

***Statenstuk* 2006-230**

Informatieplan 2006-2009 *Welkom in Digitaal Drenthe, release 2.0*

Voorgestelde behandeling:

- Statencommissie Bestuur, Financiën en Economie op 7 juni 2006
- provinciale staten op 14 juni 2006
- fatale beslisdatum: n.v.t.

Voorgestelde status: **B-stuk**

Behandeld door de heer A. Visser, telefoonnummer (0592) 36 51 03

Portefeuillehouder: mevrouw T. Klip-Martin

Inleiding

In de periode 2002-2005 zijn projecten uitgevoerd om de doelen in de statennota Welkom in Digitaal Drenthe (2001) over de inzet van nieuwe media te halen. Deze projecten zijn geformuleerd in het Informatieplan 2002-2005. In 2005 heeft een evaluatie plaatsgevonden van de resultaten van dat plan (waar staan wij?) en is ook een verkenning uitgevoerd naar de toekomstige inzet van IT bij de overheid en de provincie in het bijzonder (waar moeten wij naartoe?). Daarbij is vooral gekeken naar de ontwikkeling van onze eigen organisatie en de bijdrage die IT daaraan kan leveren en naar de consequenties van het landelijke actieprogramma Elektronische overheid, een onderdeel van het programma Andere overheid. Een programma waaraan de provincies zich hebben gecommitteerd. Invulling van de doelstellingen van e-overheid in Drenthe vereist naar verwachting extra inspanningen en investeringen bovenop de normale IT-inzet en IT-middelen. Voor 2006 zijn die al concreet gemaakt. Voor latere jaren zijn ramingen opgenomen.

Advies

1. Instemmen met de ambities en het beleid als geformuleerd in het Informatieplan.
2. Beschikbaar stellen van extra middelen ad € 700.000,-- eenmalig en € 185.000,-- als investering en te betrekken bij de behandeling van de Voorjaarsnota 2006.
3. Akkoord gaan met de financiële ramingen van 2007 tot 2010.

Meetbaar/Beoogd beleidseffect

Een overheidsorganisatie die haar dienstverlening en bedrijfsprocessen met behulp van IT optimaliseert en daarmee voldoet aan de interbestuurlijke doelen rond het programma Elektronische overheid en tevens haar positie en imago als moderne overheidsorganisatie versterkt.

Argumenten

- 1.1. *Het plan is afgestemd op de interbestuurlijke ontwikkelingen rond de e-overheid*
De in het plan in hoofdstuk 1 geformuleerde ambities sluiten nauw aan op de doelstellingen van het actieprogramma Elektronische overheid. Aan dit actieprogramma hebben de provincies zich verbonden. Het gaat er dus niet om of wij dit willen maar op welke wijze. In de IPO-nota Andere overheid worden de acties vertaald naar de provinciale praktijk. En die hebben wij weer vertaald naar onze situatie. Wij hebben bij de voorbereiding van het plan gebruikge maakt van de expertise van het programmabureau Elektronische provincies en het adviesbureau M&I partners dat goed ingevoerd is in de desbetreffende overheidsprogramma's.
- 1.2. *Het plan is afgestemd op en versterkt doelstellingen rond de ontwikkeling van de organisatie*
Een digitale voordeur die 7 x 24 uur per week openstaat, die informatie ontsluit en digitale diensten biedt. En een optimale inzet van IT om werkprocessen efficiënt te ondersteunen en nog beter te sturen op prestaties en middelen, zodat wij ook transparant rekenschap kunnen afleggen. IT die ook kennis ontsluit en flexibele werkvormen als projectmatig werken ondersteunt. Dat zijn de doelen die vanuit het beleid rond de ontwikkeling van de organisatie zijn geformuleerd. Het plan is, na interne raadpleging bij diverse belanghebbenden in een brede stuurgroep (met directie, staf- en productgroepmanagers) getoetst op de goede afstemming tussen organisatie en IT.

1.3. *Samenwerking wordt gezocht en versterkt de rol van de provincie*

Belangrijk is ook onze wil om samen met andere regionale en lokale overheden en instanties de e-overheid in Drenthe te stimuleren. IT overschrijdt immers grenzen. In toepassingen en in organisaties. Ketensamenwerking kan door IT sterk worden gestimuleerd. Wij vinden het passen in onze rol als middenbestuur ook deze ontwikkeling naar elektronische dienstverlening bij medeoverheden en instellingen in Drenthe te stimuleren, onder meer door een gezamenlijke virtuele en fysieke experimenteerruimte (Digilab) op te zetten en beschikbaar te stellen. In 2006 willen wij deze mogelijkheden verder verkennen. Inmiddels wil ook het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) deze regionale samenwerking in zogenaamde regionale i-Teams stimuleren. Met het Drenthe College zijn wij in gesprek om een nauwe samenwerking op te zetten voor het Digilab in de vorm van het opzetten van een Leerbedrijf. Onderzocht wordt op welke manier het Digilab ondersteuning kan geven aan het verbeteren van de samenwerking van de overheden binnen de provincie. De gedachten gaan uit om daarbij DrentheRing te gebruiken voor het aanbieden van toepassingen. De mogelijkheden voor subsidies voor Digilab worden in vorenstaande onderdelen meegenomen.

2.1. *Extra inspanningen kosten extra geld*

De geformuleerde ambities (hoofdstuk 1) en de noodzakelijke inspanningen (hoofdstuk 2) zijn stevig, ook gelet op de tijdsperiode waarin ze moeten worden gerealiseerd. Dat betekent een extra inspanning bovenop de normale (financiële) inzet rond IT. Dit blijkt uit financiële verkenningen, zoals bij andere provincies. In 2006 is extra geld nodig voor het opzetten van een pilotomgeving (Digilab) voor digitaliseringsprojecten rond subsidiestromen, stukkenstroom rond besluitvormingsprocessen en elektronische dienstverlening. Daarnaast willen wij in 2006 al het beheer van onze website professionaliseren door middel van de aanschaf van een content managementsysteem. Dit vormt een noodzakelijke basis voor het verder uitbouwen van websites en e-dienstverlening. Ten slotte zullen wij in 2006 ook een nieuw ontwerp ("onder architectuur") maken van onze informatiehuishouding, om klaar te zijn voor de aansluiting op de landelijke basisregistraties en nieuwe eisen rond planning en control. Uit bestaande middelen verbeteren wij het administratiesysteem voor de bedrijfsvoering (*Pro^{BIS}*).

2.2. *Inhuur van externe expertise is onontbeerlijk*

De IT-organisatie van de provincie is primair gericht op beleidsontwikkeling, advies en exploitatie van de bestaande infrastructuur en systemen. Die taken worden goed uitgevoerd. De ambities in dit plan en de snelheid waarmee die ambities gehaald moeten worden, zijn van dien aard dat de specifieke expertise en ontwikkelcapaciteit van de provinciale organisatie bij sommige projecten niet adequaat zullen zijn. Specialistische systeemontwikkeling zien wij overigens ook niet als een primaire taak voor de provinciale staf. Daarom geven wij er de voorkeur aan om samen met een of meer IT-partners de e-provincie te ontwikkelen.

3.1. *De ramingen voor latere jaren zijn realistisch maar nog afhankelijk van onderzoeken in 2006*

Andere provincies die dezelfde versnelling in de realisatie van de e-provincie willen aanbrengen hebben voor de komende jaren ook extra middelen gereserveerd in dezelfde orde van grootte. Wij presenteren in deze nota deze ramingen voor 2008 en verder maar vragen nog geen extra geld. Wij willen de resultaten van de pilots in 2006 afwachten en het herontwerp van onze informatiehuishouding eerst afronden alvorens middelen te vragen. Wij informeren u daarover via een separate nota (update) in 2007.

Uitvoering

Tijdsplanning

2006-2007 Uitwerking op basis van Uitvoeringsprogramma 2006/begin 2007.
medio 2007 Aanvullende nota met investeringsvoorstellen 2007-2009.
2010 Einde planperiode.

Financiën

Totale kosten	€ 700.000,-- eenmalig, € 185.000,-- investering.
Inkomsten van derden	zie noot.
Lasten voor de provincie	€ 700.000,-- eenmalig, € 185.000,-- investering (4 jaar afschrijven van programmatuur, jaarlast € 55.000,--).

Noot: Met het programmabureau Elektronische provincies en met het Ministerie van BZK wordt overleg gevoerd over een eventuele bijdrage voor het project Digilab.

Monitoring en evaluatie

Via rapportage in de jaarrekening in 2007 volgt een aanvullende nota met de resultaten van pilot-projecten en met nieuwe investeringsvoorstellen.

Extern betrokkenen

Ministerie van BZK, IPO-programma elektronische provincies, medeoverheden, instellingen (onder andere Drenthe College), Kamer van Koophandel en IT-bedrijven.

Communicatie

Over de inzet van nieuwe media zal Drenthe een webpagina beschikbaar stellen met toegang tot veel achtergrondinformatie over de e-overheid en de inspanningen van de provincie en medeoverheden. Ook organiseren wij in 2006 een congres om samenwerking met medeoverheden en instellingen in de regio te stimuleren.

Bijlagen

1. Beleidsnota Welkom in Digitaal Drenthe, release 2.0 en Uitvoeringsnota.

Ter inzage in de leeskamer

1. Actieplan elektronische overheid, landelijke stand van zaken.

Assen, 26 april 2006

Kenmerk: 17/5.1/2006002920

Gedeputeerde staten van Drenthe,

A.L. ter Beek, voorzitter

J.D. Nauta, secretaris

tk/coll.

Informatieplan

De provincie Drenthe gebruikt het instrument Informatieplan al vanaf 1988 om planmatig op een beheerste wijze IT in te zetten voor verbetering van de informatievoorziening, dienstverlening en bedrijfsvoering. In die periode is de provincie Drenthe erin geslaagd een relatieve achterstand (in de context van provincies) om te buigen naar een goede positie, soms in de kopgroep, soms in de sub-top. Drenthe was de eerste provincie met een website, maar dat bleek geen garantie de eerste te blijven. Daarom is het goed periodiek de stand op te nemen en nieuwe plannen voor de naaste toekomst te smeden.

In een informatieplan wordt onderzocht in hoeverre organisatiedoelstellingen (bijvoorbeeld over communicatie, dienstverlening, organisatieontwikkeling, efficiencydoelstellingen) met behulp van IT kunnen worden ondersteund. Dit leidt tot het formuleren van IT-doelstellingen en een uitvoeringsprogramma.

Dit Informatieplan met de titel *Welkom in Digitaal Drenthe, release 2.0* (een verwijzing naar het statenstuk 792: *Welkom in Digitaal Drenthe*, gepubliceerd in augustus 2000) is gebaseerd op een interne evaluatie van de resultaten van het vorige Informatieplan 2002-2005 en een verkenning in en buiten de organisatie van de ontwikkelingen rond de elektronische overheid. Deze evaluatie en verkenning zijn uitgevoerd door een interne stuurgroep, bijgestaan door een extern bureau M&I partners. Conclusie is dat Drenthe (net als alle andere overheden) extra stappen moet zetten om te kunnen voldoen aan het landelijke actieprogramma Elektronische overheid, als onderdeel van het programma Andere overheid. De uitgangspositie van Drenthe is daarbij goed. Maar het vereist veel inspanning en alertheid (er is nog veel beweging) om de komende jaren IT goed in te zetten. In samenwerking met medeoverheden, instellingen en IT-partners. Want de opgaven zijn te groot om het alleen te doen.

Omdat het programma Elektronische overheid en de ontwikkelingen in IT nog een aantal vragen oproepen die nu nog niet kunnen worden beantwoord is het huidige informatieplan concreet in de uitvoering van projecten in 2006 en begin 2007. Daarna geeft het plan wel de ambities en doelen weer maar nog geen concrete uitwerkingen in een uitvoeringsprogramma. In 2006 moeten nog zaken worden uitgezocht, getest en moeten landelijke ontwikkelingen worden afgewacht. Daarom is het onze bedoeling in 2007 een update te maken van dit Informatieplan *Welkom in Digitaal Drenthe 2.1*.

Wat is de elektronische overheid

Een slagvaardige overheid, betere dienstverlening, minder bureaucratie, andere werkwijzen zijn de doelstellingen van het landelijke programma Andere overheid (www.andereoverheid.nl). Een aantal doelen kan mede worden gehaald door een optimale inzet van IT. Het actieprogramma Elektronische overheid is dan ook een belangrijk onderdeel van Andere overheid. Het actieprogramma bestaat uit een vijftal thema's:

- 65% van de dienstverlening in 2007 óók via het web;
- een elektronische handtekening voor overheidsdiensten (DigiD);
- een nummer voor burger (Burger Service Nummer) en bedrijf;
- landelijke basisregistraties, te gebruiken door de hele overheid;
- elektronische uitwisseling tussen overheden.

Provincies hebben zich in de IPO-nota Andere overheid gecommitteerd aan de doelstellingen en werken in diverse (project)organisaties samen. De provincies hebben ter ondersteuning een programmabureau e-provincies (www.e-provincies.nl) beschikbaar. Dit bureau adviseert en voert de regie bij gezamenlijke projecten, zoals het aansluiten van de provincies op de landelijke basisregistraties.

