

Informatiestrategie 2004-2007

provincie Utrecht



Bruggen bouwen voor een elektronische snelweg

Inhoudsopgave

1. MANAGEMENT SAMENVATTING	3
2. INLEIDING	5
2.1 ALGEMEEN	5
2.2 AANLEIDING EN ACHTERGROND	5
2.3 DOELSTELLING EN REIKWIJDTE VAN DE INFORMATIESTRATEGIE 2004 – 2007	5
2.4 WERKWIJZE	6
2.5 COMMUNICATIE.....	6
3. RELEVANTE ONTWIKKELINGEN EN TRENDS	7
3.1 VISIE EN STRATEGIE PROVINCIE UTRECHT	7
3.2 MAATSCHAPPELIJKE TRENDS	7
3.3 TECHNOLOGISCHE TRENDS	8
4. AMBITIENIVEAU	9
4.1 DRIE SCENARIO'S.....	9
4.2 KEUZE VOOR SCENARIO B: BEHEERST VERBETEREN	10
4.3 SAMENVATTING SCENARIO 'BEHEERST VERBETEREN' PER THEMA.....	10
5. THEMA'S EN PROJECTEN	12
5.1 SAMENHANG TUSSEN DE THEMA'S.....	12
5.2 ELEKTRONISCHE DIENSTVERLENING.....	12
5.3 BESTUURLIJKE INFORMATIEVOORZIENING.....	16
5.4 GEMEENSCHAPPELIJK GEGEVENSGEBRUIK	17
5.5 INTERNE KENNISDELING EN DIENSTVERLENING	18
5.6 DOCUMENTAIRE INFORMATIEVOORZIENING	19
6. RANDVOORWAARDEN	20
6.1 ORGANISATIE VAN DE ICT-FUNCTIE.....	20
6.2 INFORMATIEARCHITECTUUR	21
6.3 INFORMATIEBEVEILIGING	21
6.4 TECHNISCHE ARCHITECTUUR.....	22
6.5 COMMUNICATIE.....	22
6.6 FINANCIËLE CONSEQUENTIES	22
BIJLAGE 1: UITWERKING SCENARIO'S PER THEMA	25

Status van dit document:	
Vastgesteld GS provincie Utrecht	1 februari 2005
Auteurs (Provinciale Servicedienst)	Erica Heymans Christie Mullié Ascon Koenen

1. Management samenvatting

Mede door de inzet van Informatie en Communicatie Technologie (ICT) kan de provincie op de pijlers - gebiedsgericht, projectmatig en integraal - beter presteren, toegankelijker zijn, een hogere kwaliteit van dienstverlening hebben en hechtere relaties aangaan met burger en bedrijf. De *Informatiestrategie 2004-2007* biedt hiervoor het centrale kader binnen de provincie Utrecht in de periode 2004-2007.

Ambitie: Beheerst verbeteren

In deze Informatiestrategie zijn drie scenario's beschreven voor de ontwikkeling van ICT bij de provincie Utrecht in relatie tot de ambities uit het coalitieakkoord en het INK-project. Er is gekozen voor het scenario B 'Beheerst verbeteren'. Dit scenario geeft invulling aan het streefniveau van INK-fase 2 tot 3 op ICT-gebied (proces en systeem georiënteerd). De provincie bevindt zich voor een aantal ICT-activiteiten al in deze fase, bijvoorbeeld met projecten op het gebied van elektronische dienstverlening. De provincie Utrecht blijft hiermee op ICT-gebied een middenmoter tussen de overige provincies en kan op voldoende niveau aansluiting vinden bij de taakstelling van het kabinet. Scenario A (de Achterhoede) is niet wenselijk, omdat er dan geen budget is om dienstoverstijgende projecten te starten, zoals gemeenschappelijk gegevensgebruik. Diensten zullen dan elk hun eigen oplossingen moeten zoeken, wat vanuit de concerngedachte inefficiënt en ineffectief is. Ook zal de provincie dan gaan achterlopen op andere provincies en niet kunnen voldoen aan de doelstellingen van het Rijk.

Scenario C (Krachtig innoveren) is evenmin wenselijk, omdat we dan met ICT voorzieningen vooruit gaan lopen op de bedrijfsvoering. De provincie Utrecht bevindt zich nog in de eerste fase van het INK-model (activiteit georiënteerd), scenario C sluit aan bij INK-fase 3 tot 4.

Thema's

Het gekozen ambitieniveau/ scenario is verder uitgewerkt in de volgende vijf thema's:

1. Elektronische dienstverlening; het kabinet streeft ernaar dat in 2007 65% van de publieke dienstverlening plaats vindt via internet. In samenwerking met het Programma Elektronische Provincies (PEP) en het Rijk worden interprovinciale ICT-toepassingen ontwikkeld.
2. Bestuurlijke informatievoorziening; accurate managementinformatie over prestaties en effecten is onderdeel van het INK-project en het coalitieakkoord. Het is bovendien één van de voorwaarden om dualisme tot een succes te maken.
3. Gemeenschappelijk gegevensgebruik; de provincie zoekt aansluiting bij de landelijke basisregistraties voor bedrijfs-, persoons- en gebouwgegevens (genoemd als actie in de kabinetsvisie 'Andere overheid'). Intern gaat de provincie de eigen onderzoeks- en monitoringsgegevens standaardiseren en in- en extern ontsluiten.
4. Interne kennisdeling en -dienstverlening; GS heeft in 2002 met het vaststellen van de kaders voor interne communicatie bepaald dat adequate interne communicatie noodzakelijk is voor effectieve externe communicatie. Het Atrium vervult hierin een belangrijke rol.
5. Documentaire informatievoorziening (DIV); Een goede DIV is voorwaarde om gestructureerd informatie toegankelijk te maken, onder meer via internet en intranet.

De volgende randvoorwaardelijke thema's moeten ook worden ingevuld:

- De ICT-organisatie
- Informatie- en technische architectuur
- Informatiebeveiliging
- Communicatie over de Informatiestrategie.

Op al deze thema's zijn projecten geformuleerd, een aantal is al gestart. De meerwaarde van de Informatiestrategie is dat er samenhang wordt aangebracht tussen de thema's en meer sturing kan worden gegeven. De projecten zijn opgenomen in een aparte *Projectenportefeuille Informatiestrategie 2004-2007*.

Kosten en baten

Voor uitvoering van de *Informatiestrategie 2004-2007* volgens het scenario 'Beheerst verbeteren' is in principe jaarlijks een half miljoen euro nodig voor ICT-vernieuwing. In de eerstkomende jaren (tot en met 2006) is hiervoor bij benadering voldoende budget beschikbaar. In 2007 ontstaat een tekort van € 130.000,-.

Jaar	Beschikbaar budget	Benodigd budget	Tekort
2004	€ 700.000,-	€ 700.000,-	-
2005	€ 432.419,-	€ 460.000,-	€ 28.000,-
2006	€ 432.419,-	€ 456.000,-	€ 24.000,-
2007	€ 327.277,-	€ 456.000,-	€ 130.000,-
2008 en verder	€ 223.235,-	Niet bekend	Niet bekend

Kanttekening hierbij is dat de komende jaren investeringen in de technische architectuur nodig zijn. Op basis van onderzoek is er eind 2004 meer duidelijkheid over noodzaak, kosten en baten van de technische vernieuwingen. Indien nodig zal hiervoor via de begroting budget worden aangevraagd.

