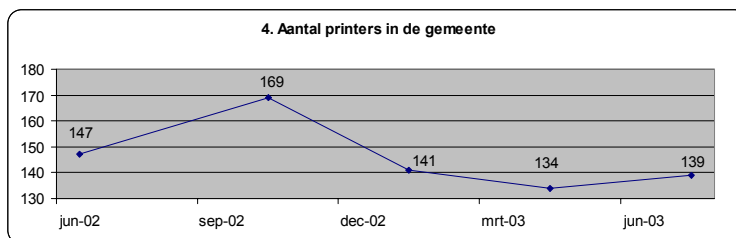
Evenals in de private sector mogen de producten en diensten die de gemeente levert op geen enkele manier hun gebruikers schade berokkenen. Dat wil zeggen: ze moeten geschikt zijn voor het doel dat zij dienen, ze moeten veilig zijn, ze moeten doelmatig zijn. Hierbij gaat het om de beveiliging en het beheer van de informatiesystemen. Wie mag van welke informatie gebruik maken, wie heeft welke hardware en software nodig voor het uitoefenen van zijn/haar functie. De mogelijkheden voor de gebruikers (burgers via het internet, gebruikers van het extranet en medewerkers voor het intranet) worden in regels vastgelegd. Deze vormen de beheersinformatie. Op deze manier krijgt iedereen de beschikking over die informatie waar men recht op heeft en kan doelmatigheid worden bereikt. Het is duidelijk dat digitalisering mogelijkheden biedt om hieraan invulling te geven. Gedacht wordt aan onder meer authenticatie (zekerstelling van identiteit) en PKI (persoonlijk digitaal kluisje).

2.5.1 Resultaten Doelmatigheid 2003

In de eerste vier jaar van het programma KIS (KIS I) is een stevige basis gelegd voor de inzet van ICT-middelen binnen de gemeente Delft. Veel aandacht is uitgegaan naar de aanleg en het beheer van het fysieke netwerk, door een goede gestandaardiseerde inrichting en beheer van werkplekken. E-mail pakketten en werkplekken zijn allemaal volgens een bepaalde standaard ingericht en medewerkers hebben de beschikking gekregen over internet. Er is eenheid gekomen in hardware, software en uitwisseling.



De kantoorautomatisering van de gemeente Delft is van een hoog niveau. KIS II staat daarom in mindere mate in het teken van het verder standaardiseren van de kantoorautomatisering. De uitvoering van het deelprogramma Doelmatigheid vindt vooral door het vakteam ICT van de gemeente plaats. Een onderdeel van de bedrijfsvoering van het vakteam is de voortdurende aandacht voor het efficiënter en doelmatiger inzetten van ICT-middelen. Hierbij moet worden gedacht aan het beter inzetten van printers, werkplek Pc's en servers, maar ook de uitvoering en planning van ICT-projecten. De resultaten van het programma KIS I komen nu ten goede aan het snel kunnen implementeren van digitale diensten van de gemeente.



Verbeteringen in de planning van projecten (zowel bedrijfsvoering- als impulsprojecten) kan worden bereikt door het nemen van een aantal concrete maatregelen:

1. Aan het begin van het jaar (c.q. eind vorige kalenderjaar) worden projecten die naar verwachting in dat jaar tot uitvoering moeten komen opgenomen in een basislijst.
2. Om projecten op de lijst op te nemen dient ten minste een startdocument (= projectfase 1 – opgave globale projectgegevens) te worden ingevuld.
3. Projecten die direct in uitvoering moeten komen, worden opgenomen in de planningslijst. Deze planningslijst heeft een looptijd van 3 maanden.
4. Om projecten op de planningslijst op te nemen dient er minimaal een plan van aanpak te worden ingevuld (= gedetailleerdere projectgegevens). De praktijk heeft inmiddels bewezen dat als deze gegevens niet bekend zijn c.q. niet aangeleverd worden, het project toch niet binnen drie maanden in uitvoering komt.
5. De regiegroep DKO stelt de planning- en basislijst vast.
6. Na drie maanden wordt de actuele stand van zaken in de uitvoering (en dus de beschikbare capaciteit om nieuwe projecten in uitvoering te brengen) vastgesteld.
7. Op basis daarvan worden projecten van basis- naar planningslijst overgebracht.