Wat doen we in 2006

Wij willen een aantal doelen en projecten al concreet realiseren, zoals het verder verbeteren van onze websites en het stateninformatiesysteem. Professionaliseren van het beheer van onze websites via een modern beheersysteem (content managementsysteem) is daarbij een vereiste. Het volledig digitaal ondersteunen van het subsidieproces op basis van de nieuwe Algemene subsidieverordening is ook een prioriteit. Een geplande upgrade van ons bedrijfsvoeringssysteem wordt ook uitgevoerd.

2006 is ook een leerjaar. Met proefopstellingen zullen wij onderzoeken op welke wijze we het meest efficiënt tegemoet kunnen komen aan de eisen die vanuit e-overheid en onze eigen organisatie worden gesteld. Met de proefopstellingen (onder de werktitel Digilab) beogen we twee doelen. Ten eerste willen we onderzoeken of we met goedkope software toch de gewenste kwaliteit kunnen leveren door realistische werkprocessen na te bootsen. Als wij concluderen dat dit kan zullen wij in de komende jaren veel geld besparen in aanbestedingen. En wij leren ervan. Ten tweede kunnen wij ook nieuwe toepassingen en concepten testen zonder dat direct in een productieomgeving te hoeven doen. Wij bieden die experimenteeruimte ook aan als uitbreiding op onze huidige MediaBrink. Wij willen samen met regionale medeoverheden en instellingen de ontwikkeling van de e-overheid in Drenthe stimuleren. Ook BZK wil een dergelijk initiatief (zij noemen dat regionale i-teams) ondersteunen.

Wij gaan vorengenoemde resultaten behalen via het planmatig en organisatiebreed uitvoeren van een uitvoeringsprogramma "Informatiemanagement" via vier thema's, waaronder de projecten en activiteiten vallen:

- e-dienstverlening
- digitalisering van archief en werkprocessen
- verbetering van de informatie over bedrijfsvoering
- modernisering van de IT-huishouding

Wat willen we daarna bereiken

BZK heeft nog niet alle "verplichtingen" rond de landelijke registraties etc. gespecificeerd. Die komen in de loop van 2006 naar verwachting vrij. De proefopstellingen moeten uitkomst geven hoe wij daar goed en kosteneffectief op kunnen aansluiten. Ook zullen nieuwe landelijke initiatieven als de Omgevingsvergunning invloed hebben de impact daarvan op onze IT is nu nog niet in te schatten. Ramingen, ook op basis van verkenningen bij andere provincies, geven een beeld van de omvang van extra investeringen. In en na 2007 willen wij onze IT-huishouding verder moderniseren en de stukkenstroom en archieven willen wij organisatiebreed digitaliseren. Alleen dan kunnen wij tegemoet komen aan de toenemende eisen rond de e-dienstverlening.

Wat kost het

Op basis van projectvoorstellen is in 2006 € 885.000,- extra nodig. Waarvan € 185.000,- elke vier jaar terug komt (jaarlast € 55.000,-). Afhankelijk van de hierboven geschetste ontwikkelingen en pilots en afhankelijk van keuzes over het type programmatuur en het aantal te digitaliseren processen zal naar verwachting € 2 tot € 5 miljoen extra nodig zijn in de jaren daarna. Deze bedragen zijn ook getoetst en vergelijkbaar aan investeringsplannen die andere provincies hebben. Overigens rekening houdend met startpositie en schaalgrootte.

Wat levert het op

Niets doen of een beetje is geen optie. Met inzet van IT, ook intern, kunnen wij de tussen Rijk, gemeenten en provincies afgesproken dienstverlening aan burger en bedrijf via het web gestalte geven en een geloofwaardige moderne overheid blijven voor medeoverheden in samenwerkingsketens. Op termijn verwachten wij naast kwaliteitsverbetering in de dienstverlening ook tijdwinst te halen uit de digitalisering van (administratieve) werkprocessen. Op basis van onderzoek gaan wij uit van een orde van grootte van 10-15%. Daarop zullen wij sturen. Wij vragen van alle projecten welke baten deze hebben op (middel)lange termijn.

Ook maakt digitalisering een effectief ruimtegebruik mogelijk en daardoor een flexibel kantoorconcept.

Provinciale staten van Drenthe;

gelezen het voorstel van gedeputeerde staten van Drenthe van 26 april 2006, kenmerk 17/5.1/2006002920;

gelet op de snelle ontwikkelingen en interbestuurlijke afspraken rond de stimulering van de elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven;

gelet op de kansen die IT biedt voor het verbeteren van de interne bedrijfsvoering;

BESLUITEN:

- I. het Informatieplan 2006-2009 (Welkom in Digitaal Drenthe, release 2.0) vast te stellen als koers en kader voor het in de planperiode te voeren beleid inzake de toepassing van informatietechnologie en gedeputeerde staten voor de planjaren 2006 en 2007 te belasten met de uitvoering door middel van de in het plan beschreven aanpak;
- II. ten behoeve van de intensivering van de in het plan genoemde IT-projecten in 2006 en de voorbereiding op investeringsplannen in 2007 en later, een eenmalig bedrag van € 700.000,-- beschikbaar te stellen;
- III. ten behoeve van investeringen voor het professionaliseren van de websites en het aanschaffen van overige programmatuur een investeringskrediet beschikbaar te stellen van € 185.000,-- met een kapitaallast van € 55.000,--;
- IV. gedeputeerde staten op te dragen provinciale staten medio 2007 over de voortgang te rapporteren.

Assen, 14 juni 2006

Provinciale staten voornoemd,

, griffier

, voorzitter

tk/coll.

Welkom in Digitaal Drenthe

Release 2.0



PROVINCIE DRENTHE

WELKOM IN DIGITAAL DRENTHE

Release 2.0

April 2006

INHOUD

	INLEIDING	5
1.	ONZE AMBITIES	7
1.1.	Inleiding: de Burgerservice Code	7
1.2.	Ambitie: een uitnodigende website, altijd up-to-date	8
1.3.	Ambitie: doelgroepgericht informatie aanbieden	9
1.4.	Ambitie: verbetering van de kwaliteit van informatie binnen de organisatie	11
2.	DIT GAAN WIJ DOEN	13
2.1.	Streefbeeld, architectuur	13
2.2.	Projecten in het kader van e-dienstverlening	16
2.3.	Projecten in het kader van digitaliseren van archief en processen	17
2.4.	Projecten in het kader van verbetering bedrijfsvoering	19
2.5.	Projecten in het kader van modernisering van de IT-huishouding	20
3.	KOSTEN EN BATEN	23
3.1.	Inleiding	23
3.2.	Kosten	23
3.2.	Baten	25

INLEIDING

In 2000 verscheen Welkom in Digitaal Drenthe, een ambitedocument over de inzet van nieuwe media bij de provincie Drenthe. Het motto luidde: Digitaal is normaal. Nog steeds vormt dit motto de basis voor onze ambities. Sinds deze eerste nota hebben wij veel nieuwe informatie over Drenthe en het Drentse bestuur op Internet geïntroduceerd, zoals informatie over onze dienstverlening in de vorm van een productencatalogus. Verder is er geëxperimenteerd met nieuwe vormen van interactie. Voorbeelden zijn inspraak op digitale plankaarten, nota's en chatsessies.

De ontwikkelingen staan niet stil. Werd onze website een aantal jaren geleden goed gewaardeerd, nu ontkomt zij niet aan terechte kritiek. Immers, er zijn weer nieuwe mogelijkheden en er zijn andere opvattingen over gebruikersvriendelijkheid, dienstverlening en vormgeving. Landelijk zijn er diverse nieuwe ontwikkelingen rond de inzet van informatietechnologie (IT), waar de provincie in mee zal gaan. Het landelijke Actieprogramma Elektronische overheid gebruikt IT als hulpmiddel om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Een van de doelstellingen daarin is dat in 2007 65% van de dienstverlening ook via het web geregeld kan worden. En elk jaar gaat dat percentage omhoog. Daarnaast komen er landelijke basisregistraties waar alle overheden gebruik van moeten maken, zodat wij burgers en bedrijven niet naar de bekende weg hoeven vragen en dus de administratieve lastendruk vermindert. En: overheden moeten het Internet intensiever gebruiken om burgers te betrekken bij het beleid en openheid te geven over hun prestaties. Dit alles is niet vrijblijvend. Het is geen vraag meer of we dit willen en wanneer, het gaat om de wijze waarop: hoe gaan we het voor 2010 klaren.

Ook onze eigen organisatie is in ontwikkeling. Wij zijn altijd op zoek naar effectieve en efficiëntere werkwijzen, die aansluiten op onze ambities als provincie. Een nieuw in te voeren huisvestingsconcept neemt digitalisering als uitgangspunt. Digitaal vastgelegde kennis, digitale processen en digitale archieven zijn nodig en onvermijdelijk. Informatie: any time, any place. Nog een ander feit speelt een belangrijke rol: na 2008 stromen veel oudere medewerkers uit. En de arbeidsmarkt is dan naar verwachting krap. Met gerichte inzet van IT kunnen wij kennisverlies voorkomen, efficiënter werken en wij geven jongere medewerkers een instrument waar ze mee zijn opgegroeid. Zo blijven wij ook een interessante, moderne werkgever.

De digitale ambities van de provincie Drenthe en de bijbehorende doelen en plannen vindt u in dit Informatieplan. Het is, in passend jargon uitgedrukt: "Een nieuwe release van Welkom in Digitaal Drenthe." Dat betekent doorgaan op de ingeslagen weg, maar met versnelde pas. Het is ook een document waarin wij aangeven wat wij concreet willen bereiken, waarom en voor wie. Het is tijd om door te pakken met IT, dus projecten uitvoeren en de gewenste diensten voor de klant en onze organisatie opleveren.

Wat ons betreft (en - als dat mag - door het bekende sportmerk te citeren): just do IT.

Gedeputeerde Staten van Drenthe

1. ONZE AMBITIES

1.1. Inleiding: de Burgerservice Code

Onze ambities richten zich primair op het aanbieden van diensten en informatie op het internet. Die ambities beschrijven wij hier zo concreet mogelijk. Wat daar voor nodig is qua organisatie, interne IT-projecten en -middelen, beschrijven wij in een volgend hoofdstuk. Onze inspanningen baseren wij op de Burgerservice code.

De Burgerservice Code is een initiatief van burger@overheid en is een algemeen geaccepteerd normenstelsel voor een overheidsinstantie om haar informatieverstrekking en dienstverlening te moderniseren. Drenthe ziet het voldoen aan deze code als een uiteindelijk doel van de uitvoering van het beleid in de nota Welkom in Digitaal Drenthe, release 2.0.

De Code is als volgt geformuleerd:

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe.

De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail en Internet).

2. Vindbare overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten.

De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.

3. Begrijpelijke voorzieningen

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen.

De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

4. Persoonlijke informatieservice

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie.

De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.

5. Gemakkelijke dienstverlening

Als burger hoef ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruikmaken van pro-actieve diensten.

De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.

6. Transparante werkwijzen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt.

De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

7. Digitale betrouwbaarheid

Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft.

De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

8. Ontvankelijk bestuur

Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt.

De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

9. Verantwoordelijk beheer

Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen.

De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.

10. Actieve betrokkenheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen.

De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen aan te bieden.

1.2. Ambitie: een uitnodigende website, altijd up-to-date

Als eerste provincie kon Drenthe in 2006 terugzien op het 10-jarig bestaan van een provinciale website. De website geeft veel informatie over het provinciale bestuur en is ook bedoeld als een verzamelplaats van informatie over Drenthe.

Het Drenthe portaal www.drenthe.info is per 1 januari 2006 beëindigd en opgegaan in www.drenthe.nl. Binnen dit nieuwe digitale startpunt is de bestuurlijke ingang goed te vinden. Op deze wijze proberen wij via de algemene informatie ook bezoekers van de site attent te maken op de bestuurlijke informatie. PS hebben een eigen herkenbare plek binnen de site. Wij zorgen er ook voor dat visueel gehandicapten onze digitale informatie kunnen ontsluiten. Met partners (medeoverheden en instellingen) zullen wij in overleg treden de ingang www.drenthe.nl uit te breiden tot een echt Portaal van Drenthe, dé digitale ingang van Drenthe!

Verder gaan wij de layout en de vindbaarheid van informatie, de zogenaamde navigatie, op de nieuwe site fasegewijs sterk verbeteren. Een eerste stap hebben wij al voor de publicatie van deze nota genomen. Wij willen sterk onderscheidend worden ten opzichte van de 11 andere provinciale sites: *Da's nou Drenthe!* Tegelijkertijd zullen wij ook het bestuurlijk gedeelte als een standaard overheidssite herkenbaar en bereikbaar (met enkele klikken) houden, door toepassing van bij de provincies gestandaardiseerde functies als de productencatalogus provincies en de (landelijk) gestandaardiseerde formulieren.

Wij willen ook informatie zoveel mogelijk visueel aanbieden, door op een eenvoudige wijze kaartmateriaal (via een kaartenloket) aan te bieden via de website. Dat kan omdat wij de afgelopen jaren een sterke ontwikkeling hebben doorgemaakt in het digitaliseren van (thematisch) kaartmateriaal. De Riscokaart is daar een goed voorbeeld van.