Voor onze externe relaties (gemeenten, burgers en bedrijven) levert uitvoering van de projecten in de Informatiestrategie baten op zoals eenduidigheid in aangeboden diensten, betere toegankelijkheid, helderheid over de status waarin een aanvraag zich bevindt, duidelijkheid over de aangeboden diensten, beter inzicht in de politieke agenda en betere mogelijkheden om onderzoeks- en monitoringsgegevens van de provincie te gebruiken.

Voor de provinciale organisatie zijn de baten efficiencywinst (door eenmalige opslag van gegevens en standaardisatie software en hardware), versterking van planning & control door betere besturingsinformatie en verhoging van medewerkersbetrokkenheid door verbetering van de interne communicatie.

Implementatie van de Informatiestrategie

1. Via programmamanagement wordt vanuit de PSD de uitvoering van de Informatiestrategie gecoördineerd. De programmamanager stelt hiertoe een projectenportefeuille op, die voor goedkeuring wordt voorgelegd aan het CO.
2. De programmamanager stelt jaarlijks een Werkplan I&A en twee voortgangsrapportages op.
3. De dienstinformatieadviseurs stellen dienstinformatieplannen op, waarin ze de concernbrede ICT-projecten uitwerken voor hun eigen dienst en dienstspecifieke projecten opnemen. De diensten kunnen op deze wijze binnen het kader eigen accenten aanbrengen op de door hen gewenste ICT-ontwikkelingen.
4. De ICT-gerelateerde sectoren van de Provinciale Servicedienst en de Eenheid Concern Communicatie voeren in samenwerking met de diensten een aantal concernbrede projecten uit.

De ontwikkelingen binnen ICT en in de organisatie gaan snel. De informatiestrategie is dan ook een dynamisch plan, dat we jaarlijks evalueren en actualiseren.

2. Inleiding

2.1 Algemeen

‘Een bestuurs- en organisatiecultuur, die gericht is op uitvoering van beleid, behalen van resultaten en door een gebiedsgerichte aanpak dichter bij de inwoners van de provincie staat’. Zo staat de provincie als organisatie omschreven in het coalitieakkoord *Werk in uitvoering*. Deze bestuurlijke aanpak met accent op uitvoering kent drie pijlers - gebiedsgericht, projectmatig en integraal - die alleen in onderlinge samenhang effectief zijn.

Mede door de inzet van Informatie en Communicatie Technologie (ICT) kan de provincie op deze pijlers beter presteren, toegankelijker zijn, een hogere kwaliteit van dienstverlening hebben en hechtere relaties aangaan met burger en bedrijf. De *Informatiestrategie 2004-2007* biedt hiervoor het centrale kader binnen de provincie Utrecht in de periode 2004-2007.

2.2 Aanleiding en achtergrond

De *Informatiestrategie op hoofdlijnen*, die Gedeputeerde Staten in februari 2000 heeft vastgesteld, was gericht op de middellange termijn (drie tot vijf jaar). In de afgelopen drie jaar zijn op basis van deze nota veel successen geboekt met ICT, bijvoorbeeld realisatie van de website, verbetering van werkplekken en gebruikersondersteuning en toegang tot internet vanaf de werkplek. Daarnaast zijn andere omvangrijke ICT-projecten uitgevoerd, zoals de implementatie van het financiële systeem Coda en de managementinformatietools Impromptu en Powerplay.

Inmiddels is de nota vanwege diverse ontwikkelingen aan vervanging toe:

- De organisatie werkt vanuit verschillende onderdelen aan informatievoorziening; website en intranet bij ECC, automatisering bij PIT, diverse applicaties bij diensten en informatievoorzieningsprojecten bij PIN. Tussen de diverse plannen en activiteiten is op dit moment weinig samenhang. De nieuwe Informatiestrategie brengt deze samenhang wel aan en bouwt daarmee ‘Bruggen voor een elektronische snelweg’.
- Het budget voor ICT is beperkt en zal gezien de bezuiningsdoelstellingen zeker niet toenemen. De nieuwe Informatiestrategie vertaalt daarom de prioriteiten van bestuur en management naar concreet op te pakken projecten.

2.3 Doelstelling en reikwijdte van de Informatiestrategie 2004 – 2007

De *Informatiestrategie 2004-2007* heeft de volgende doelstellingen:

- In te spelen op de ontwikkelingen rond de elektronische dienstverlening in de richting van de kabinetsvisie een ‘Andere Overheid’, waarbij toegankelijkheid en dienstverlening veel sterker dan voorheen met elektronische hulpmiddelen gerealiseerd zal worden.
- Aan te sluiten op het Coalitieakkoord met de drie pijlers gebiedsgericht, projectmatig en integraal.
- De samenhang tussen de diverse initiatieven op het gebied van informatievoorziening te versterken.
- In te spelen op het programma e-Provincies dat als doel heeft om gezamenlijk met de provincies initiatieven te ontwikkelen op het gebied van elektronische dienstverlening en toegankelijkheid van de informatie.
- Prioriteiten stellen in ICT-projecten die de provincie tot en met 2007 wil realiseren.
- Een centraal kader bieden voor de op te stellen dienstinformatieplannen.

De Informatiestrategie heeft alleen betrekking op de ontwikkeling van ICT binnen de provinciale organisatie en niet op ontwikkelingen in het maatschappelijk veld.

Voor wie is deze Informatiestrategie bedoeld?

Deze Informatiestrategie stelt het bestuurlijke ambitieniveau voor de inzet van ICT in de periode 2004-2007 vast. Doelgroepen van de Informatiestrategie zijn daarom het management en bestuur van de provincie en provincied medewerkers die betrokken zijn bij ICT-ontwikkelingen.

2.4 Werkwijze

Tijdens het opstellen van de Informatiestrategie is veel aandacht besteed aan de relatie tussen bestuurlijke organisatiedoelstellingen en de ondersteuning hiervan door middel van ICT.

De thema's en de ambities van de provincie zijn besproken in het Vakberaad I&A, het Controlleroverleg en de Directieraad. Op bestuurlijk niveau is de Informatiestrategie afgestemd met de betrokken gedeputeerde. Om verdere input te verkrijgen, zijn ongeveer vijftien interviews gehouden en zijn per thema workshops georganiseerd. Hierbij is meer in detail op de wensen en informatiebehoeften binnen de provincie ingegaan. Ook is gebruik gemaakt van de informatiebeleidsplannen die in andere provincies zijn opgesteld, met name die van de provincies Groningen, Noord-Brabant en Zuid-Holland.

Implementatie van de Informatiestrategie

De Informatiestrategie biedt het kader voor de ICT-ontwikkelingen die voor de gehele organisatie van belang zijn. De implementatie van dit centrale kader gebeurt op de volgende manier:

1. Via programmamanagement wordt vanuit de PSD de uitvoering van de Informatiestrategie gecoördineerd. De programmamanager stelt hiertoe een projectenportefeuille op, die voor goedkeuring wordt voorgelegd aan het CO.
2. De programmamanager stelt jaarlijks een Werkplan I&A en twee voortgangsrapportages op.
3. De dienstinformatieadviseurs stellen dienstinformatieplannen op, waarin ze de concernbrede ICT-projecten uitwerken voor hun eigen dienst en dienstspecifieke projecten opnemen. De diensten kunnen op deze wijze binnen het kader eigen accenten aanbrengen op de door hen gewenste ICT-ontwikkelingen.
4. De ICT-gerelateerde sectoren van de Provinciale Servicedienst voeren in samenwerking met de diensten een aantal concernbrede projecten uit.