Met deze werkwijze is de organisatie nauwer betrokken bij tot stand komen van beide lijsten. Voor ICT stelt dit eisen aan de managementinformatie, die moet worden opgeleverd.

2.5.2 Impulsprojecten 2004

Zoals beschreven zal de aandacht voor het doelmatiger inzetten van digitale middelen vooral liggen bij de normale bedrijfsvoering van het vakteam ICT. Extra aandacht vanuit het deelprogramma Doelmatigheid is echter wel nodig voor de beveiliging van producten en diensten van de gemeente. In 2004 wordt voor het deelprogramma Doelmatigheid één impulsproject uitgevoerd.

1. Beveiligingsplan

In het –met externe begeleiding- te maken beveiligingsplan worden risico's van dienstverlening op het internet in kaart gebracht. Het gaat hier bijvoorbeeld om de beveiligingsrisico's van persoonsgegevens die voor digitale dienstverlening worden gebruikt. Daarnaast wordt gekeken naar de risico's voor de bedrijfsvoering met betrekking de informatiesystemen. Deze risico's kunnen komen van hackers (mensen die van buitenaf het systeem van de gemeente Delft in willen komen), maar ook door bijvoorbeeld een brand. Het beveiligingsplan brengt de risico's in kaart, waarop vervolgens besloten kan worden in hoeverre de gemeente bepaalde risico's wil nemen en in hoeverre risico's moeten worden beperkt. Daarnaast wordt een beveiligingsbeleid voorgesteld. Op basis van de risico's en het beveiligingsbeleid worden eventuele maatregelen beschreven om deze risico's te beperken en de daarbij behorende kosten. Op basis van dit plan kunnen beveiligingsmaatregelen worden getroffen.

Kosten € 52.500,-

2. INK kwaliteitsborging/samenwerking TUD

De ontwikkeling van de impulsprojecten voor 2003 verloopt voorspoedig. De bouwstenen worden in snel tempo ontwikkeld en er worden steeds meer nieuwe digitale diensten aangeboden aan de burger. Om dit proces verder te ondersteunen wordt samengewerkt met de TUD op het gebied van kwaliteitsborging. De samenwerking richt zich op het verbeteren van de vraaggerichtheid van de organisatie en de afzet van producten en diensten. De TUD draagt hieraan bij vanuit haar specifieke expertise en kennis door onderzoek te verrichten naar de procesinrichting en de technische architectuur van de gemeente Delft. Aansluiting tussen de interne organisatie en de klant wordt hiermee bespoedigd en verbeterd. Tevens zal in 2004 opnieuw een zelfevaluatie in het kader van de INK-methodiek en een tweede Klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd. Daarnaast kan een verdere verbetering van intranet een belangrijke rol spelen (zie verder het impulsproject "vernieuwen intranet").

Kosten € 40.000,-

2.5.3 Te bereiken resultaten 2004

De investeringen van deelprogramma Doelmatigheid vragen ook om verantwoording. Meetbare doelstellingen zijn daarom een belangrijk onderdeel. Zoals ook in 2003, zal ook in 2004 over het programma KIS worden gerapporteerd in de Raad. In bijlage 1 worden de normen weergegeven die met de uitvoering van deelprogramma Doelmatigheid in 2004 moeten worden bereikt.

2.6 Jaarprogrammering

Zoals door de Raad is besloten op basis van de nota Burger@delft.nl start het tweede jaarprogramma op 1-1-2004. Dat houdt in dat een evaluatie ten tijde van het ambtelijk opwerken van de programmabegroting 2005 te vroeg komt. Daarom wordt de volgende methodiek gebruikt:

1. In het najaar wordt de totale programmering (dus impulsprojecten en bedrijfsvoeringprojecten inclusief prioriteiten van de clusters) samengebracht in een ICT-jaarprogramma.
2. Tevens vindt in het najaar een zelfevaluatie (onderdeel INK-methodiek) plaats om te bepalen in welke kwaliteitsfase de KIS-organisatie zich bevindt.
3. De onder 1 en 2 genoemde onderdelen worden samengebracht in een jaarprogramma KIS, waar de raad in december over beslist.

Het bovenstaande houdt in dat het eerstvolgende jaarprogramma in december 2004 aan de raad zal worden aangeboden.