1.3. Ambitie: doelgroepgericht informatie aanbieden

Wij gaan naast het aanbieden van thematische informatie ook uit van doelgroepen om onze informatie gebundeld aan te bieden. Dat doen wij in een tweede slag na de eerste restyling. Elke doelgroep krijgt dan haar eigen informatie. De productencatalogus willen wij ook per doelgroep aanbieden. Aanbieden van informatie op persoonsniveau (*mijnDrenthe.nl*) is voorlopig geen doel.

De belangrijkste externe doelgroepen waarnaar wij onze informatie en diensten richten:

- burgers: onze inwoners (ingezetenen) en kiezers, geïnteresseerd in bestuur en beleid;
- burgers: onze klanten, afnemers van diensten;
- bedrijven: onze klanten, afnemers van diensten;
- overheden en maatschappelijke instellingen: onze partners;
- bezoekers: geïnteresseerd in Drenthe (cultuur, toerisme etc.);
- arbeidsmarkt: presentatie als werkgever (vacatures, arbeidsvoorwaarden).

Wij zullen de informatie per doelgroep op basis van hun informatiebehoefte (door hen regelmatig te vragen) aanbieden. In het volgende schetsen wij wat in onze visie onze belangrijkste doelgroepen van dit plan al kunnen verwachten.

De burger als ingezetene

De burger eist steeds meer inzicht in wat de overheid nu precies doet. Hij wil weten wat er zich in zijn omgeving afspeelt. Een voorbeeld is het openbare deel van de landelijke Risicokaart. Burgers kunnen zien welke risicovolle activiteiten er in hun omgeving plaatsvinden en welke maatregelen de overheid neemt om die te beheersen. Dat principe gaan wij veel vaker toepassen: laten zien wat er is en gebeurt in de directe leefomgeving. Steeds meer plannen worden op kaart digitaal geproduceerd en kunnen gemakkelijk worden gepubliceerd op internet. Daar zijn wij al actief mee bezig (denk aan het POP) en daar gaan wij mee verder.

Burgers en bestuurders vinden het ook normaal dat er meer rekenschap wordt afgelegd over het handelen van de overheid. Ook de Drentse bestuurders verwachten dat. Wij zullen onze inspanningen om beter te laten zien van wat wij doen verhogen.

Binnen www.drenthe.nl zullen wij een goed zichtbare bestuurlijke ingang maken die uitnodigt tot verder lezen en reageren.

De burger als klant

Het verstrekken van informatie geven wij op een zodanige wijze vorm, dat dit leidt tot interactie met de burger. Tweezijdigheid is uitgangspunt. Een belangrijk instrument is de provinciale productencatalogus. Deze is al operationeel maar het ontbreekt nog aan een makkelijke ingang en zoekfunctie. Teksten zijn vooral juridisch van aard. Ten slotte zijn er nauwelijks mogelijkheden om de diensten ook direct digitaal aan te vragen. Wij voorzien (samen met de andere provincies) de catalogus van een vriendelijke voorkant en gebruiken heldere taal. Wij voorzien de meest gevraagde producten van een direct digitaal in te sturen formulier. Eenmaal door de burger verstrekte gegevens bewaren wij en vragen wij niet opnieuw. Dit pakken wij als eerste aan. Daarna willen wij ook de status van een aanvraag, verzoek of bezwaar via internet opvraagbaar maken.

Op basis van onderzoek van het programmabureau e-provincies blijkt dat de provincies zich primair moeten richten op het verstrekken van informatie over het beleid, regelgeving en de producten en secundair op de onlinedienstverlening (via transacties) aan burgers. Er is nu nog meer behoefte aan informatie over producten, leefomgeving, wet- en regelgeving dan aan zakelijke digitale transacties. Het is te verwachten dat die behoefte aan zakelijke transacties toeneemt nu in de zakelijke wereld (banken, reizen etc.) deze digitale diensten aanslaan. Daarom gaan wij, daar waar mogelijk, elektronische diensten aanbieden, ook om er van te leren.

Bedrijven als klant

Voor dienstverlening aan bedrijven kunnen wij aansluiten op het concept van het Bedrijvenloket van de Kamer van Koophandel. Hier nemen wij de meeste op bedrijven gerichte diensten uit de productencatalogus op. Dit vraaggerichte concept kan worden geïntegreerd in de eigen website. Nadrukkelijk wordt samenwerking met de Kamer van Koophandel gezocht. Waar mogelijk bieden wij ook hier digitale formulieren aan. Naar onze verwachting kan met tien van de meest gevraagde producten (zoals het aanvragen van vergunningen, ontheffingen, ontheffingen voor de onttrekking van grondwater, publicaties en het inzenden van klachten) meer dan 65% van onze dienstverlening via internet aan bedrijven worden gedekt.

Een doelstelling vanuit Andere overheid is het streven naar vermindering van administratieve lasten voor bedrijven. Ook daarvoor is het bedrijvenloket geschikt. De resultaten van pilots Bedrijvenloket bij twee provincies komen binnenkort beschikbaar. Ook nemen wij deel aan pilots bij gemeenten (zoals in Emmen). De uitkomsten daarvan gebruiken wij voor onze eigen implementatie.

Medeoverheden en instellingen als klant en partner

Inmiddels heeft de provincie er ervaring mee samen met medeoverheden gezamenlijke IT-projecten uit te voeren. Wij noemen als voorbeeld de Risicokaart en de gezamenlijke site over wegwerkzaamheden in Drenthe. Ook werken wij hard aan het uitwisselen en publiceren van digitale (bestemmings)plannen. In lokale projecten hebben wij al enige malen met gemeenten en waterschappen onze geografische gegevens en faciliteiten beschikbaar gesteld. Wij willen deze samenwerking nadrukkelijk uitbreiden. De verdere uitbouw van vorenstaande toepassingen hebben daarbij eerste prioriteit evenals het gezamenlijk verbeteren van www.drenthe.nl. Wij willen via themabijeenkomsten verdere kansen met onze partners onderzoeken. Het project Andere overheid stimuleert overheden om gezamenlijke regionale implementatieteams op te richten om de projecten rond de e-overheid van de grond te krijgen. Wij staan daar positief tegenover en zullen het initiatief nemen dit met de andere overheden in Drenthe te verkennen en te bespreken, bij voorkeur in de vorm van pilots uit te voeren samen met een aantal partners. Dat faciliteren wij met een testomgeving (aanvullend op de huidige Mediabrink). Een onderwerp als de nieuwe omgevingsvergunning zien wij ook als een kans op ketensamenwerking met behulp van IT.

De bezoeker/toerist

De naam www.drenthe.nl is een logische ingang voor iedereen die op zoek is naar uiteenlopende informatie over Drenthe. Wij bieden informatie over Drenthe en helpen bezoekers verder naar de juiste ingang (toerisme, evenementen, bedrijven, overheden en vacatures in Drenthe). Wij benaderen actief partners om deze vorm van service uit te breiden.

De arbeidsmarkt

Er komt een krappe arbeidsmarkt voor hoogopgeleiden en wij hebben door een te verwachten hoge uitstroom veel nieuwe werknemers nodig. Een goed digitaal imago is nu al van onschatbare waarde. In onze website maken wij als vervolg op de huidige vacaturesite een expliciete ingang "Werken bij de provincie Drenthe". Via deze ingang voorzien wij de arbeidsmarkt van informatie over de werkzaamheden, de organisatie, de cultuur van de organisatie, HRM-beleid, arbeidsvoorwaarden en vacatures. Men kan via de site solliciteren of een cv achterlaten. Wij bieden de informatie op een wervende wijze aan: bijvoorbeeld met persoonlijke verhalen van huidige medewerkers of oud-medewerkers. Wij laten via bijvoorbeeld koppelingen met Noorderlink (een HRM netwerk in Noord-Nederland) zien dat wij deel uit maken van loopbaan-netwerken.

1.4. Ambitie: verbetering van de kwaliteit van informatie binnen de organisatie

Naast diensten voor externe doelgroepen willen wij ook nadrukkelijk IT inzetten ter verbetering van de interne organisatie. Het gaat daarbij vooral om het verbeteren van de informatievoorziening voor bestuur, medewerkers en management. Wat gaan die daar van merken?

Medewerkers

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers goed geïnformeerd worden over ontwikkelingen in de organisatie, de administratieve organisatie, de prestaties van de organisatie en HRM. Het belangrijkste medium daarvoor is Huisnet (het intranet). Huisnet zal zich ontwikkelen van een informatiebron tot een marktplaats van kennisdeling. Van medewerkers wordt verwacht dat ze Huisnet voeden met kennis. Ook zullen wij er voor zorgen dat medewerkers kunnen beschikken over digitale versies van onderhanden zijnde dossiers. Op langere termijn kunnen ze ook digitaal de beschikking krijgen over archiefstukken.

Medewerkers die werken in routinematige processen zullen steeds meer via de pc aangestuurd worden met behulp van automatische procesbeheersing (workflow). Zij krijgen hun werk digitaal aangeleverd en worden automatisch geattendeerd op basis van bijvoorbeeld termijnen.

Wij handhaven ons huidige personeel- en salarissysteem (Beaufort) maar breiden het uit met selfservicemogelijkheden voor medewerker (via het Huisnet: Personeelsplein). Wij bieden daarnaast nieuwe functionaliteit aan, zoals verlofaanvragen, IKAP (cafetariamodel), reisdeclaraties en informatie over de arbeidsvoorwaarden. Dat kan ook thuis op de eigen pc. Tevens maken wij van dit systeem een basisregistratie, die aan alle andere (facilitaire) systemen met gegevens over medewerkers levert.

Veel informatiesystemen waar medewerkers dagelijks mee werken vernieuwen continu. De afgelopen planperiode is de kwaliteit van deze systemen beduidend verbeterd. Verouderde systemen zijn gesaneerd of vervangen. De trends die wij signaleren zijn:

- de toename van onderlinge verbanden tussen systemen bijvoorbeeld door gegevensuitwisseling;
- het verschuiven van systemen van onze eigen infrastructuur naar het externe web;
- het onsluiten van informatie uit de systemen op interne en externe websites;
- wij ondersteunen, begeleiden en volgen deze ontwikkelingen. Groepsoverstijgende ontwikkelingen worden gestimuleerd en concernbrede ontwikkelingen worden centraal gecoördineerd.

Managers

Op dit moment moet het management in de organisatie nog veel informatie zelf vergaren of verkrijgen uit ruwe data van de bedrijfsvoeringssystemen. Wij willen op basis van de informatiebehoefte een KennisPortaal over planning en control (of: het managementdashboard) introduceren waarop integraal diverse statusinformatie on line en actueel is te benaderen en van waaruit rapportages kunnen worden gegenereerd. Het gaat dan in eerste instantie om informatie over prestaties, projecten, financiële informatie, formatie- en bezettingsoverzichten, personele dossiers en procesinformatie (zoals termijnbewaking). In samenspraak met directie, management en medewerkers bedrijfsvoering ontwerpen wij een eerste versie van een dergelijk portaal, gekoppeld aan de bestaande bedrijfsvoeringssystemen, die de gegevens leveren.

Ook zal het Portaal informatie geven over onder meer de kaders, regels, instrumenten en werkwijzen. Dit management beheerkader (MBK) is een onderdeel van de site.

Managers krijgen ook nadrukkelijk de opdracht het interne huisnet organisatorisch te borgen en de externe website te voeden met informatie en kennis en de inhoud (de content) te beheren.

Bestuurders

Bestuurders hebben een thuiswerkplek en een documentair systeem SIS (stateninformatiesysteem) waarin de statenstukken opvraagbaar zijn. In de afgelopen jaren zijn statenleden onze eerste telewerkers geweest. Zij waren de eersten die met een volledig documentair systeem konden werken. Met de lusten maar ook met de (pioniers)lasten.

Het sterk verouderde SIS-systeem wordt vervangen door een modernere variant met een betere zoekfunctie. Handelingen van de staten zullen ook (gefaseerd) multimedial beschikbaar worden gesteld via het internet. Eerst met geluid en later ook met beeld.

Toegang tot systemen wordt geregeld via snelle en beveiligde internetverbindingen. Oude inbelsystemen worden vervangen. Bestuurders zullen merken dat ze meer en betere toegang krijgen tot actuele informatie en dossiers. En ze zullen internet gebruiken voor interactie met de burger. In principe kunnen statenleden overal waar een internetverbinding is, beveiligd inloggen en is een specifieke pc niet meer nodig.

2. DIT GAAN WIJ DOEN

2.1. Streefbeeld, architectuur

Het is belangrijk IT in te voeren rekening houdend met de werkprocessen, verbanden met andere toepassingen. En met de gevolgen voor het beheer van de onderliggende programmatuur en apparatuur. Het is voor organisaties belangrijk om een kader te hebben waarbinnen IT-oplossingen worden gezocht. Dat kader is een streefbeeld: IT-architectuur, als afgeleide van een organisatiearchitectuur.

Architectuur is een verzameling van modellen en afspraken. Het bestaat uit schema's, waarin inzichtelijk wordt gemaakt hoe onderdelen bijdragen aan het geheel, en uit documenten over richtlijnen en standaards. Een passende IT-architectuur voorkomt "eilandautomatisering" en (dus) verspilling van middelen. Architectuur is noodzaak.