De ontwikkelingen binnen ICT en in de organisatie gaan snel. De informatiestrategie is dan ook een dynamisch plan, dat we jaarlijks evalueren en actualiseren.

2.5 Communicatie

Bij de vaststelling en implementatie van de Informatiestrategie is communicatie van groot belang. De communicatie wordt per fase verschillend ingevuld:

Fase	Communicatie
Opstellen Informatiestrategie (tot maart '04)	Via workshops en interviews met inhoudelijk betrokkenen
Afronden en vaststellen Informatiestrategie en Projectenportefeuille (van januari '04 tot en met maart '04)	Bespreking van de Informatiestrategie in het Vakberaad I&A en Communicatie, CO, de DR en het PO
Bestuurlijke vaststelling Informatiestrategie (sept. '04)	Bespreking in GS en PS
Implementatie projecten 2004-2007	- Programmamanagement Informatiestrategie - Bespreking in directieteams - Opstellen dienstinformatieplannen - Publicatie artikelen op Atrium en in de Pyloon

3. Relevante ontwikkelingen en trends

3.1 Visie en strategie provincie Utrecht

Gebiedsgericht, projectmatig en integraal. Dat zijn de drie pijlers van de bestuurlijke aanpak van de provincie Utrecht uit het coalitieakkoord *Werk in Uitvoering*. Deze Informatiestrategie geeft aan op welke manier informatievoorziening deze drie pijlers ondersteunt.

Versterking van integraal en projectmatig werken vereist onder meer dat gemeenschappelijk gegevensgebruik mogelijk is en dat kennis wordt gedeeld. Voor gebiedsgericht werken is de beschikbaarheid van geografische informatie van belang. De gebiedsgerichte aanpak moet de communicatie met en dienstverlening aan inwoners en andere relaties van de provincie versterken. Verbetering van de website en het interne relatiebeheer kunnen hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Deze thema's worden verderop in deze Informatiestrategie verder uitgewerkt. De provincie sluit hiermee aan bij de interprovinciale ontwikkelingen en doelstellingen die het Rijk hiervoor heeft geformuleerd.

Informatievoorziening en het INK-model

De provincie wil het *INK-model* gebruiken om de eigen bedrijfsvoering te verbeteren en een betere verbinding naar klanten te maken. Uiteindelijk doel in 2007 is om uitgegroeid te zijn tot een klantgerichte en resultaatgerichte organisatie. De inzet van ICT in de komende jaren moet aansluiten op dit ambitieniveau. In het *Plan van aanpak INK-model* staan acht deelprojecten vermeld, waarvan een aantal direct of indirect consequenties heeft voor de informatievoorziening. Met de trekkers van de INK-projecten vindt verdere afstemming tussen de verschillende projecten plaats.

Informatievoorziening en Utrecht presterende provincie

Deze Informatiestrategie sluit aan op de doelstellingen van de nota '*Utrecht: presterende provincie*'. In de nota staat dat de communicatie van de provincie zich enerzijds vooral richt op ondersteuning van provinciale doelstellingen en anderzijds op mogelijkheden tot beïnvloeding door de burger. Een actief gebruik van moderne ICT-voorzieningen kan hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

3.2 Maatschappelijke trends

De belangrijkste externe ontwikkeling die van invloed is op de inhoud van deze Informatiestrategie is de ontwikkeling van de elektronische overheid. Belangrijke publicaties op dit gebied zijn de volgende beleidsnota's:

Kabinetsbeleid: Andere overheid

Het huidige kabinet heeft in haar beleid (Kabinetsvisie 'Andere overheid') de volgende uitgangspunten geformuleerd die een directe relatie met ICT hebben:

- Administratieve lastenverlichting; minder regelgeving en gemakkelijker aanvragen van vergunningen, ontheffingen en subsidies. Door de dienstverlening via internet kan de provincie bijdragen aan dit uitgangspunt.
- Eenmalige gegevensverstrekking; het niet onnodig meerdere malen dezelfde gegevens vragen van burgers en bedrijven. Ook op dit vlak moet de provincie bijdragen, door aan te sluiten op de landelijke basisregistraties van bedrijven en personen.
- Elektronische dienstverlening; in 2007 moet 65% van de publieke dienstverlening van rijk, overheid provincie en gemeenten via internet beschikbaar zijn.

Commissie Jager en Programma e-Provincies

Fundament voor de ICT-ontwikkelingen op provinciaal niveau is het rapport uit oktober 2000 van de Commissie Jager (Provincies in de informatiemaatschappij, beleidsimpulsen voor een urgente opgave). Hierin vormen vijf beleidsimpulsen de kern:

- Verbetering van dienstverlening aan burgers, bedrijven en overheden, onder meer door aansluiting en afstemming op de administraties van andere partijen.
- Profilering naar en interactie met burgers en bedrijven, zodat het eigen gezicht van de provincie wordt versterkt.
- Versterking van de politiek-democratische functie, bijvoorbeeld door het transparant maken van het politieke proces.
- Stimuleren van initiatieven van maatschappelijke organisaties, bedrijven en lagere overheden op het gebied van elektronische dienstverlening.
- Tegengaan van tweedeling door achterstandsgroepen deel te laten nemen aan de informatiemaatschappij.

De Informatiestrategie van de provincie Utrecht is met name gericht op de eerste drie beleidsimpulsen. Als vervolg op de Commissie Jager is september 2002 het Programma Elektronische Provincies (PEP) opgericht. Het PEP heeft tot doel gezamenlijk initiatieven te ontwikkelen en kennis te delen. In paragraaf 5.2 wordt verder ingegaan op de relatie tussen het PEP en de provincie Utrecht.

3.3 Technologische trends

De volgende technologische trends zijn van belang voor het informatiebeleid van de provincie Utrecht:

- Via internet ontsluiten van reeds bestaande informatiesystemen, waarbij specifieke software (middleware) wordt ingezet om dit mogelijk te maken.
- Een (interprovinciaal) architectuurmodel om de wildgroei aan applicaties te beheersen en eilandautomatisering te voorkomen.
- Digitaliseren van kaarten, documenten en informatiestromen, ter verhoging van de toegankelijkheid van informatie via internet.
- De behoefte aan voldoende bandbreedte (capaciteit van het datacommunicatiekanaal).
- Gebruik van relatiemanagementsystemen; de klantvraag wordt geregistreerd en het klantgedrag wordt gevolgd.
- Toepassing van open source en open standaarden. Open source betekent dat de broncode van de betreffende software vrij beschikbaar is. Open standaarden zijn een voorwaarde voor samenwerking tussen organisaties op het gebied van transacties en ketenintegratie.

4. Ambitieniveau

4.1 Drie scenario's

Het ambitieniveau van de provincie Utrecht op het gebied van ICT vloeit in belangrijke mate voort uit de ambities uit het coalitieakkoord en het INK-project. In deze paragraaf zijn drie scenario's beschreven voor de ontwikkeling van de ICT in relatie tot het INK-model. In bijlage 1 zijn de scenario's geconcretiseerd aan de hand van voorbeelden.