3. Financiën

In de nota Burger@Delft.nl zijn de contouren vastgesteld voor de 2^e fase van het programma KIS. De uitwerking van dit programma vindt plaats in jaarplannen, waarin per jaar wordt uitgewerkt welke projecten in dat jaar worden voorbereid en/of uitgevoerd. Jaarlijks wordt aan de raad voorgesteld een raambudget beschikbaar te stellen voor de uitvoering van het volgende jaarplan. De besluitvorming hierover vindt plaats in het kader van de programmabegroting. Aan het programma KIS is een reserve gekoppeld waarin het beschikbare raambudget wordt gestort. Deze constructie zorgt voor een flexibele en slagvaardige uitvoering van dit meerjarige programma. Het jaarplan wordt voor de toewijzing van de KIS middelen aan de impulsprojecten voorgelegd aan de raadscommissie Middelen en Bestuur. Voor het komend jaar ziet de begroting, met inbegrip van de voorstellen op organisatorisch gebied, eruit zoals in onderstaande tabel is weergegeven. Om een helder beeld te geven van de financiën is tevens de begroting van 2003 weergegeven.



In 2003 waren de volgende projecten opgenomen:

BUDGET UITGAVEN 2003	
1. Wijkinformatiepunten	100.000
2. Instrumentarium interactieve beleidsvorming	50.000
3. Vernieuwing RIS	50.000
4. Standaardmodulen digitale dienstverlening (incl. formulieren)	250.000
5. Documentair informatiesysteem	297.000

De projecten 2 en 3 zijn zoals beschreven in paragraaf 2.2 vertraagd. Deze worden verschoven naar 2004 inclusief het budget. Voor project 4 is momenteel € 120.000,- uitgegeven c.q. zijn verplichtingen aangegaan. Het resterende bedrag wordt meegenomen naar de projectenbegroting 2004.

Uit bovenstaande blijkt een zekere onbalans tussen de begroting 2003 en de prognose van het rekeningsresultaat voor 2003. Een aantal redenen liggen hieraan ten grondslag. De voornaamste reden is dat de uitvoering van een aantal projecten is vertraagd (zie ook de monitorgegevens). Deze projecten zijn in de begroting 2004 weer opgenomen. Omdat de dekking plaatsvindt uit de (niet jaargebonden) reserve KIS levert dat financieel-technisch geen problemen op.

Het raamplan dat is ingediend voor de programmabegroting, is uitgewerkt in een gedetailleerd plan. Bij de nadere uitwerking zijn enige onderdelen toegevoegd of gewijzigd. Het project "verbetering informatievoorziening WIZ – externe partners" is later toegevoegd. Het project "vernieuwing intranet" is voorzien van een budget van € 20.000,-.

Het totaalbedrag van de in het jaarplan 2004 opgenomen impulsprojecten KIS II komt uit op € 500.000,-. De dekking hiervoor is opgenomen in de Programmabegroting 2004 - 2007. Tevens zijn in het onderstaande overzicht de onder regie van het KIS-programma lopende DIS-projecten opgenomen. Ook hiervoor is het budget via de Programmabegroting 2004 beschikbaar gesteld.

BUDGET BEGROOT	2003	2004
KIS 2	450.000	500.000
DIS	297.000	135.000

Digitale dienstverlening is zich op een goede manier aan het ontwikkelen en heeft daarmee vaste voet aan de grond gekregen binnen (delen van) de organisatie. Ook de regie op de uitbreiding van digitale diensten wordt steeds beter. Het gaat dus goed, maar nog steeds blijven mogelijkheden onbenut. De gemeentelijke organisatie is klaar om door te pakken met de uitvoering van het programma KIS. Het wordt hierbij belangrijker om intern te investeren om extern te scoren. Zo zal de mogelijkheid geschapen worden om capaciteit in de vorm van projectleiders beschikbaar te stellen binnen het programma. Hier-toe is € 50.000,- voorzien.

In de nota burger@delft.nl stonden baten voor de burger centraal. Door de landelijke en gemeentelijke ontwikkelingen op het gebied van financiën is de vraag over baten van het programma, naast de baten voor de burger, ook meer in een financieel kader geplaatst. Dat betekent dat de focus van KIS ook een sterkere interne component krijgt.