In dit plan baseren wij ons qua provinciale werkprocessen op het provinciale referentiemodel: een model dat door de twaalf provincies gezamenlijk is uitgewerkt en getest. Het kent daardoor een zekere robuustheid. Het kan vrij onafhankelijk van de actualiteit en het specifieke van een individuele provincie worden toegepast. Dit model is een schema (of tabel) waarin de wettelijke en autonome provinciale taken (functies) en de toe te passen beleidsinstrumenten zijn geordend en gekoppeld. In deze tabel kunnen gemakkelijk processen en systemen thematisch worden weergegeven. Het voert te ver om deze provinciale architectuur hier volledig inzichtelijk te maken. Informatie over dit model vindt u op www.e-provincies.nl. Naast de provinciale context baseren wij ons uiteraard ook op de kaders die vanuit de landelijke programma's rond het Actieprogramma Elektronische Overheid worden gesteld of nog moeten worden opgesteld. Het gaat dan om afspraken rond het gebruik van bijvoorbeeld landelijke basisregistraties. Uiteindelijk zorgt architectuur ervoor dat wij onze IT-huishouding op orde hebben en blijven houden.

Architectuur moet passen

Een belangrijk probleem bij onze IT-investeringen is de schaalgrootte van onze organisatie. De zorgvuldigheid en de betrouwbaarheid die een overheidsorganisatie kenmerkt, eist informatiesystemen van hoge kwaliteit. Vaak zijn dat dure (high end)-systemen, die in een architectuur vaak weer moeten samenwerken met andere dure systemen.

Het volume aan transacties en informatiestromen is in de Drentse situatie echter beperkt, zodat de genoemde dure systemen bedrijfseconomisch nauwelijks rendabel zijn. Wij gaan zoeken naar een manier waarop wij kwaliteit en schaal gunstig kunnen koppelen. Onze veronderstelling hierbij is dat een intensief gebruik van koppelbare internettechnologie een oplossing biedt. In een testomgeving gaan wij na of dit inderdaad haalbaar is en of wij onze investeringen in de planperiode 2007-2009 kunnen beperken bij gelijkblijvende ambities. Met het maken en gebruiken van het daarbijbehorende architectuurmodel gaan wij snel van start, als toets voor het invoeren van nieuwe systemen.

Basis IT-huishouding

Wij onderscheiden voor het gemak de volgende vier lagen in onze IT-huishouding.

1. Presentatielaag

De bovenste laag (1) is de laag waarin wij ons presenteren aan en contact leggen met externe doelgroepen, via elektronische diensten en thematische informatie en de interne doelgroepen, via het intranet (Huisnet) en thematische portalen met kennis en toepassingen. Uiteraard betekent dit niet dat wij traditionele vormen van contact vervangen. Brief, telefoon, face to face contacten blijven gelukkig bestaan, maar de resultaten van een dergelijk contact worden omgezet naar digitale informatie en/of acties in de backoffice van de organisatie.

2. Basisprocessen nodig voor de e-overheid

De tweede laag wordt gevormd door met elkaar verbonden basisprocessen die noodzakelijk zijn om een betrouwbare e-dienstverlening te garanderen en een transparante bedrijfsvoering mogelijk te maken. Met deze basisprocessen worden de stappen in de primaire werkprocessen ondersteund, bewaakt en beheerd.

3. Basisbestanden

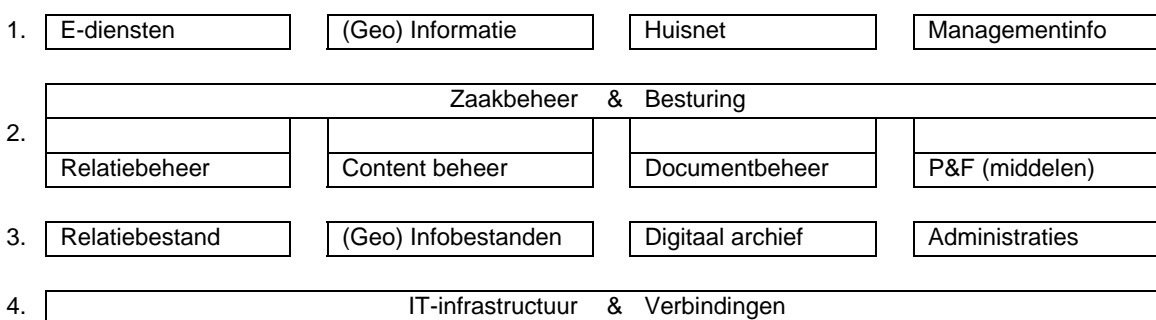
Gegevens worden vastgelegd in diverse bestanden. Daarin wordt de kennis van de organisatie gestructureerd opgeslagen en worden verantwoordingsinformatie en documenten bewaard. De basisbestanden leveren de grondstof voor de informatievoorziening.

NB: In de figuur zijn niet alle noodzakelijke basisbestanden getoond.

4. Infrastructuur

Ten slotte is een moderne, betrouwbare infrastructuur noodzakelijk om de toepassingen goed te laten functioneren. Daaronder verstaan wij ook de ketens en koppelingen met internet en andere (overheids)netwerken, de landelijke basisregistraties en inlog- en verificatiesystemen.

Figuur Vier lagen in architectuur



Hierna werken wij deze lagen verder uit.

Presentatielaag: diensten en informatie

Gelet op de technische ontwikkelingen baseren wij de informatievoorziening en dienstverlening met IT volledig op webtechnologie (met de open standaard XML als basis), ook wat betreft de interne toepassingen. Deze worden een onderdeel van Huisnet. Ook willen wij de informatie thematisch aanbieden en afstemmen op de diverse klant- en doelgroepen. Voor het tonen van kaarten gebruiken wij één ontwerp/toepassing (de kaartviewer die reeds ontwikkeld is voor de Risicokaart).

Basisprocessen, noodzakelijk voor e-dienstverlening

Binnen de instrumenten die provincies inzetten zien wij vier belangrijke basissystemen die op bijna alle processen rond e-dienstverlening van toepassing zijn:

- relatiemanagement (informatie over klant/doelgroep)
- documentmanagement (vastlegging in documenten, archief)
- zaakmanagement (sturing op processen en zaken)
- contentmanagement (beheer van kennis, publicaties en informatie)

Daarnaast is het van belang dat als afgeleide de geplande en werkelijke inzet van middelen in werkprocessen in beeld wordt gebracht en bewaakt. Dit betreft koppelingen van de primaire processen en informatiesystemen met de personele en financiële systemen (P&F).

Het is van belang om de vier basissystemen in het midden van de figuur (2) te zien als concepten. Voor diverse werkprocessen in een sector kan bijvoorbeeld een specifiek zaakstelsel werken. Echter, verbindingen met de andere blokken en de P&F-systemen moeten gestandaardiseerd mogelijk zijn. Wel streven wij naar een zo groot mogelijke standaardisatie van deze basissystemen. Waar mogelijk saneren wij sectorale systemen en nemen wij de functionaliteit op in concernsystemen.

Het concept, uitgewerkt voor een subsidieaanvraag

De informatie over de subsidie, het digitale aanvraagformulier (en de status van de aanvraag) staat op de website (het beheer daarvan vindt plaats op basis van **contentmanagement**), de aanvraag zelf is een **zaak** die een proces (ook wel workflow genoemd) doorloopt; de aanvraag heeft ook een eigenaar (de **relatie**), de aanvraag en de beschikking moeten vastgelegd worden in **documenten** (documentmanagement). Ureninzet en geldstromen, betalingen worden via de personele en financiële **administraties** vastgelegd en gecontroleerd. Een transactieproces maakt dus gebruik van de verschillende basissystemen.

Basisbestanden, het geheugen van de organisatie

De informatie is opgeslagen in basisbestanden die door systemen kunnen worden benaderd. Het bouwen van dergelijke basisbestanden moet deels nog plaatsvinden. Er is op de statenstukken na nog geen digitaal archief en ook geen relatiebestand. Deze bestanden gaan wij in de planperiode realiseren. Vanwege kostenoverwegingen en vanuit beheer blijven wij één systeem voor databeheer hanteren (Oracle RDBMS). Opslag van documenten baseren wij op de standaard XML, zodat er een gemakkelijke koppeling ontstaat met de websites.

Ook zorgen wij voor aansluiting op de te ontwikkelen authentieke basisregistraties van de overheid. Hiervoor zullen wij gebruikmaken van de roadmaps die het programma e-provincies samenstelt. In die roadmaps is aangegeven op welke wijze de provincie technisch aan kan sluiten op de registraties.

Infrastructuur en verbindingen

Wij stellen in 2006 naast XML definitieve standaarden vast, waaraan te ontwikkelen of aan te schaffen toepassingen en systemen moeten voldoen. Belangrijk is dat ook in de toepassing van techniek een verdergaande standaardisatie plaatsvindt, om het beheer te verminderen en meer tijd vrij te maken voor ontwikkeling. Standaards moeten "open" zijn en zich hebben bewezen. Wij committeren ons aan overheidsstandaarden. In 2006 zullen wij nieuwe standaarden vaststellen.

2.2. Projecten in het kader van e-dienstverlening

Professionaliseren van het beheer van informatie (content)

Nadat wij het ontwerp van de websites in 2006 fasegewijs hebben gemoderniseerd, zullen wij het beheer van onze website, het SIS en Huisnet op een andere wijze organiseren. Technologisch en organisatorisch. Daarvan vormt een aan te schaffen content managementsysteem het hart. Een content managementsysteem beheert de inhoud van websites en zorgt automatisch voor een goede plaatsing in de juiste opmaak op de websites. Hierdoor worden fouten voorkomen en is er minder capaciteit en kundigheid nodig voor het opmaken en beheren van digitale informatie. Deze ruimte gebruiken wij voor nieuwe functionaliteit en kwaliteitsverbetering. Het systeem wordt geïmplementeerd nadat de nieuwe vormgeving en wijze van navigatie is ontworpen. Medewerkers krijgen de taak op basis van afspraken hun informatie en kennis gestandaardiseerd op te nemen in het systeem.

In de planperiode zullen ook initiatieven worden genomen om na te gaan of het aan te schaffen content managementsysteem gebuikt kan worden om kennis op te slaan. Niet alleen voor de websites maar ook voor de eigen organisatie. Technisch moet het systeem daar op voorbereid zijn. Invoering van deze vorm van kennismanagement is echter primair een HRM-project en moet vanuit die context worden uitgevoerd.

Invoeren van relatiemanagement

Wij willen de relatie met de doelgroepen verbeteren. In een nog te ontwikkelen kwaliteitshandvest op basis en als uitwerking van de Burgerservice Code spreken wij ons helder uit over wat van ons verwacht mag worden (reactietijd, omgangsvormen, minimale bureaucratie). Daarbij willen wij zicht hebben op onze relaties en de contacten die wij met hen hebben. Hiermee willen wij voorkomen dat wij onze contacten onredelijk stapelen of naar de bekende weg vragen. Hiervoor willen wij een relatie managementsysteem inzetten. Wij zullen hierbij ook aansluiting zoeken bij de landelijke basisregistraties als personen, bedrijven en adressen.

Als burgers of andere relaties digitale contacten (e-formulieren) aangaan met de provincie en persoonlijk getinte informatie of diensten willen afnemen, zal de authenticiteit van de relatie vastgesteld moeten worden. Wij sluiten hierbij aan bij het landelijke Burgerservicenummer/DigiD en maken onze systemen daarvoor geschikt. Indien een hoger niveau van beveiliging nodig is, gebruiken wij additionele technieken zoals PKI (Public Key Infrastructure).

Ook hiervoor maken wij onze infrastructuur geschikt. In de loop van de planperiode wordt ook nagegaan of de provincie moet aansluiten bij de nog landelijk te ontwikkelen OverheidsTransactiePoort (OTP). Dit kan worden gezien als een elektronisch postkantoor van de overheid.

Fasegewijze invoering van meer functionaliteit

In de verdere planjaren zullen wij op basis van de vorengenoemde verbeteringen verdergaan met het invoeren toepassingen (zoals het bedrijvenloket) om de doelen als geformuleerd in hoofdstuk 1 te halen. Dat betekent ook een verdere invoering van de mogelijkheid elektronische formulieren te versturen. Wij beseffen dat stilstand in de ontwikkeling van Webdiensten achteruitgang betekent.

2.3. Projecten in het kader van digitaliseren van archief en processen

Digitalisering van het archief

De provincie Drenthe gaat het archief verder digitaliseren. Niet alleen om daarmee te voldoen aan wettelijke bepalingen (Archiefwet), maar ook om werkprocessen te versnellen en transparanter te maken, de status van documenten eenduidig te maken en de ontsluiting van informatie (ook via een content managementsysteem naar de websites) zowel intern als extern te verbeteren. Het doel is dat alle zakendossiers in het archief digitaal reproduceerbaar zijn binnen 24 uur. Lopende zaken zijn altijd on line.

In 2005 is gestart met een pilot waarbij een aantal processen al digitaal wordt afgehandeld binnen een aantal afdelingen. Successievelijk wordt een aantal toepassingen aan de pilot toegevoegd. Zoals statenstukken, de digitalisering van documenten in subsidieprocessen en in processen rond bestemmingsplannen (ook kaartmateriaal). De pilot geeft informatie over de gevolgen van een organisatiebrede invoering (veranderkundig en technisch). Op deze wijze kan na de pilot in najaar 2006 een gedetailleerd plan van aanpak worden gepresenteerd. Invoering is in 2008 gepland. Kernvraag is ook of het huidige (beperkt toegepaste) documentair systeem aan de nieuw eisen kan voldoen. Is dit niet het geval dan zal aanbesteding van een nieuw systeem aan de orde zijn.