A) Geleidelijk veranderen

Het belangrijkste kenmerk van dit scenario is dat de provincie Utrecht haar informatievoorziening langzaam ontwikkelt en dat er weinig samenwerking op ICT gebied is tussen de diensten. De informatievoorziening via internet breidt zich langzaam uit, waarbij elke dienst een eigen vormgeving houdt voor de website. De provincie treedt daarmee niet naar buiten met één gezicht. Er is bij de ICT-sector weinig capaciteit voor onderzoek naar en implementatie van nieuwe technologieën. Ontwikkeling van de informatievoorziening wordt vooral reactief aangestuurd via operationele jaarplannen. Het budget voor ICT-vernieuwing wordt verlaagd. De kosten voor ICT-beheer en ontwikkeling zullen echter toenemen door gebrek aan samenwerking tussen de diensten: elke dienst zal eigen oplossingen bedenken en opnieuw het wiel uitvinden. Dit scenario komt overeen met fase 1 uit het INK-model (activiteit georiënteerd). Het is de fase waarin de provincie zich nu bevindt voor een groot deel van haar ICT-activiteiten.

B) Beheerst verbeteren

In dit scenario staat informatievoorziening nadrukkelijk op de agenda. Projecten en ontwikkelingen worden beleids- en planmatig bestuurd op basis van een provinciale informatiestrategie en -architectuur. De provincie sluit aan bij de landelijke basisregistraties (bijvoorbeeld het Basis Bedrijvenregister). Steeds meer interactie met burgers, bedrijven en gemeenten worden via internet aangeboden, via standaarden die door alle diensten worden gebruikt. De provincie stelt de onderzoeks- en monitoringsgegevens waarover ze beschikt op een standaardwijze via de website beschikbaar aan externe relaties. Vooral gemeenten, instellingen en onderzoeksbureau's profiteren hiervan. Er komt een investeringsvoorziening voor vervanging en onderhoud van hardware en software. De huidige problemen met kritieke bedrijfssystemen die draaien op verouderde hardware zijn daarmee van de baan. Dit scenario geeft invulling aan het streefniveau van INK-fase 2 tot 3 op ICT-gebied (proces en systeem georiënteerd). De provincie Utrecht bevindt zich voor een aantal ICT-activiteiten al in deze fase, bijvoorbeeld met projecten op het gebied van elektronische dienstverlening zoals het op gestandaardiseerde wijze ontwikkelen van mogelijkheden voor elektronische inspraak.

C) Krachtig innoveren

In dit scenario maakt informatietechnologie het mogelijk fundamentele verbeteringen te realiseren in beleid, besturing, management en dienstverlening. We treden met één gezicht naar buiten en werken intensief samen met partners in de samenleving. Processen (subsidieverlening, vergunningverlening) worden organisatiebreed gestroomlijnd en ondersteund met standaard informatiesystemen, die via de website ook toegankelijk zijn voor burgers en bedrijven. Elektronische dienstverlening is gemeengoed. Concernsturing op ICT sluit naadloos aan op de 'planning & control' van de diensten. Dit scenario komt overeen met het niveau van INK-fase 3 tot 4 (systeem en keten georiënteerd). De provincie Utrecht bevindt zich voor slechts enkele projecten zoals de risicokaart in het beginstadium van deze fase.

4.2 Keuze voor scenario B: Beheerst verbeteren

De provincie bevindt zich in de eerste fase van het INK-model (activiteit georiënteerd) en heeft een aantal projecten benoemd om te komen tot fase 2 (proces georiënteerd). Ook op ICT-gebied zullen stappen gemaakt moeten worden om deze fase te bereiken. Scenario B (Beheerst verbeteren) sluit hierop het beste aan. De provincie Utrecht blijft dan op ICT-gebied een middenmoter tussen de overige provincies en kan op voldoende niveau aansluiting vinden bij de taakstelling van het kabinet. Scenario A (de Achterhoede) is niet wenselijk, omdat er dan geen budget is om dienstoverstijgende projecten te starten, zoals gemeenschappelijk gegevensgebruik, elektronische inspraak en de provinciale productencatalogus. Diensten zullen dan elk hun eigen oplossingen moeten zoeken, wat vanuit de concerngedachte inefficiënt is. Bovendien is het voor de klant onoverzichtelijk als elke dienst op een andere manier de elektronische dienstverlening vormgeeft. De provincie gaat in dit scenario achterlopen op andere provincies en kan niet voldoen aan de doelstellingen die het rijk heeft gesteld ten aanzien van elektronische dienstverlening en gemeenschappelijk gegevensgebruik. Scenario C (Krachtig innoveren) is evenmin wenselijk, omdat we dan met ICT voorzieningen vooruit gaan lopen op de rest van de bedrijfsvoering. De provincie Utrecht bevindt zich nog in de eerste fase van het INK-model (activiteit georiënteerd), scenario C sluit aan bij INK-fase 3 tot 4. In dit scenario zijn bijvoorbeeld alle klantprocessen organisatiebreed gestroomlijnd en worden ondersteund door workflowtoepassingen.

4.3 Samenvatting scenario 'Beheerst verbeteren' per thema

Het gekozen ambitieniveau (scenario B) is verder uitgewerkt in de volgende vijf thema's:

- Elektronische dienstverlening (Transparantie, Interactie, Transactie en Ketenintegratie)
- Bestuurlijke informatievoorziening
- Gemeenschappelijk gegevensgebruik
- Interne kennisdeling en –dienstverlening
- Documentaire informatievoorziening (DIV)

De concrete ambities voor 2007 staan per thema vermeld in de tabel op de volgende bladzijde. Binnen de thema's zijn diverse projecten geformuleerd. Deze worden uitgewerkt in een aparte *Projectenportefeuille Informatiestrategie 2004-2007*.

Thema's	Ambities tot 2007
Transparantie (Elektronische dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • De provinciale producten catalogus is beschikbaar en 50% van de producten is gekoppeld aan de website. • 65% van de publieke dienstverlening loopt via de website. • 100% van de informatievoorziening uit de "distelnota" verloopt via internet. • Vergunningplichtige bedrijven kunnen hun elektronische dossiers inzien. • 100% van de provinciale wet- en regelgeving wordt aangeboden via internet.
Interactie (Elektronische dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • Interactieve beleidsvorming en digitale inspraak met betrekking tot strategische plannen is standaard gebruik. • Onderzoek naar digitale democratie. • Eén loket voor subsidies en vergunningen en gebruik van webformulieren. • Besloten webdomein waar in- en externe gebruikers met elkaar kunnen werken aan projecten. • Er is een gestandaardiseerde wijze van klachtenregistratie- en afhandeling.
Transactie (Elektronische dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronische afhandeling van het bedrijfsproces en van beschikkingen voor vergunningverlening en handhaving. • Elektronische afhandeling van het bedrijfsproces subsidieverlening.
Ketenintegratie (Elektronische dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • De interprovinciale risicokaart is operationeel. • Alle provinciale ruimtelijke plannen zijn digitaal uitwisselbaar voor zover er uitwisselingsstandaarden voor aanwezig zijn. • Het gebruik van digitaal uitwisselbare bestemmingsplannen is volledig geïntegreerd in het werkproces van de provincie Utrecht.
Bestuurlijke informatievoorziening	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling dashboard functie managementinformatie. • Pilots met managementinformatie voor operationele en maatschappelijke indicatoren. • Verslagen van GS en PS ontsloten via website en atrium en verbetering sturingsmogelijkheden.
Gemeenschappelijk gegevensgebruik	<ul style="list-style-type: none"> • Eenmalige vastlegging van onderzoeks- en monitoringsgegevens en ontsluiting hiervan via internet en Atrium. • Implementatie adresbeheersysteem en uitfaseren van andere adresbestanden • Aansluiten bij landelijke basisregistraties voor adresgegevens (bedrijven en personen) en gebouwen.
Interne kennisdeling en – dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Cultuuromslag van brengen naar halen van informatie, via persoonlijke startpagina en nieuwe zoekmachine. • Meer mogelijkheden voor het aanvragen van producten en diensten van de PSD via Atrium (10% van de dienstverlening via Atrium).
Documentaire informatievoorziening	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliteren van de registratie en de elektronische ontsluiting van e-mails en documenten. • Onderzoek naar digitale handtekening. • Onderzoek naar digitale duurzaamheid (dragere van elektronische informatie en vindbaarheid).