Eind 2004 is het vierjarige programma KIS op de helft. Het is dan nodig om opnieuw scherper te kijken naar de uitvoering van de diverse deelprojecten in relatie tot de einddoelen van het KIS-programma. Naar verwachting is hiervoor externe ondersteuning nodig. Gedacht wordt dan aan een advies over de verdere ontwikkeling van het monitoringprogramma. Dit kan gekoppeld worden aan de uitvoering van de INK-zelfevaluatie, die eveneens voor volgend jaar op de agenda staat en aan activiteiten die de uitvoering van het programma (nog) beter borgen in de interne organisatie. Hier is € 35.000,= voor beschikbaar.

Het KIS-budget is bedoeld voor impulsprojecten om de verandering naar een digitale organisatie te stimuleren. Dit zijn incidentele uitgaven. Structurele lasten komen in principe te laste van de organisatieonderdelen waar het project tot een verbetering van de werkwijze zal leiden. De baten krijgen de vorm van een verbetering van de kwaliteit dan wel een vermindering van de noodzakelijke inzet van mensen en middelen. Dit zijn de terugverdieneffecten voor de incidentele investeringen door middel van impulsprojecten. Er moet een balans ontstaan in de uitgaven in impulsprojecten en de terugverdieneffecten, ook in financiële zin. Bij de beoordeling van de projecten door de regiegroep zal dit criterium scherper worden gehanteerd.

Het totaaloverzicht, van de in 2004 uit te voeren impulsprojecten met de daarbij behorende budgetten, ziet er als volgt uit:

BUDGET UITGAVEN 2004	
1. Instrumentarium interactieve beleidsvorming	50.000
2. Vernieuwing RIS	50.000
3. Callcenter	35.000
4. Standaardmodulen digitale dienstverlening	42.000
5. Digitale beleidsmonitors	37.500
6. Opzetten en uitbreiden communities	35.000
7. Documentair informatiesysteem	135.000
8. Vernieuwen Intranet	20.000
9. Verbetering informatievoorziening WIZ-externe partners	40.000
10. Stroomlijning objectinformatie	120.000
11. Stroomlijning subjectinformatie	20.000
12. Geografisch Informatie Systeem	50.000
13. Beveiligingsplan	52.500
14. INK kwaliteitsborging/samenwerking TUD	40.000
15. Beschikbaar stellen projectleiderscapaciteit	50.000
16. Borging programma in de organisatie	35.000

Van het beschikbare budget blijft voorshands bij bovenstaande begroting € 53.000,= in kas. Naargelang de uitvoering van het jaarplan kan in 2004 een nader voorstel voor de besteding van dit bedrag worden verwacht. Indien het programma –ondanks de nu opgenomen positieve impuls voor de interne organisatie – geen versnelling krijgt, kan bij het volgende jaarprogramma een (gedeeltelijke) heroverweging van de storting in de reserve worden overwogen.

4. Beslispunt

Het in de programmabegroting 2004 toegekende bedrag aan KIS middelen van € 500.000,= toe te wijzen aan een aantal impulsprojecten in de daarbij aangegeven deelprogramma's. Samen met het restantbedrag uit de jaarschijf 2003 levert dat het volgende programma op:

Deelprogramma Toegankelijkheid:

- € 35.000,= Callcenter
- € 42.000,= Ontwikkeling standaardmodulen ten behoeve van (pro-)actieve benadering klanten

Deelprogramma Doeltreffendheid:

- € 50.000,= Vernieuwing RIS
- € 50.000,= Instrumentarium interactieve beleidsvorming
- € 37.500,= Digitale beleidsmonitors
- € 35.000,= Opzetten en uitbreiden communities

Deelprogramma Betrouwbaarheid:

- € 20.000,= Vernieuwen Intranet
- € 40.000,= Management informatievoorziening WIZ

Deelprogramma Controleerbaarheid:

- € 120.000,= Stroomlijning objectinformatie
- € 20.000,= Stroomlijning subjectinformatie
- € 50.000,= Geografisch Informatie Systeem

Deelprogramma Doelmatigheid:

- € 52.500,= Beveiligingsplan
- € 40.000,= INK kwaliteitsborging / samenwerking TUD

Algemeen:

- € 50.000,= Beschikbaar stellen projectleiding
- € 35.000,= Borging programma in organisatie

Bijlagen

1. Prestatienormen deelprogramma's KIS II jaarplan 2004
2. Rapportage meetbare doelen burger@delft.nl 2003