Formeel gebruik van e-mail

Op basis van het Reglement bedrijfsmiddelen wordt het gebruik van e-mail beter georganiseerd en worden voorzieningen getroffen om formele e-mail in werkprocessen te integreren en op te slaan in het archief op basis van wettelijke termijnen.

Digitalisering van personeelsdossiers

In de afgelopen jaren is het nieuwe HRM-stelsel van de provincies geïntroduceerd en in 2005 formeel gestart. De uitvoering van het HRM-beleid ligt bij het management. Het nieuwe stelsel stelt hoge eisen aan het management (en aan de medewerkers) ten aanzien van het plannen en monitoren van afspraken over resultaten en ontwikkeling. Deze afspraken worden al vastgelegd in digitaal aangemaakte documenten. Vanwege de hogere frequentie van contacten en de gevolgen van de bedoelde afspraken op de rechtspositie is het van belang dat zowel de manager als de medewerker zelf snelle en veilige toegang krijgt tot de centrale geautoriseerde personele dossiers (een onderdeel van het archief). Digitalisering is daarbij noodzaak.

Digitalisering van processen

De provincies hebben gezamenlijk een provinciaal referentiemodel ontwikkeld waarin twaalf beleidsinstrumenten zijn benoemd die ingezet worden om beleidsdoelen te realiseren. De instrumenten die de provincies gebruiken om hun functie/taken uit te oefenen en de provinciale doelen te bereiken zijn:

- beleidsprocessen (plannen, inzet instrumenten, evalueren en bijsturen)
- uitvoering van werken
- vergunningen en ontheffingen verlenen
- handhaven
- plantoetsing
- verstrekken van subsidies
- stimuleren en coördineren
- marketing en public relations
- adviseren
- participeren in (innovatief) onderzoek
- verwerven van subsidies
- bezwaar en beroep

Deze instrumenten kunnen worden gezien als diensten of werkprocessen. Het is onze bedoeling omwille van doelmatigheid deze processen te ontdoen van complexiteit en onafhankelijk van het beleidsveld te standaardiseren. Dat maakt de weg vrij voor gedigitaliseerde ondersteuning van het proces. Wij hebben in 2005 een begin gemaakt met het standaardiseren (op basis van de nieuwe Algemene Subsidieverordening) en digitaliseren van het subsidieproces. De functionaliteit hiervan wordt fasegewijs uitgebreid. Ook het proces van vergunningverlening en handhaving is al deels gestandaardiseerd en gedigitaliseerd. De nieuwe omgevingsvergunning zal ons dwingen het proces opnieuw te ontwerpen. Wij gaan daarbij vanaf de start de mogelijkheden van informatietechnologie (IT) betrekken.

Bovengenoemde processen (subsidies en vergunningverlening en handhaving) willen wij verder digitaliseren. Van het begin (informatie op de site, digitale aanvraag) tot het einde (bv. geld overmaken en de zaak archiveren) en alles daar tussenin. Dat kunnen wij ook al doen met klachten en met het instrument bezwaar en beroep. Deze processen dienen als voorbeeld voor de andere processen die wij later zullen stroomlijnen en digitaliseren. De interne stukkenstroom rond bestuurlijke besluitvorming wordt ook verder gedigitaliseerd. Andere processen laten we vooreerst bewust liggen. Herontwerp en digitalisering van meer processen zou het absorptievermogen van de organisatie te veel op de proef stellen. Wij willen dit beheerst en gefaseerd invoeren.

Wat is een zaak?: Werk en resultaat

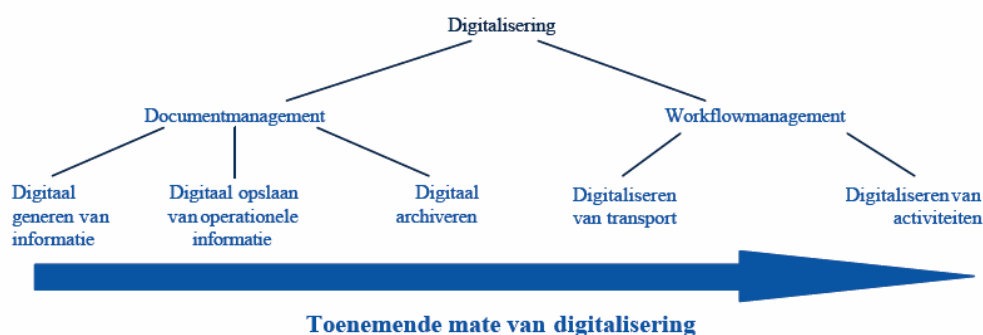
Een ingekomen stuk, een bestuursopdracht (zoals de uitvoering van GS-besluiten) en een andere opdracht waaruit werk voortvloeit, noemen wij een zaak. Op zaken moet worden gestuurd (zoals bewaking van volgorde, termijnen en compleetheid van dossiers). Een zaak wordt getypeerd binnen de vorenstaande instrumenttypes en doorloopt het (standaard)werkproces (workflow) dat daaraan is gekoppeld. Een afgeronde zaak is een resultaat. Dat kan bijvoorbeeld een beschikking, vergunning of een subsidie zijn. Over een zaak willen wij in de toekomst altijd statusinformatie kunnen geven en over afgeronde zaken willen wij snel verantwoording af kunnen leggen. De digitalisering van het archief helpt daarbij.

Koppeling van werkprocessen aan bedrijfsvoeringssystemen

Zaken en het bijbehorende resultaat worden gepland. Dat uit zich in begroting en bedrijfsplannen die de basis vormt voor het toewijzen van mensen (capaciteit en inzicht te hebben in en te sturen op de kosten en inzet die benodigd is om zaken af te handelen. Hiermee wordt een betere planning mogelijk en wordt inzicht gegeven in de kosten van resultaten en processen. Wij zullen voor alle zaken de gewerkte uren en de gemaakte overige kosten transparant maken.

In onderstaande figuur illustreren wij de groei naar digitalisering in de organisatie. Het is een figuur van het bureau Het Expertise Centrum en geeft weer dat organisaties digitalisering eerst gebruiken voor productie en opslag en daarna ook in staat zijn hun werkprocessen digitaal aan te sturen en te ondersteunen.

Ontwikkeling naar de digitale organisatie



2.4. Projecten in het kader van verbetering bedrijfsvoering

Inleiding

In het vorige Informatieplan is het technologiebeleid rond de beheersing van mensen en middelen gebaseerd op het gebruik van een Enterprise Resource Planning(ERP)-systeem, destijds het meest toegesneden op de gevraagde functionaliteit. Onder de werktitel *pro^{BIS}* (provinciaal bedrijfsvoering informatiesysteem) zijn modules geïntroduceerd voor financiële administratie, tijdschrijven, individuele werkplanning en projectenadministratie. Vervolgens was de planning om binnen dit concept modules toe te voegen voor HRM (als vervanging van het huidige salarissysteem), relatiemanagement en procesbeheersing.

In dit plan wordt deze lijn verlaten. Wij hebben gemerkt dat een ERP-systeem weliswaar betrouwbaar, stabiel en beheersbaar is, maar ook dat het een systeem is met weinig oog voor maatwerkfunctionaliteit en met veel ballast (niet noodzakelijke functies) voor kleinere organisaties. Hierdoor is het systeem complex en is het aanpassen en flexibel inspelen op nieuw gevraagde functionaliteit lastig. Bestaande toepassingen die goed functioneren laten wij vooreerst wel in stand. Maar wij gaan bij aanschaf van nieuwe functionaliteit (modules) zoeken naar kleinschaliger oplossingen en niet per definitie binnen het ERP-systeem. Hierbij maken wij ook gebruik van de al genoemde testomgeving.

Managementinformatie

De provincie heeft een moderne planning- en controlcyclus, gebaseerd op een productenbegroting, een concernbedrijfsplan, bedrijfsplannen en individuele plannen. Alle planinstrumenten zijn afgestemd op de projectenadministratie (en via een productencode koppelbaar). Verantwoording wordt ook op basis van deze instrumenten afgelegd in bedrijfsrapportages en de rekening. Uniek is dat wij de cyclus van jaargesprekken (afspraken tussen management en medewerkers) over resultaten en ontwikkeling van medewerkers online hebben gekoppeld aan de planning- en controlcyclus. Dit vormt een goede basis om de informatie over de prestaties en de inzet van mensen en middelen sterk te verbeteren.

De ontwikkeling van een KennisPortaal Planning en Control met actuele statusinformatie ten behoeve van het management moet worden gestoeld op informatie, die als een extract uit onder meer de personele en financiële basisadministraties worden gehaald. Om analyses te maken en trends te onderkennen worden ook oude gegevens (historie) beschikbaar gesteld. Wij zullen hiervoor een "pakhuis van gegevens" ontwikkelen.

Integratie van concernadministraties

Om de integrale verwerking tot managementinformatie te garanderen, zullen wij het functionele en operationele beheer van de diverse basisadministraties (P&F) onder één verantwoordelijkheid plaatsen. Het gaat niet zozeer om integratie van systemen (want daar kiezen wij juist niet voor) maar om een verbeterde sturing op processen en informatieverstrekking.

2.5. Projecten in het kader van modernisering van de IT-huishouding

Wij hebben in de afgelopen jaren diverse moderniseringsprojecten uitgevoerd. Onze infrastructuur is over het algemeen modern en betrouwbaar en vormt een goed startpunt voor verdere ontwikkeling. De communicatievoorzieningen en bekabeling zijn echter wel verouderd. Continue modernisering op basis van open standaarden zal ook in deze planperiode aan de orde zijn.

Werkplek

We gaan geen nieuw beleid voor werkplekken invoeren. De technische vervanging is in 2008 gepland. Dit is later dan in de vervangingsinvesteringen is gepland, maar dat kan vanwege de uitstekende kwaliteit van de huidige apparatuur. Met een kleine aanpassing in 2006 kunnen de pc's nog een aantal jaren mee. Via een EU-aanbesteding in 2007 wordt een nieuwe leverancier geselecteerd.

Thuiswerken

Statenleden houden de mogelijkheid tot telewerken en krijgen een vergoeding voor ADSL- of kabelaansluitingen. Zij kunnen via internet gebruikmaken van webdiensten. Een specifieke pc van de provincie is niet meer nodig.

Medewerkers krijgen de mogelijkheid om thuis (of elders) via internet beveiligd e-mail te gebruiken en bestanden te raadplegen. Ook krijgen medewerkers voor zakelijk thuisgebruik licenties op faciliteiten als een tekstverwerker, spreadsheet, presentatiesoftware en een virusscanner.

Netwerken

In 2008 zal het huidige netwerk moeten worden vervangen door een netwerk met meer capaciteit. De huidige capaciteit is onvoldoende om nieuwe (grafische) toepassingen te ondersteunen. Gunning zal via een EU-aanbesteding plaatsvinden. Van belang is dat het netwerk diverse huisvestingsconcepten moet kunnen ondersteunen. Zowel via draad als draadloos: een zogenaamd hybride netwerkconcept.

Wij zullen ook beveiligde aansluitingen op het internet en voor thuiswerken moeten uitbreiden naar een hogere bandbreedte. Wij zullen *launching customer* zijn bij het in gebruik nemen van de DrentheRing-West, een nog aan te besteden breedbandnetwerk binnen Drenthe en een spin-off van het Low Frequency Array(LOFAR)-project.

Centrale systemen

Deze systemen worden op basis van bestaande plannen gebaseerd op afschrijftermijnen vervangen. In 2006 zullen wij onderzoeken of het aantal besturingssystemen (nu drie) teruggebracht kan worden. Op deze wijze wordt het beheer naar verwachting eenvoudiger. De capaciteit voor dataopslag moet sterk worden uitgebreid (bijvoorbeeld voor opslag van e-mail). De systemen voor databeheer en systeemontwikkeling worden verder gestandaardiseerd en geoptimaliseerd voor webtechnologie.

Overige faciliteiten

Gelet op de toenemende communicatie over en weer met externe netwerken zullen wij de capaciteit van de internetverbindingen sterk uitbreiden. Ook moeten wij aansluiten op basisregistraties en authenticatiesystemen van de overheid (BurgerServicenummer, DigiD en PKI) en op de OTP.

Wij gaan de informatiebeveiliging verder vormgeven op basis van de Code voor Informatiebeveiliging. Wij willen het huidige goede beveiligingsniveau handhaven en waar nodig moderniseren. In de planperiode willen wij ook het calamiteitenplan (waaronder uitwijkvoorzieningen) aanpassen.

3. KOSTEN EN BATEN

3.1. Inleiding

In de inleiding is al gesteld dat we een stapje extra moeten zetten om de eigen ambities en de interbestuurlijke afspraken rond de elektronische overheid te halen. Dat gaat boven de reguliere inzet van IT en IT-middelen uit. Vandaar dat realisatie van deze nota extra middelen vergt. Voor 2006, begin 2007 is dat al concreet gemaakt in het uitvoeringsprogramma. In dat uitvoeringsprogramma zijn ook voorbereidende werkzaamheden voor projecten in de periode 2008-2009 gepland.