5. Thema's en projecten

5.1 Samenhang tussen de thema's

Bepaalde thema's zijn voorwaardescheppend voor andere thema's:

- Technische architectuur en elektronische dienstverlening; vooral voor elektronische afhandeling van bedrijfsprocessen zijn eerst aanpassingen aan de technische architectuur nodig (benoemd bij Randvoorwaarden, hoofdstuk 6).
- Elektronische dienstverlening en gemeenschappelijk gegevensgebruik; door standaardisatie van monitoring- en onderzoeksgegevens en geo-informatie kunnen gegevens op eenduidige wijze beschikbaar worden gesteld via de website.
- Gemeenschappelijk gegevensgebruik en besturingsinformatie; voor monitoring van het coalitieakkoord en het verkrijgen van bruikbare besturingsinformatie is goede ontsluiting van monitoring- en onderzoeksgegevens nodig.
- Besturingsinformatie en elektronische dienstverlening; om informatie van bestuur en management en over bedrijfsprocessen te kunnen verspreiden, zijn een goed functionerende website en Atrium nodig.
- Documentaire informatievoorziening en elektronische dienstverlening; om dossiers over vergunningverlening digitaal toegankelijk te maken, is een betere manier van opslag en ontsluiting nodig. Ook is het noodzakelijk om eerst processen te stroomlijnen. Tot slot is structuring en standaardisatie van een bedrijfsproces een randvoorwaarde voor de afhandeling van dit proces via internet.

Op projectniveau worden de fasering en samenhang tussen de projecten uitgewerkt. Juist door deze samenhang is het belangrijk dat op alle onderdelen van de Informatiestrategie wordt gestreefd naar het behalen van scenario B.

5.2 Elektronische dienstverlening

Hoe staan we ervoor in 2007?

Een ambtenaar van een gemeente heeft een overleg over zwemwaterkwaliteit met een wethouder. Deze ambtenaar verzamelt alle relevante informatie om goed voor de dag te komen. Hij logt onder andere in bij de provincie Utrecht om na te gaan wat er afgelopen jaren in Provinciale Staten is besproken en besloten over dit onderwerp. Voor meer informatie over regelgeving kijkt hij nog even in de wettenbank op de provinciale website. Op de pagina van Water en Milieu ziet hij waar hij terecht kan met zijn aanvullende vragen.

Internet draagt bij aan een actieve, open, transparante en presterende provincie door toe te werken naar een situatie waarin alle beschikbare informatie snel, toegankelijk en betrouwbaar is te vinden op de website. Door middel van internet wordt invulling gegeven aan de elektronische provincie met een vraaggestuurde dienstverlening, waarbij transparantie en interactie met de doelgroepen de sleutelbegrippen zijn. Dit betreft gemeenten, belangenorganisaties, bedrijven en burgers.

Het groeipad elektronische overheid kent vier fasen:

1. Transparantie: beschikbaarstellen van informatie op de website.
2. Interactie: tweerichtingcommunicatie via internet: de klant kan vragen stellen en reageren.
3. Transactie: afhandeling van de klantvraag gebeurt via een elektronisch loket, waarbij sprake kan zijn van een koppeling van de website aan bestaande interne (en externe) systemen.
4. Ketenintegratie: opnieuw vormgeven van processen en relaties van de organisatie.

De vier fasen op weg naar de elektronische overheid kunnen parallel bestaan. Toch is er een zekere natuurlijke prioriteitsvolgorde. Dit heeft te maken met de toenemende complexiteit en impact op de organisatie per fase.

De provincie Utrecht bevindt zich op dit moment in de eerste fase (verstrekken van informatie) en met pilots (zoals het streekplan en elektronische inspraak) in de interactiefase. Het ambitieniveau van de provincie is om de transparantie- en de interactiefase via de website uit te bouwen en door te groeien richting transacties. Per fase wordt hieronder uitgewerkt wat de ambities van de provincie Utrecht zijn.

5.2.1 *Transparantie: Toegankelijkheid van overheidsinformatie*

De toegankelijkheid van informatie van de overheid, die voor burgers en bedrijven interessant is, kan worden verbeterd. Ook bij de provincie Utrecht. Als 'transparante provincie' rekenen we het actief openbaar maken van gegevens en informatie tot een kerntaak van onze communicatie. Vrij beschikbare informatie is daarbij zoveel mogelijk te vinden op of via het internet. De provincie heeft vanwege de Wet Openbaarheid van Bestuur ook een verplichting in de openbaarmaking van informatie.

In Europees verband regelt richtlijn 2003/4/EG van het Europees parlement en de Raad de toegang van het publiek tot milieu-informatie (Zie ook de nota *Handhaving en Veiligheid in de provincie Utrecht* van 22 januari 2002, die de uitvoering van de aanbevelingen van de commissies Oosting en Alders voor onze provincie bevat). In 2004 wordt een pilot gestart met het op gestandaardiseerde wijze aanbieden van milieuinformatie vanuit de betrokken vakdiensten op internet.

Informatie op maat

Uit de positiebepaling ten opzichte van het INK-model blijkt dat de provincie nog voornamelijk intern georiënteerd is, waardoor de klantoriëntatie achterblijft. Met behulp van het INK-project Klantinformatie wordt achterhaald wat onze belangrijkste klantgroepen zijn en welke behoeften zij hebben. Door middel van informatievoorziening en dienstverlening via internet en atrium kan de provincie hierop inspelen.

De gezamenlijke provincies willen de toegankelijkheid van hun informatie verbeteren. Het Programma Elektronische Provincies (PEP) van het ICTU heeft daarom een provinciale productencatalogus ontwikkeld. Deze wijst burgers en ondernemers straks de weg naar diensten en producten van de provincie, zoals subsidies, voorzieningen, belastingen, (ont)heffingen vergunningen en gegevenslevering. In 2004 moet de productencatalogus verder worden uitgewerkt en moet dan aan de provinciale website worden gekoppeld. In de volgende fase van de productencatalogus kunnen burgers en ondernemers via webformulieren vergunningen en subsidies aanvragen (elektronische dienstverlening). Vanwege een eenduidig gezicht naar buiten is het belangrijk dat het ontwerp van webformulieren gestandaardiseerd per provincie en indien mogelijk interprovinciaal (Programma Elektronische Provincies) wordt opgepakt.

Het is ook belangrijk tegemoet te komen aan de informatiebehoeften van externe partijen. Het op maat en zoveel mogelijk via één-loket aanbieden van informatie en dienstverlening aan verschillende doelgroepen levert een verdere bijdrage aan de meer klantgerichte benadering. In 2004 zal een elektronisch loket worden ingezet op de website voor vier diensten (vergunningverlening en handhaving, subsidieverlening, wetgeving, elektronische inspraak). Hierin staat een vraaggerichte aanpak voor de ontsluiting van informatie centraal.

Decentrale wet- en regelgeving

In interprovinciaal verband heeft de Provincie Utrecht in samenwerking met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een pilotproject opgestart om decentrale wet- en regelgeving op de website te plaatsen. De pilots met decentrale wetgeving op de website vinden plaats op vier niveaus: provincie Utrecht, het BRU, gemeente Utrecht en een waterschap in de provincie Utrecht.

5.2.2 *Interactie: Interactieve beleidsvorming en digitale democratie*

Meer en meer kiest de provincie in de totstandkoming van beleid voor een interactieve aanpak met betrokkenheid van burgers, doelgroepen en mede-overheden. De diensten hebben diverse initiatieven ontwikkeld om via internet beter te communiceren met hun doelgroepen, zoals interactieve beleidsvorming rondom het streekplan, informatie over zwemwaterkwaliteit, de risicokaart en inspraak voor het SMPU. In 2004 wordt interactieve beleidsvorming verder uitgebreid tot alle strategische plannen.

Ook op bestuurlijk niveau kan internet aanvullend werken bij interactieve beleidsvorming. De Statencommissie Ruimte en Groen van de provincie Utrecht heeft een digitaal prikbord opgezet, waarop belangenorganisaties en andere relevante deskundigen hun informatie en meningen kunnen achterlaten. Het prikbord zorgt voor een snellere en efficiëntere informatiestroom tussen de commissieleden en de betrokken partijen. Binnenkort zullen alle statencommissies op deze wijze communiceren met diverse partijen.

Ervaringen elders leren overigens dat het succes van interactieve beleidvorming veel meer wordt bepaald door de wijze van interactieve beleidsvorming dan door de gebruikte ICT-oplossingen.

Digitale democratie

Digitale democratie is gericht op het verkleinen van de afstand tussen burgers en politiek. Dit thema is extra actueel vanwege de invoering van het dualisme per maart 2003. Een eigen aanwezigheid van Provinciale Staten op internet kan de herkenbaarheid en het gezag ten goede komen. Mogelijke digitale middelen ter versterking van digitale democratie zijn: de Stemwijzer, elektronisch stemmen en elektronische burgerraadplegingen (referendum). Daarnaast kan een digitaal spreekuur de relatie tussen kiezers en bestuurders verkleinen; inwoners van de provincie Utrecht kunnen hier dan periodiek elektronisch van gedachten wisselen met statenleden. In 2004 wordt onderzocht welke wensen Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten op dit gebied hebben.

5.2.3 *Transactie: Mogelijkheid bieden tot elektronische transacties*

Hoe staan we ervoor in 2007?

Een medewerker van een vuurwerkopslagplaats krijgt via de mail de verlenging van zijn milieuvergunning toegestuurd. Een half jaar voordat de vergunning verloopt krijgt hij het formulier automatisch toegestuurd. De gegevens - voor zover die nog relevant zijn voor de aanvraag - staan al op het formulier. Als hij het formulier terugstuurt, vinden meteen automatisch controles plaats op volledigheid en consistentie van de ingevulde gegevens. Nadat de aanvraag is geaccepteerd kan de medewerker de status en de voortgang van de besluitvormingsprocedure elektronisch volgen. Ook heeft hij via het elektronisch loket op de provinciale website toegang tot zijn elektronische dossier, dat beveiligd is met een elektronische identificatie.

Transacties met de provincie Utrecht spelen zich met name af bij de processen subsidie- en vergunningverlening. In 2006 moet een elektronisch loket de mogelijkheid bieden beide bedrijfsprocessen volledig online af te handelen. Kortom, online een aanvraag indienen, de status van de aanvraag volgen en de beschikking vernemen.

Voor beide bedrijfsprocessen zijn de volgende zaken van belang:

- Elektronisch afhandeling van vergunning- en subsidieverlening heeft een directe relatie met documentaire informatievoorziening (elektronische dossiers) en met de interne bedrijfsprocessen (backoffice).
- Met Workflowmanagement wordt het beheer van het administratieve proces geregeld.
- Complexere processen worden ondersteund door 'Casemanagement', waarbij toegang tot (elektronische) dossiers mogelijk is.

- Bij complexe aanvragen met een lange looptijd kan worden gebruik gemaakt van een gezamenlijke projectomgeving, waarin gemeenschappelijke documentatie toegankelijk is en via welke informatie kan worden uitgewisseld tussen aanvrager en ambtenaren.
- Atrium (het intranet) dient hierbij als instrument voor interne kennisuitwisseling en -ontsluiting, zodat ambtenaren op de hoogte blijven van actuele zaken en voldoende snelheid in hun dienstverlening kunnen realiseren.

5.2.4 Ketenintegratie

Hoe staan we ervoor in 2007?

Een gemeente wil een deel van het buitengebied ontwikkelen. De behandelende ambtenaar zoekt op internet de plannen van het rijk en de provincie over dit gebied. De betreffende plannen zijn allen digitaal beschikbaar gesteld en gecodeerd met behulp van de IMRO-codering. Al snel wordt zo geconstateerd dat de verschillende ruimtelijke kaders op provinciaal niveau onvoldoende consistent zijn voor de gewenste ontwikkeling van het gebied. Heel gericht kan de gemeente nu in overleg treden met de provincie. Ook de betrokken omwonenden en grondeigenaren kunnen snel inzicht krijgen in de plannen die er liggen en de voorgestelde wijzigingen.

ICT kan een belangrijke rol als katalysator vervullen voor de onderlinge samenwerking tussen verschillende overheden. Uitwisseling van informatie en gegevens binnen een keten impliceert een koppeling van systemen of afspraken over standaarden van verschillende organisaties die in een keten participeren. Voor succesvolle ketenintegratie zijn authentieke registraties, standaardisatie van definities, gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de communicatie en gebruik van verwijzindexen van belang.

Voor de provincie Utrecht speelt het onderwerp van ketenintegratie ook bij de beoordeling van gemeentelijke ruimtelijke plannen. De ruimtelijke ordening in ons land kan gezien worden als een ketenproces waarbij gemeente, provincie en Rijk nauw betrokken zijn. Binnen deze (verticale) keten is er op ieder niveau sprake van een horizontale keten: bij de beleidsvoering zijn verschillende beleidsvelden betrokken. Inmiddels is het geen vraag meer óf het ruimtelijke beleidsproces digitaal moet gaan, maar veel meer hoé en wáanneer.

Het werken met digitale uitwisselbare bestemmingsplannen kan zorgen voor een efficiëntere afstemming tussen provincie en gemeenten. Hiervoor loopt het stimuleringsprogramma Digitale Uitwisselbare Ruimtelijke Plannen (ministerie van VROM). De provincie Utrecht geeft hieraan invulling door middel van twee sporen. Aan de ene kant de planvertaling strategisch plannen, aan de andere kant het stimuleren van gemeenten om digitaal uitwisselbare bestemmingsplannen aan te leveren.

Risicokaart

Ook op het gebied van veiligheid is sprake van ketenintegratie. Een goed voorbeeld hiervan is de digitale risicokaart, die inzicht geeft in de risico-objecten binnen de provincie Utrecht. De ervaringen van de provincie met de provinciale risicokaart worden mede gebruikt als input voor de ontwikkeling van de interprovinciale risicokaart. Bij het ontwikkelen en actueel houden van deze risicokaart is vergaande samenwerking tussen provincie, gemeenten en Rijk noodzakelijk. Naar verwachting kunnen burgers en professionele organisaties deze vernieuwde, actuele en volledige risicokaart medio 2006 raadplegen.