Op basis van de uitkomsten van de pilots en haalbaarheidsonderzoeken zullen wij voor die latere jaren extra investeringsverzoeken (de ramingen lopen van € 2 miljoen tot € 5 miljoen, afhankelijk van het aantal te digitaliseren processen) separaat aan de staten voorleggen. Wij zullen een "update" van deze nota einde 2007 aan u voorleggen.

3.2. Kosten

Om de ambities mogelijk te maken, denken wij voor de planperiode € 3 miljoen tot € 6 miljoen extra investeringsruimte nodig te hebben. Omdat wij een versnelling willen aanbrengen, hebben wij tijdelijk extra personele inzet en specifieke kennis uit de markt nodig voor de realisatie van projecten rond de modernisering van de IT-huishouding ("onder architectuur"), de websites, digitalisering van archief en van werkprocessen. Het verbeteren van het beheer van websites noodzaakt tot de aanschaf van een specifiek beheersysteem voor publicaties (content).

Uitvoeringsplan 2006 en 2007

Wij zullen in 2006, begin 2007 investeren in het opzetten van een testomgeving (Digilab) waarin wij de toepassingen die wij willen realiseren eerst uitproberen voordat wij die breed invoeren. Doel van deze testomgeving is ook om na te gaan of het mogelijk is met goedkope systemen toch de kwaliteit te leveren die grote leveranciers aanbieden. In 2006 zullen wij vooral pilots uitvoeren rond digitalisering van werkprocessen en archieven. De testomgeving kan ook gebruikt worden om nieuwe vormen van dienstverlening uit te testen. Wij willen die omgeving nadrukkelijk beschikbaar stellen voor bijvoorbeeld Drentse gemeenten en instellingen en samen pilots uitvoeren. Ook onderwijsinstellingen zijn geïnteresseerd om hier in te participeren.

Voor de realisatie van de testomgeving, de aanschaf van een beheerprogramma voor onze website, de verbetering (upgrading) van onze administratiesystemen en de inhuur van IT-professionals begroten wij in 2006 (met een uitloop naar 2007) € 885.000,-- aan extra middelen. Deels als investering (€ 185.000,--) en deels als eenmalige kosten.

Bij de inhuur van IT-professionals gaat het om functies die niet voldoende in de eigen organisatie beschikbaar zijn. Het gaat om seniorprojectleiders, IT-architecten, proces- en systeemanalisten, systeemontwerpers en systeembouwers, met name op het terrein van nieuwe media.

Tabel 1. Exploitatie, investeringsruimte en investeringsramingen 2006-2009

Exploitatie	2006	2007	2008	2009
Structureel				
Exploitatie	773	780	790	810
Aan derden (e-provincies)	70	70	70	70
Salarissen Automatisering	1.090	1.105	1.122	1.138
Afschrijvingen *	1.000	1.039	1.000	1.000
Totaal structureel	2.933	2.994	2.982	3.018
Investeringsruimte				
Investeringsruimte	2006	2007	2008	2009
Vrijval uit reserves ICT	685	1.517	1011	335
Structurele middelen	70	70	70	70
Totaal beschikbaar	755	1.587	1.081	405
Geraamde investeringen				
Bijdrage aan derden	50	50	50	50
Centrale voorzieningen	20	555	422	335
Werkplekken, DigiLAB	140	50	1.050	20
PRO ^{BIS} -update	480	0	588	0
Nieuwe impulsen				
E-dienstverlening, site, content managementsysteem (CMS) en e-formulieren	100	100	50	50
Aanschaf DMS;D digitalisering archief en vier processen	750	**750	400	50
Bedrijfsvoering, managementinformatie	40	100	100	100
IT-architectuur, basisregistraties	60	220	50	50
Totaal investeringen	1.640	1.825	2.710	655
Extra gevraagde middelen				
Extra gevraagde middelen	885	238	1.629	150
Mogelijke extra impulsen digitalisering van processen	0	**750	***1.000	***1.000

* Raming op basis van huidige rentestand

** Investering en implementatie documentair systeem heeft een bandbreedte van € 750.000,- tot € 1.500.000,-, afhankelijk van de gekozen oplossing

*** Realisatie van meer digitale bedrijfsprocessen dan voorzien in dit plan

Ramingen

De totale raming aan extra middelen over de gehele planperiode is ca. € 3 miljoen. Bij extra impulsen voor digitalisering worden deze geraamd op nog eens € 3 miljoen extra. Extra impulsen zijn de aanschaf en de invoering van kwalitatief betere en dure systemen die meer functionaliteit hebben voor het digitaliseren van processen. En vanwege het digitaliseren van meer werkprocessen dan de oorspronkelijke vier processen als geformuleerd in dit plan. De ramingen zijn ook gebaseerd op gegevens van andere provincies met vergelijkbare digitaliseringplannen.

Tabel 2. Bekende investeringsramingen digitalisering andere provincies

Groningen:	€ 2,3 miljoen per jaar, komende drie jaar
Noord-Brabant:	€ 10 - € 15 miljoen tot 2009
Zuid-Holland:	€ 20 miljoen tot 2009
Limburg:	€ 7,5 miljoen komende drie jaar
Gelderland:	minimaal € 6 miljoen komende drie jaar
Overijssel:	€ 10 miljoen voor huidige IT-programma
Utrecht:	€ 6 miljoen voor de komende twee jaar

Bron: bedrijfsbezoeken in 2005

3.2. Baten

Bij onze doelgroepen

De baten van dit plan liggen voornamelijk in de kwaliteitsverbetering in de interactie met de burger en de dienstverlening aan de burger door de verdere introductie van een nieuw digitaal kanaal voor communicatie. De realisatie van de baten ligt dus vooral ook bij onze burgers en doelgroepen die beter geïnformeerd worden, minder last hebben van overheidsbureaucratie en zich als klant behandeld beter bediend voelen. Omdat het digitale kanaal de mogelijkheid heeft om bij de aanvraag (via slimme e-formulieren) vooraf al controles uit te voeren wordt zowel de organisatie als de burger minder belast met interne controles en het overdoen van werk.

Het hebben van een goede digitale voordeur versterkt ook het imago van de provincie. Als een moderne overheid die volop meedoet aan nieuwe ontwikkelingen en dus "online" blijft. Ook is zo'n imago belangrijk voor haar rol als werkgever. Een werkgever die naar verwachting binnenkort de tucht van de krappe arbeidsmarkt gaat voelen en jonge medewerkers wil werven en binden.

Interne efficiency

Verwachte interne efficiencyverbeteringen bij digitalisering zijn na verloop van tijd op basis van informatie uit de markt 10%-15%. Het gaat dan vooral om tijdwinst. Bij het zoeken naar informatie, het niet meer hoeven bijhouden van informatie (vanwege de landelijke registraties). En door "control" vooraf, snellere doorlooptijden en betere sturing op werkprocessen.

Deze gegevens zijn verwachtingen op basis van globale indicaties. Per project zullen wij zogenaamde businesscases opnemen in projectvoorstellen waarin wij de winst op termijn zichtbaar gemaakt hebben. In onze "update" in 2007 zullen wij hier verder op ingaan.

Deze baten kunnen voor reductie, kwaliteitsverbetering of intensivering van taken worden ingezet, afhankelijk van de bestuurlijke doelen en het gevoerde organisatie- en personeelsbeleid. Onze inspanningen op IT-gebied zullen wij blijvend goed afstemmen op dat beleid. Ook zullen wij in ons huisvestingsbeleid uitgaan van het gegeven dat informatie digitaal beschikbaar is. Zo wordt een flexibel kantoorconcept mogelijk.

Wij verwachten niet dat die baten in de planperiode zelf kunnen worden gerealiseerd vanwege de stevige inspanningen rond juist de invoering van digitalisering. Maar wel in een latere periode.

Welkom in Digitaal Drenthe

Release 2.0

Uitvoeringsprogramma 2006-2007



PROVINCIE DRENTHE

WELKOM IN DIGITAAL DRENTHE

Release 2.0

Uitvoeringsprogramma 2006-2007

April 2006

INHOUD

1.	UITVOERINGSPROGRAMMA 2006-2007	5
1.1.	Inleiding	5
1.2.	Sturing	5
1.3.	Programmatisch werken	5
1.4.	Projecten in 2006, begin 2007	6
2.	INFORMATIESTATUUT	11

1. UITVOERINGSPROGRAMMA 2006-2007

1.1. Inleiding

In 2003 is halverwege de planperiode een evaluatie uitgevoerd van de voortgang van het vorige Informatieplan. Dit leidde tot de conclusie dat het beleid en de ambities goed waren, maar dat op termijn twijfels rezen over de tijdige realisatie van de meest omvangrijke projecten binnen de planperiode en over de noodzakelijke sturing op die projecten. Het adviesbureau M&I-partners heeft na een analyse voorstellen gedaan en dat heeft geleid tot de oprichting van een (tijdelijke) Stuurgroep Informatiemanagement. Spelregels rond de inzet van IT hebben wij vastgelegd in een Informatiestatuut.

1.2. Sturing

De Stuurgroep Informatiemanagement heeft drie taken: het ontwikkelen van nieuw beleid voor de planperiode (2006-2009), het adviseren over prioriteiten in projecten en de sturing op die projecten. De stuurgroep wil de komende twee jaren een versnelling aanbrengen in de realisatie van projecten rond de inzet van IT. De stuurgroep bewaakt ook de relatie met de organisatie-doelstellingen en de toegevoegde waarde in de primaire processen.

1.3. Programmatisch werken

Er zijn vier belangrijke projectorganisaties binnen het programma IT, afgestemd op de focus van dit plan:

- projecten Elektronische dienstverlening
- projecten Digitalisering van archief en werkprocessen
- projecten Verbetering van de bedrijfsvoering
- projecten Modernisering van de IT-huishouding

Voor de afstemming tussen deze projecten (en eventueel andere nog te starten projecten) zorgt de programmamanager IT. Ingrediënten voor een goede afstemming zijn: een professionele aanpak op basis van projectmatig werken en een strakke rapportagelijijn via de stuurgroep. De noodzaak tot afstemming en verantwoording komt voort uit het gegeven dat de IT-projecten concernbreed veel processen en informatiesystemen raken, zij hebben sterke onderlinge relaties en zij bieden uiteindelijk een potentieel aan mogelijkheden die beheerst moeten worden ingevoerd in de organisatie. Veel grijpt op elkaar in. Dit vraagt voor de eerste jaren ook om extra capaciteit en inzet van ervaren projectleiders en IT-professionals.

Hierna volgt een beschrijving van de in de periode van dit uitvoeringsplan geplande projecten.

1.4. Projecten in 2006, begin 2007

Programmaliijn: Elektronische dienstverlening

Aanschaf Content managementsysteem (CMS)

In 2006 willen wij het beheer van onze websites, Huisnet en het SIS professionaliseren door de aanschaf van een CMS. Met een dergelijk ondersteunend systeem wordt ook een basis gelegd voor verdere uitbouw van de dienstverlening via de websites. Het beheer op de huidige handmatige manier is te bewerkelijk en foutgevoelig.

Het systeem moet schaalbaar zijn. Dat wil zeggen dat het later ook bruikbaar moet zijn om kennis van de organisatie vast te leggen. De kosten in 2006 (aanbesteding, licenties, implementatie) worden geschat op € 100.000,--. In 2007 wordt overigens eenzelfde bedrag geraamd.

Uitbreiding van de digitale productencatalogus

Op dit moment zitten er in de digitale catalogus 100 voor alle provincies generieke producten opgenomen. Wij willen die uitbreiden met beschrijvingen van 120 specifieke producten. Zodat wij een goed beeld geven van onze dienstverlening. Ook gaan wij onze lokale regelgeving publiceren. Vooreerst denken wij hiervoor geen extra middelen nodig te hebben. Deels worden deze gedragen door het Programmabureau e-provincies.

Aanbieden van 10 elektronische formulieren via www.drenthe.nl (e-loket)

Op basis van de landelijke e-formulierengenerator (een initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)) zullen wij de tien belangrijkste en meest gebruikte formulieren digitaal beschikbaar stellen. De formulieren krijgen zogenaamde intelligentie: ze helpen de burger met invullen en fouten worden direct voorkomen. De kosten worden in 2006 nog gedragen door BZK (programma e-formulieren).

Aanbieden van tien kaarten on line via www.drenthe.nl

Voor de Risicokaart is een kaartviewer (een gebruikersvriendelijke toepassing voor het bekijken van kaarten) gemaakt die ook toepasbaar is voor ander kaartmateriaal. Deze willen wij nu als standaard opnemen op onze site. Wij selecteren in 2006 tien kaarten die wij geschikt maken en aanbieden via deze viewer. Geen extra kosten zijn voorzien.

Organiseren van een congres over Digitaal Drenthe

Met dit congres voor Drentse overheden en instellingen wil de provincie informatie (door)geven over de programma's Andere overheid/e-overheid en de mogelijkheden voor samenwerking (zoals recent ook in Groningen is opgezet) onderzoeken. De provincie wil daarbij ook kijken naar de rol die zij zou kunnen spelen. Het congres wordt in samenwerking met BVK en e-provincies georganiseerd.