5.3 Bestuurlijke informatievoorziening

5.3.1 Bestuurlijke informatievoorziening - managementinformatie

Hoe staan we ervoor in 2007?

Resultaat gericht werken is in het kader van het INK-model nog steeds een belangrijk speerpunt. Een sectorhoofd van de provincie wil daarom weten welke resultaten zijn sector de afgelopen twee maanden heeft behaald. Hij gaat naar zijn 'dashboard' op Atrium. Daar heeft hij niet alleen direct toegang tot alle financiële gegevens over projecten van zijn sector, hij kan ook meteen alle relevante maatschappelijke en operationele indicatoren zien. Hij bekijkt meteen even hoe het staat met het ziekteverzuim voor zijn sector en wie verlof hebben aangevraagd. Vervolgens valt zijn blik op de lijst met medewerkers, die hun persoonlijke ontwikkelingsplan al af hebben. Hij vergelijkt meteen in hoeverre hun opleidingswensen passen bij de gewenste ontwikkeling van hun competenties.

Integraal management en het laag in de organisatie neerleggen van verantwoordelijkheid voor de bedrijfsprocessen stellen hoge eisen aan de integrale bedrijfsvoering en sturing. Managementinformatie legt vooral de nadruk op: de juiste informatie, op de juiste tijd, om de juiste beslissingen te kunnen nemen. Dit betekent dat de juiste sturingsmiddelen beschikbaar moeten zijn, met name personele en financiële managementinformatie. Het nieuwe financiële systeem Coda en de managementinformatietools Impromptu en Powerplay voorzien hierin. Deze laatste twee systemen bieden ook goede mogelijkheden om managementinformatie over maatschappelijke en operationele indicatoren te verzorgen. Deze mogelijkheden worden verder onderzocht via twee pilots.

5.3.2 Bestuurlijke informatievoorziening – dualisme

Hoe staan we ervoor in 2007?

De provincie is dualistisch gaan werken. De statenvergadering is dé plaats voor het openbare politieke debat. Een medewerker van een maatschappelijke organisatie kan via de website zien welke onderwerpen die avond in de staten worden besproken. Dankzij inzicht in de agendasetting, de heldere verslaglegging en via het instrument 'Politiek on line' krijgt hij (en vele anderen met hem) optimale mogelijkheden om betrokken te zijn bij de onderwerpen die spelen.

De staten concentreren zich door de invoering van het dualisme nu op het stellen van kaders, controle van Gedeputeerde Staten en volksvertegenwoordiging. Het besluitvormingsproces is hierdoor veranderd en daarmee ook de informatiestromen. Deze moeten transparant zijn en voldoende mogelijkheden voor sturing bieden. De verslagen van GS staan op dit moment al op de provinciale website, maar de presentatie en leesbaarheid zijn niet optimaal. De PS-verslagen, hoewel openbaar, zijn nog niet toegankelijk via het web. Wat ook ontbreekt is een centraal, toegankelijk overzicht van uitstaande acties en toezeggingen. Om de transparantie te bevorderen, moeten verslagen van GS en PS in de nabije toekomst beter worden ontsloten, zowel via Atrium als de website. Via het instrument 'Politiek on line' worden externe relaties opgeroepen om de staten te informeren. Alle statencommissies gaan dit instrument gebruiken.

5.4 Gemeenschappelijk gegevensgebruik

5.4.1 Gemeenschappelijk gegevensgebruik - basisregistraties

Hoe staan we ervoor in 2007?

Een ambtenaar van de Gemeente Nieuwegein stelt een notitie op over uitbreiding van een bedrijventerrein in Nieuwegein. Op de provinciale website vindt hij de benodigde statistische informatie over de economische ontwikkelingen in verschillende sectoren en de uitgifte van bedrijventerreinen in de omliggende gemeenten. Om een goed beeld te kunnen geven, downloadt hij de provinciale gegevens op kaart en in tabelvorm.

Gebiedsgericht en integraal werken zijn belangrijke speerpunten in het coalitieakkoord, die vorm krijgen in de gebiedsplannen. Voor het opstellen en monitoren van deze plannen is goede ontsluiting van de onderzoeks- en monitoringgegevens van de provinciale vakdiensten nodig. We groeien hiervoor toe naar gemeenschappelijk (intern en extern) gebruik van gegevens, documenten en kaarten in een gestandaardiseerde intranet/internetomgeving. Er is al een goede start gemaakt met:

- Het digitale gegevenspakhuis Feiten en Cijfers, waarin we allerlei statistische gegevens via de website beschikbaar stellen aan derden.
- Het standaardiseren en beschikbaarstellen van allerlei geografische informatie.

Het toegankelijk maken van deze gegevens en het bewaken van de kwaliteit zijn belangrijke aspecten van gegevensmanagement. Dit geldt eveneens voor afspraken over definities, standaarden, meta-gegevens en eigenaarschap.

Basisregistraties

Behalve interne gegevensontsluiting zoekt de provincie extern aansluiting bij initiatieven van het Ministerie van VROM op het gebied van Basisregistraties, een speerpunt van de Kabinetsvisie 'Andere overheid'. De diverse initiatieven zijn:

- Deelname aan de Grootschalige Basiskaart Nederland (GBKN)
- IMRO-model (Informatiemodel Ruimtelijke Ordening)
- Basis Bedrijvenregister (BBR); éénmalige registratie van bedrijfsgegevens, die andere overheden vervolgens kunnen gebruiken.
- Basis Persoonsregister (BPR)
- Basis Gebouwen Registratie (GBR)
- Basisregistratie Adressen (BRA)
- Percelen en kaarten

5.4.2 Gemeenschappelijk gegevensgebruik - Relatiemanagement

Hoe staan we ervoor in 2007?

De provincie verstuurt de uitnodigingen voor het nieuwjaarsmuziekfeest. Omdat iedereen toegang heeft tot het gebruiksvriendelijke provinciebrede adressensysteem, maakt het niet meer uit waar adreswijzigingen bij de provincie worden bezorgd. Alle uitnodigingen komen op het juiste adres bij de juiste persoon terecht.

Relaties vormen de belangrijkste legitimatie voor het bestaan van onze organisatie. Relatiemanagement is een noodzaak om invulling te geven aan onze ambities op het vlak van service- en klantgerichtheid. Implementatie van relatiemanagement past ook binnen het regeringsbeleid, dat streeft naar het niet onnodig meerdere malen dezelfde gegevens vragen van burgers en bedrijven. Het Rijk werkt daarom aan de inrichting van een Basis Bedrijvenregister en een Basis Persoonsregister.

De basis voor goed relatiemanagement is een actueel adressenbestand, dat alle medewerkers kunnen gebruiken. De provincie Utrecht telt ruim dertig relatiebestanden (met veel dezelfde relaties), waarbij aan onderlinge afstemming weinig of geen aandacht is besteed. Dit heeft geleid tot een ‘lappendeken’ van soorten adresbeheer. De Provinciale Servicedienst implementeert op dit moment het adressenbeheersysteem Q-relatie, dat straks leidend is voor alle adresgegevens binnen de provincies. Hierbij wordt een link gelegd naar de Basisregistraties die het Rijk momenteel ontwikkeld.

Relatiemanagement

Een klantgerichte overheid legt uiteindelijk de contactmomenten met relaties vast. Zo kunnen medewerkers en bestuurders van de provincie kunnen zien welke contacten een relatie nog meer bij de provincie heeft. Bij de selectie van Q-relatie is aangegeven dat dit voorlopig nog een stap te ver is voor de provincie, maar wel een optie is richting de toekomst.