Totale extra kosten van deze programmaliijn in 2006:

€ 100.000,--

Programmalijs Digitalisering van archief en bedrijfsprocessen

Concernbrede invoering van Subsidievolgsysteem (SVS)

In 2005 is een pilot uitgevoerd op de digitale ondersteuning van het werkproces Subsidies bij de Productgroep Cultuur en Welzijn. Met als basis de nieuwe ASV die sterk standaardiserend heeft gewerkt op dit proces. Naast digitalisering van de inkomende stukkenstroom is ook getest op het digitaal volgen van aanvraag en het beheer en vastleggen van de middelen. De pilot is binnen de beperkte context geslaagd en deels in productie genomen. Er is grote belangstelling van andere groepen om de toepassing ook te gebruiken (als concernstelsel). Wel is opgemerkt dat het stelsel een sterke koppeling nodig heeft met de bedrijfsvoeringssystemen. In 2006 willen wij de volledige functionaliteit opleveren en ook concernbreed invoeren. Hiervoor moeten werkprocessen worden ontworpen, aangepast, systemen gebouwd en gekoppeld en trainingen georganiseerd. Hiervoor is veel externe expertise en capaciteit nodig.

Op basis van de pilot wordt dit geschat op € 125.000,- voor oplevering met volledige functionaliteit bij de Productgroep Cultuur en Welzijn en € 150.000,- extra voor de organisatiebrede invoering.

Digitalisering van postverwerking en deelarchieven

Dit betreft het inrichten van een digitaliseringstraat (omzetten van papieren post naar digitale documenten), het digitaliseren van de GS stukkenstroom en digitaliseren van de personele dossiers. Met dit project wordt dus in een beperkte setting gekeken naar de voordelen, valkuilen etc. van digitalisering.

Ook willen wij onderzoeken wat voor type software wij nodig hebben. Wij creëren hiervoor een "laboratorium omgeving" waarin wij zonder veel afbreukrisico kunnen testen en ontwikkelen. Het gaat daarbij om de verhouding tussen de gewenste kwaliteit van software en de bedrijfseconomische opbrengst van een degelijk stelsel. Op dit punt zijn nog veel keuzes te maken.

De investeringen zijn geschat op € 185.000,-. Omdat er veel externe expertise en capaciteit nodig is voor projectleiding, procesontwerpers en ontwikkelaars wordt daar € 260.000,- voor gereserveerd.

Vorbereiding aanbesteding van een documentmanagementsysteem (DMS)

Omdat het huidige postverwerkingsstelsel ProDocument geen toekomst heeft in de markt en de eisen ten aanzien van de digitalisering van documenten en werkprocessen toenemen moet de provincie een nieuw stelsel aanschaffen. Via bovenstaande pilots en via onderzoek zullen wij een bestek van eisen en wensen formuleren waaraan een nieuw DMS moet voldoen.

De kosten voor de voorbereiding van de aanbesteding zijn € 30.000,-.

Totale kosten van deze programmalijs in 2006:
--

€750.000,-

Programmalijn Verbetering van de informatievoorziening bedrijfsvoering

Invoeren module voor begroten

In het provinciale bedrijfsvoeringssysteem *pro^{BIS}*, primair als administratiesysteem opgezet, ontbrak nog een module om het begrotingsproces te verbeteren. De module is ook bedoeld om informatie op begrotingsniveau te koppelen aan het administratieve niveau. Op deze wijze worden begrotingswijzigingen beter doorgevoerd in de administraties. Een dergelijke module wordt in 2006 ingevoerd.

De investering in licenties bedraagt € 25.000,--.

Update naar nieuwe versie van Oracle Applications

Leverancier Oracle stopt in 2007 met de ondersteuning van de huidige versie 11. Oracle Applications is het pakket waarmee Drenthe *pro^{BIS}* heeft gebouwd. In de nieuwe versie kunnen een aantal operationele problemen en beperkingen van de huidige versie worden opgelost, maar nog niet alle. Die zullen pas in latere jaren worden aangepakt. Overgang naar de nieuwe versie was financieel al voorzien. Het betreft vooral werkzaamheden rond het converteren van gegevens, het opnieuw structureren van gegevensbestanden en het aanpassen van toepassingen rond *pro^{BIS}* zoals de toepassing voor de ondersteuning van de cyclus van jaargesprekken (onder andere beoordelen en belonen).

De totale investering die de overgang met zich meebrengt is al eerder door een extern bureau ingeschat op € 300.000,--.

Ontsluiten van managementinformatie (P&C-portaal)

Pro^{BIS} wordt primair als administratiesysteem gebruikt. In die administratie zitten veel gegevens die nu nog periodiek als financiële overzichten op papier verstrekt worden aan het management. De wens is om deze gegevens (en de historische gegevens) op basis van de informatiebehoefte van klanten on line beschikbaar te stellen. Overigens ook voor de personele informatie (formatie, bezetting, kosten) en de informatie uit de jaargesprekken. Daarvoor is het nodig dat over de basisbestanden in de administraties een tussenbestand met managementinformatie wordt opgebouwd. Dit tussenbestand levert de on line-informatie. De kosten hebben te maken met de inhuur van analisten, ontwerpers en systeembouwers en met de eventuele aanschaf van softwarelicenties.

Het herontwerp van basisbestanden, het bepalen van de informatiebehoefte en het ontwerp en de bouw van een dergelijke oplossing kost naar verwachting € 150.000,-- (€ 45.000,-- onvoorzien).

Totale kosten voor deze programmalijn in 2006: (deels dekking uit vrijval investeringen <i>pro^{BIS}</i>: € 480.000,--).	€ 520.000,--
---	---------------------

Programmalijn Verbetering IT-huishouding

Startdocument IT-architectuur Drenthe: streefbeeld

Bij alle projecten die gestart worden is de tweede vraag (na de vraag: waar moet het toe leiden): wat zijn de randvoorwaarden. Er is sterke behoefte om op basis van de huidige stand van zaken bij de provincie, nieuwe technologie, de nieuwe ambities en de eisen vanuit landelijke programma's een functioneel en technisch streefbeeld (een model) te formuleren. Met daarbij documenten waarin (nieuwe) standaards en richtlijnen zijn opgenomen. Dit streefbeeld moet voor de komende jaren een robuust kader geven aan de ontwikkelingen en investeringen. Omdat er op dit moment een stevige (landelijke) dynamiek is rond de e-overheid is een model lastig te geven. Expertise is in huis niet aanwezig en ook landelijk slechts schaars aanwezig.

Schatting inhuur van deze dure expertise: € 60.000,--.

Digilab: inrichten van een (virtuele) experimenteerimte

In de programmalijn Digitalisering is al aangegeven dat het onderzoeken en testen in realistische omstandigheden gewenst is om goede besluiten te nemen over vervolginvesteringen. Er is behoefte om oplossingen in deelprojecten en pilots te testen voordat tot een organisatiebrede invoering wordt overgegaan. Daarbij hoort ook nadrukkelijk het onderzoeken of low-budget software voldoende kwaliteit kan leveren (eventueel met aanvullende maatregelen) ten opzichte van dure bewezen oplossingen. Wij willen dat ook samen met partners en andere overheden onderzoeken. Het Digilab is zowel een fysieke ruimte (als aanvulling op de huidige Mediabrink) als een virtuele ontwikkel- en testomgeving.

Dit project zorgt voor de inrichting van een ruimte, hardware en systeemsoftware. Aankoop en beheer van een ontwikkelomgeving wordt geschat op € 110.000,-- (onvoorzien € 30.000,--).

Totale kosten voor deze programmalijn in 2006: (dekking uit reguliere middelen IT).	€ 200.000,--
--	---------------------

2. INFORMATIESTATUUT

Doelen van informatiebeleid

Centrale doelstelling

Het informatiebeleid gaat uit van een centrale doelstelling die zich richt op de benutting van de kansen die IT biedt om het volgende te verbeteren:

- de publieke dienstverlening
- de interactie met burgers en partners
- de profilering van de organisatie

en het volgende te ondersteunen:

- de gewenste interne organisatiecultuur
- een doelmatige bedrijfsvoering

Kwaliteitsverbetering

IT wordt ondersteunend ingezet voor de verbetering van de interne en externe informatievoorziening en dienstverlening, vooral voor wat betreft de snelheid, toegankelijkheid, kwaliteit en volledigheid van de informatie. Dit om de effectiviteit en kwaliteit van de verschillende producten van beleidsontwikkeling en -uitvoering (diensten) te verhogen en de informatievoorziening aan bestuur en burgers transparant te maken. Wij streven naar een invulling conform de Burgerservice Code van burger@overheid.nl

Communicatievaardigheid

IT moet ertoe bijdragen dat de provincie voor andere bestuurslagen en voor burgers een serieuze partner blijft met betrekking tot dienstverlening, gegevensverstrekking en gegevensverwerking. De provincie streeft daarom naar moderne open systemen die het geformuleerde communicatiebeleid ondersteunen.

Toegevoegde waarde

IT moet ertoe leiden dat de provincie voor andere bestuurslagen, instellingen en burgers een meerwaarde aan hun functioneren kan blijven toevoegen. Informatie wordt daarbij als een strategische factor beschouwd.

Interactie

IT wordt toegepast om meer informatie, meningen en ideeën van burgers te inventariseren en te betrekken in de vorming en uitvoering van provinciaal beleid.

Moderne werkwijzen

IT speelt een ondersteunende rol bij het effectief uitvoeren van de diverse taken en in principe krijgen daarom zoveel mogelijk medewerkers de beschikking over moderne geautomatiseerde hulpmiddelen. Moderne en plezierige werkmethoden en IT-voorzieningen ter ondersteuning zodat de provincie een aantrekkelijke en moderne werkgever is en blijft voor in het bijzonder recent afgestudeerden. Overigens heeft de provincie geen ambitie in de frontlinie van ontwikkelingen mee te gaan. Kort bijblijven en een sobere en effectieve toepassing zijn de steekwoorden.

Productiviteitsverbetering en flexibilisering

IT wordt ingezet ten behoeve van de productiviteitsverhoging en flexibilisering. Enerzijds om de organisatie in staat te stellen nieuwe taken zoveel mogelijk binnen de bestaande formatie-omvang op te vangen en bestaande taken met minder formatie uit te kunnen voeren, anderzijds om de afhankelijkheid van tijd en plaats te verminderen door bijvoorbeeld medewerkers mogelijkheden te bieden voor thuiswerken opdat zij ook in staat zijn werk en zorg gemakkelijker te combineren.

Informatiebeveiliging

Algemeen

De provincie werkt op basis van de Code voor Informatiebeveiliging en streeft in de planperiode naar een volledige invulling daarvan.

Medewerkers

Medewerkers als gebruikers van de IT-hulpmiddelen mogen geen misbruik maken van de aan hun toevertrouwde middelen en gegevens. Zij gebruiken deze voor hun werkzaamheden voor de provincie. Het omgaan met eventueel privégebruik wordt geregeld in het Reglement gebruik bedrijfsmiddelen (zie Handboek arbeidsvoorwaarden)

Openbaarheid

Gegevensbestanden en digitale documenten van de provincie zijn in principe openbaar voor raadpleging en voor iedereen toegankelijk. Zodra dit organisatorisch en technisch mogelijk is, zal actieve publicatie via internet plaatsvinden. GS kunnen, als dat noodzakelijk wordt geacht, classificaties toekennen aan bestanden of documenten die een beperking in raadpleging en gebruik van de gegevens kunnen betekenen. De Wet openbaarheid van bestuur is daarbij leidend.

Autorisatie

Elk onderdeel van de informatievoorziening, onderscheiden in de onderdelen technische infrastructuur, kantoorhulpmiddelen, gegevensbestanden en applicaties (toepassingen) heeft een eigenaar, belast met de informatiebeveiliging (vertrouwelijkheid en juistheid) van die onderdelen. Ongeautoriseerd wijzigen in en gebruiken van informatiesystemen en IT-voorzieningen is niet toegestaan.

Authenticiteit

Ten behoeve van de dienstverlening aan derden committeert de provincie zich aan de landelijke afspraken over authenticiteit (zoals het BurgerServicenummer, DigiD en PKI) en zal waar nodig toegang tot toepassingen daarop baseren.

Standaards

Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de directie IT-voorzieningen die niet voldoen aan de geldende standaards van dit informatieplan aan te schaffen, te gebruiken of te testen.

Bedrijfsinformatie

Informatie die van belang is voor de algemene bedrijfsvoering wordt eenduidig vastgelegd in basisbestanden, bij voorkeur op één plaats. Indien dezelfde gegevens worden opgeslagen in concernsystemen en in sectorale of groepssystemen, dan zijn de gegevens in de concernsystemen leidend. De gegevens in de sectorale systemen moeten worden overgenomen uit de concernsystemen. De directie kan afwijkingen toestaan.

Virusbeveiliging c.a.

Gegevens en programmatuur mogen slechts gebruikt of verstrekt worden nadat deze getest zijn op functioneren zonder virussen of andere beveiligingsrisico's.

Toegankelijkheid

In door de Stafgroep Automatisering te beheren gegevenscatalogi, worden functies, gegevensbeschrijvingen en kwaliteitsgegevens van de informatiesystemen opgenomen. De gegevenscatalogi zijn openbaar voor raadpleging.

Reservebestanden

Van alle bestanden worden dagelijks reservekopieën gemaakt. De Stafgroep Automatisering is verantwoordelijk voor de fysieke back-up (kopie) van software en gegevensverzamelingen. Wekelijks worden deze op aan andere locatie in veiligheid gebracht.

Beschikbaarheid

Informatiesystemen (en de websites) mogen bij calamiteiten in de technische infrastructuur maximaal vijf werkdagen buiten bedrijf zijn (98% uptime). IT-voorzieningen voor de strikt noodzakelijke communicatie mogen bij bedoelde calamiteiten maximaal één werkdag buiten bedrijf zijn.

Eigendom van (persoonlijke) bestanden

Door werknemers aangelegde documentaire bestanden zijn eigendom van de bevoegde groepsmanager en kunnen ten behoeve van de bedrijfsvoering door de groepsmanager worden geraadpleegd (of gekopieerd) via een geregistreerde handeling van de Stafgroep Automatisering. Indien de werknemer een bestand door middel van een aan het bestand gekoppeld wachtwoord heeft beveiligd of in een map met de classificatie "Persoonlijk" heeft geplaatst zijn bovenstaande handelingen in principe niet toegestaan, tenzij er een ernstig vermoeden van misbruik is. Het Reglement gebruik bedrijfsmiddelen (zie Handboek arbeidsvoorwaarden) beschrijft op welke wijze dan gehandeld wordt. Gegevensbestanden (als databases) zijn eigendom van de organisatie (directie).

Koppeling

Koppeling van informatiesystemen kan alleen getolereerd worden als de geldende autorisaties van de desbetreffende informatiesystemen niet worden aangetast en er geen privacygevoelige informatie door de koppeling ontstaat. Alleen GS kunnen toestemming geven voor bedoelde kritische koppelingen.

Opslag van privacygevoelige informatie

Voor de opslag van privacygevoelige gegevens in informatiesystemen of de koppeling van deze gegevens aan andere informatiesystemen is toestemming nodig van GS. GS handelen conform de bestaande wetgeving.

Infrastructuur

Behoudend aankoopbeleid bij vitale onderdelen IT-voorzieningen

De provincie schaft voor vitale onderdelen van de informatievoorzieningen in principe alleen op de markt beproefde diensten en producten aan. Marktleiderschap is een belangrijk criterium bij aanschaf. Nieuwe ontwikkelingen worden (kort) gevolgd maar bij voorkeur niet onmiddellijk ingevoerd. Indien er op basis van Open Source betrouwbare alternatieven zijn voor commerciële programmatuur verdienen deze de voorkeur.

Stimulerend aankoopbeleid bij experimentele IT-voorzieningen

Bij nieuwe IT-ontwikkelingen die in een experimentele fase vallen, zoals bij sommige toepassingen van nieuwe media, schaft de provincie bij voorkeur diensten en producten aan van startende regionale IT-bedrijven. Overigens binnen de geldende (ook Europese) aanbestedingsregels.

Bedrijfszekerheid

De bedrijfszekerheid moet zodanig zijn, dat de normale gang van werken niet wordt verstoord als gevolg van calamiteiten op het gebied van de infrastructuur. Bedrijfszekerheid moet via contracten met leveranciers worden gegarandeerd.

Primaat voor netwerktechnologie

De ruggengraat van de technische infrastructuur is één lokaal datanetwerk ten behoeve van de gehele organisatie en de extern gerichte communicatie. De minicomputers, bureaucomputers en randapparaten zijn in dit netwerk opgenomen. In principe is geïsoleerde apparatuur niet toegestaan.

Standaardisatie

Er wordt gestreefd naar eenduidigheid (standaardisering) van apparatuur, gegevensopslag, programmatuur voor kantoorautomatisering en methoden en technieken voor systeemontwikkeling. Wij houden ons aan landelijke of interprovinciale afspraken over standaardisatie. De technische infrastructuur mag geen belemmering vormen voor de huidige of toekomstige toepassingen op IT-gebied. Het volgen van (inter)nationale en bij voorkeur leveranciersafhankelijke standaarden is daarom noodzakelijk.

Informatieplanning en uitvoering van projecten

Planmatige aanpak

De directie - de directeur-secretaris (DS) of zijn plaatsvervanger, de PDS - is verantwoordelijk voor het tot stand komen van de doelstellingen via een goede en planmatige aanpak van de inzet van IT. Zij adviseert aan GS over de daarvoor beschikbaar te stellen middelen en de toe te kennen prioriteiten.

Stuurgroep Informatiemanagement

De directie stelt voor de periode 2005 tot 2008 ter ondersteuning van haar verantwoordelijkheid een Stuurgroep Informatiemanagement aan. De stuurgroep is verantwoordelijk voor de totstandkoming van een modern informatiebeleid en het sturen op de resultaten van de belangrijke IT-projecten. Zij stuurt de projecten op beslistmomenten (mijlpalen) aan en rapporteert aan de directie. Het secretariaat van de stuurgroep wordt gevoerd door een aan te stellen programmamanager IT.

De programmamanager IT

De programmamanager IT is operationeel verantwoordelijk voor de realisatie van de doelen van het Informatieplan. De programmamanager stuurt operationeel projectleiders aan.

Informatieplanning

De provinciale informatieplanning vindt zijn neerslag in de volgende onderdelen.

- Het informatieplan geeft de bestuurlijke uitgangspunten en kaders en beschrijft tevens de belangrijke (concernbrede) projecten voor een periode van vier jaren; dit plan wordt onder de verantwoordelijkheid van de directie opgesteld en ter besluitvorming aangeboden aan GS.
- Informatieparagrafen in de bedrijfsvoeringplannen van de groepen.

Bijstelling informatieplanning

Jaarlijks vindt een bijstelling van de projectplanning - en een beknopte verslaglegging aan GS met betrekking tot de voortgang van de IT-projecten - plaats in de jaarstukken. Deze rapportage is de basis voor begrotingsvoorstellen rond IT en wordt als zodanig door GS gehanteerd. Ook in het verkeer naar provinciale staten.

Projectmatige aanpak

De directie kan (eventueel via de Stuurgroep Informatiemanagement) als opdrachtgever projectgroepen instellen voor de realisatie van IT-projecten die een concernbreed karakter hebben. De projectaanpak is conform PRINCE2. De directie heeft te allen tijde het recht om met betrekking tot een bepaald project dat geen concernbreed karakter draagt, een desbetreffende groep te vragen businesscase/haalbaarheidsstudie te formuleren.

Bouw van informatiesystemen

Informatiesystemen worden bij voorkeur gekocht als standaardpakket, mits dit pakket in redelijke mate (80%) tegemoetkomt aan de eisen en (gebruikers)wensen, geformuleerd in een definitiestudie en/of een functioneel ontwerp en past in de door de provincie gehanteerde IT-architectuur en standaarden. Ook geldt de eis dat de gegevensstructuur (datamodel) van het pakket beschikbaar wordt gesteld door de leverancier opdat de gegevens kunnen worden gebruikt voor andere functionele toepassingen. Indien een systeem niet gekocht kan worden dan wordt bouw bij voorkeur uitbesteed. De provincie zorgt intern voor voldoende capaciteit voor beheer en om functionaliteit te kunnen toevoegen aan informatiesystemen of over meerdere informatiesystemen.

Contra-expertise

Voor kritische of strategisch belangrijk geachte IT-projecten kan de directie een contra-expertise door een extern deskundige laten instellen.

Organisatie

Advisering vanuit de gebruikersorganisatie

De groepsmanagers (in het MO) en de Ondernemingsraad (OR) zullen de directie bij belangrijke technologische veranderingen betreffende IT adviseren.

Organisatieveranderingen door IT

Ten aanzien van de gevolgen van invoering van IT voor zowel de organisatie c.q. organisatieonderdelen als de individuele ambtenaar gelden de normale regelingen (Sociaal statuut, enz.).

Verplichte aandacht personeel en organisatie

In elke rapportage en elke studie met betrekking tot IT dienen de gevolgen voor de organisatie als geheel en het personeel in het bijzonder een verplichte en belangrijke plaats in te nemen. Tevens geldt een verplichting tot goede voorlichting en van participatie van medewerkers (gebruikers) in projecten van invoering van IT-voorzieningen.

Voorkomen van toename bureaucratie

Het gebruik van IT mag niet leiden tot toename van regelgeving en bureaucratie, noch mag het nieuwe hiërarchische structuren oproepen die in strijd zijn met de uitgangspunten van de organisatie (organisatieverordening). IT moet genoemde uitgangspunten juist ondersteunen.

Passend in cultuur, werkend aan de cultuur

IT moet rekening houden met, ondersteunen van de zelfstandigheid, de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers en de resultaatgerichte integrale manier van werken binnen de ambtelijke organisatie. IT ondersteunt de gewenste organisatieontwikkeling.

Werkomstandigheden

IT moet bijdragen aan een moderne en prettige en gezonde wijze van werken. Hulpmiddelen moeten voldoen aan de geldende voorschriften van de overheid aangaande de arbeidsomstandigheden (toets op Arbo-normen). Medewerkers moeten ook actief betrokken zijn bij de aanschaf van werkplekapparatuur, bijvoorbeeld via testopstellingen.

Centrale operationele verantwoordelijkheden

De Stafgroep Automatisering is verantwoordelijk voor de algemene beleidsontwikkeling betreffende IT, de aanschaf en exploitatie van de technische infrastructuur, de fysieke toegankelijkheid van systemen en gegevensbestanden, het adviseren aan bestuur, management en gebruikers, (bege)leiden van (uitbestedings)projecten en het in stand houden van voldoende IT-expertise danwel de toegang tot (externe) expertise. De Stafgroep Automatisering is eigenaar (en beheerder) van de technische infrastructuur en de algemene kantoorautomatiseringssystemen.

Operationele lijnverantwoordelijkheden

De groepsmanagers zijn als integraal manager verantwoordelijk voor het effectief en doelmatig inzetten, (laten) ontwikkelen en gebruiken van de informatiesystemen (applicaties) ten behoeve van hun eigen producten met inachtneming van de kaders gesteld in het Informatieplan. De lijnmanager is eigenaar van de aan hem of haar toegewezen applicaties (programmatuur en bijbehorende gegevensbestanden). De lijnmanager is verantwoordelijk voor het functionele beheer van deze systemen.

Kosten*Budgetten voor exploitatie en ontwikkeling*

Voor de planperiode worden de structureel vastgelegde kosten (onderhoud en vervanging van de bestaande hard- en software) door PS eenmalig door middel van het meerjareninvesteringsprogramma vastgesteld. Indien vervanging leidt tot hogere investering wordt dat door middel van een aanvullend voorstel aan PS voorgelegd.

Op grond van het vastgestelde Informatieplan wordt jaarlijks door GS een taakstellend budget toegewezen voor de realisatie van te benoemen IT-projecten.

Budgetplafond

Voor een beheerste toepassing van IT wordt een structureel en vast percentage van de loonsom als plafond voor alle IT-kosten, inclusief afschrijvingen, genomen. Dit wordt voor de planperiode vastgesteld op maximaal 10%.

Basisvoorzieningen via centrale financiering

Het lokale netwerk, de communicatievoorzieningen, de standaard werkplekapparatuur en de centrale computers, evenals de standaard vitale programmatuur op concernniveau worden als basisvoorziening beschouwd en op concernniveau gefinancierd. Alle andere voorzieningen komen ten laste van functionele posten bij de groepen maar zijn als zodanig herkenbaar als IT-kosten. Bij twijfelgevallen beslist de directie over de financiering.

Budgethouder exploitatie

Het hoofd van de Stafgroep Automatisering beheert als budgethouder alle structureel vastgelegde kosten (exploitatie), zijnde de investeringskredieten voor de basisvoorzieningen en de structurele budgetten voor de onderhoudslasten.

Budgethouder ontwikkeling

De directie is hoofdbudgethouder van alle ontwikkelingskredieten voor IT-projecten, rekening houdend met het door PS vastgestelde budget voor het Informatieplan. De programmamanager IT wordt als budgethouder aangewezen. Projectleiders van IT projecten kunnen op basis van goedgekeurde voorstellen als subbudgethouder worden aangewezen voor projecten of projectfasen.

Aanschaf van IT-voorzieningen

De aanschaf van alle hard- en software of de uitbesteding van werk geschiedt in opdracht van het management door de Stafgroep Automatisering. Alle andere hard- en software, behalve als deze zonder kosten en na toestemming van de directie is verkregen, wordt als niet-legaal beschouwd.

Richtlijnen bij aanschaf

Bij aankopen van hard- en software, evenals diensten van enige importantie qua investering of op grond van strategische overwegingen, wordt door de directie de noodzakelijkheid vastgesteld van Europese aanbesteding en of er contracten tussen leverancier en de provincie Drenthe moeten worden afgesloten.

Verkoop van programmatuur en gegevens

Bij verkoop van door de provincie Drenthe ontwikkelde programmatuur wordt aan (semi-)overheidsinstellingen 25% van de ontwikkelingskosten in rekening gebracht. Aan provincies worden geen kosten in rekening gebracht, tenzij dit onredelijk bezwarend is.

Aan commerciële instellingen wordt een bedrag in rekening gebracht dat in verhouding staat met het commerciële belang van het product voor de koper.

Verstrekking van door de provincie Drenthe aangelegde openbare (geografische) gegevensbestanden is in principe gratis (afgezien van behandelingskosten).