5.5 Interne kennisdeling en dienstverlening

Hoe staan we ervoor in 2007?

Een beleidsmedewerker werkt aan een project rondom veiligheid en handhaving. Op Atrium ziet hij bij ‘Projectmatig werken’ welke standaarden we hanteren bij het opstellen van een project. Hij kan ook meteen een mailtje sturen naar de contactpersoon om nog wat verduidelijking te vragen. Voor het project is informatie nodig over de risicovolle bedrijven bij de provincie. Deze informatie kan hij zo van de risicokaart op de website halen. Via Atrium zoekt hij de verslagen van de managementteams, die hierover hebben gesproken, zoals het MT van de dienst WEM, de DR en GS. Via het forum informeert hij of een medewerker eerder betrokken was bij een vergelijkbaar project en welke ervaringen toen zijn opgedaan. Via de agendafunctie nodigt hij de projectleden uit en checkt of er een zaaltje beschikbaar is. Dit reserveert hij meteen via Atrium.

Gedeputeerde Staten hebben vorig jaar met de vaststelling van de kaders voor interne communicatie bepaald, dat adequate interne communicatie noodzakelijk is voor effectieve externe communicatie. Daarom wil de provincie prioriteit geven aan de verdere ontwikkeling van intranet. Basisvoorwaarde voor een goed functionerend intranet is dat alle medewerkers dit platform voor kennisdeling actief gebruiken. Daarvoor is het nodig dat het management (met name MT’s/DT’s, directieraad, GS en PS) Atrium meer gaan gebruiken als medium om visie en doelstellingen van de provincie te communiceren. Dit past ook binnen de doelstelling van het INK-project ‘Strategie en beleid’.

Portalfunctie

Atrium gaat de basis vormen voor ontsluiting van informatie, zodat medewerkers slechts op één platform hoeven te zoeken naar beschikbare informatie en kennis binnen de provincie. Om de omslag van brengen naar halen van informatie te blijven ondersteunen is een betere zoekmachine nodig, die inmiddels in ontwikkeling is. Daarnaast krijgen medewerkers vanaf 2004 de mogelijkheid de startpagina van Atrium persoonlijk in te stellen. Dit betekent dat bij het opstarten van Atrium direct de onderwerpen in beeld komen waarvan de gebruiker heeft aangegeven dat hij ze wil zien, bijvoorbeeld de eigen dienstpagina, de DR-Flits en het weekmenu. Voor deze vorm van personalisering zijn een verbeterde inlog- en wachtwoordprocedure noodzakelijk. De mogelijkheden om bestanden af te schermen worden hiermee ook vergroot.

Atrium gaat als portalfunctie fungeren voor alle applicaties, waaronder e-mail en agenda, voor zover dit financieel geen grote gevolgen heeft. Als te grote investeringen nodig zijn, kan als alternatief een link naar de applicatie op het bureaublad worden gemaakt. Bovendien gaat de Provinciale Servicedienst diverse producten en diensten elektronisch beschikbaar te stellen, zoals de reservering van een vergaderzaal en het online aanmaken en volgen van een call bij de ICT-Helpdesk.

Kennismanagement

Atrium vormt als intranettoepassing een goede basis voor de ontwikkeling van kennismanagement binnen de provincie. Hiervoor is het noodzakelijk in 2004 te omschrijven wat kennismanagement precies voor de provincie inhoudt en welke voordelen hiermee op het gebied van efficiëntie en kwaliteit te behalen zijn.

5.6 Documentaire informatievoorziening

Hoe staan we ervoor in 2007?

Omwonenden van een fabriek klagen over overlast en starten een protestactie. De pers belt de provincie om na te gaan hoe het zit met de vergunningensituatie en de handhaving daarvan. De provincie correspondeert al jaren over de problemen met de vergunninghouder, een deel van de correspondentie is de laatste jaren via e-mail gegaan. De betrokken voorlichter kan alle relevante stukken overzichtelijk terugvinden en zo snel inzicht geven in de actuele situatie.

Documentaire informatievoorziening (DIV) in relatie tot de Informatiestrategie behelst vooral het vergaren, beheren en beschikbaar stellen van informatie, die in papieren of digitale documenten is vastgelegd, bijvoorbeeld post, vergaderstukken (A- en B-stukken) en officiële documenten zoals vergunningen en toewijzingen van subsidies. DIV sluit nauw aan op het principe van gemeenschappelijk gegevensgebruik, dat in paragraaf 5.4 is behandeld.

Registratie en opslag van documenten

Het huidige systeem voor postregistratie (Prowerk) is instabiel en traag. In 2004 zal hier een ad hoc oplossing voor moeten komen, zodat de registratie van essentiële documenten niet in gevaar komt. De sector PDR is in samenwerking met de sector MBS (Bodemsanering) bezig met een pilot voor implementatie van een vorm van digitale documentaire informatievoorziening. Uitgangspunt is dat de medewerkers van de sector zelf verantwoordelijk zijn voor de stukken die ze registreren. PDR heeft een adviserende rol en draagt zorg voor archivering en elektronische ontsluiting van de belangrijke documenten. De pilot moet duidelijk maken welke functionaliteit (provinciebreed) nodig is. Op basis daarvan kan de provincie in de toekomst eventueel een grootschalig documentmanagementsysteem aanschaffen.

PDR onderzoekt welke faciliteiten bruikbaar zijn voor opslag en ontsluiting van elektronische documenten (inclusief e-mails) en komt in 2004 met een oplossing voor de registratie van e-mails en elektronische inspraak. Verder onderzoekt ze welke maatregelen nodig zijn om authenticiteit van digitale documenten te waarborgen. PDR onderzoekt in 2004 ook de noodzaak van de elektronische handtekening voor de provincie Utrecht.

Digitale duurzaamheid

PDR en het cluster informatievoorziening PSD nemen gezamenlijk initiatief om te kijken hoe de provincie moet omgaan met de digitale duurzaamheid van documenten. Ze onderzoeken hiervoor op welke drager elektronische informatie het best kan worden bewaard en hoe vervolgens ontsluiting van deze informatie wordt gewaarborgd. In 2005 wordt geëvalueerd of de genomen maatregelen voldoende inspelen op de ontwikkelingen rondom digitalisering en e-provincie.

6. Randvoorwaarden

6.1 Organisatie van de ICT-functie

ICT neemt een steeds belangrijker plaats in binnen de provincie. Om de hiervoor uitgewerkte ambities te kunnen realiseren, is een groot aantal activiteiten nodig. Deze onderscheiden we in vier verschillende typen:

1. *Beleidsgerichte* activiteiten, zoals het opstellen, actualiseren en verder uitwerken van dit plan.
2. Op *ontwikkeling* van ICT-gerichte activiteiten; projecten waarin op grond van een programma van eisen een toepassing wordt geselecteerd of ontwikkeld en vervolgens geïmplementeerd.
3. Op *beheer* van ICT-gerichte activiteiten; die ervoor zorgen dat ICT beschikbaar, beveiligd en gebruiksvriendelijk is.
4. *Besturingsactiviteiten*: ICT is een forse kostenpost en vervult ook een sleutelrol in het effectief en efficiënt werken van de organisatie. Goede inrichting van de 'planning & control' van de ICT-functie is van groot belang.

Kenmerken van de huidige ICT-organisatie en aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling van de ICT-functie zijn:

Beleid

Beleid wordt zowel op dienstniveau als op concernniveau ontwikkeld. Gelet op de toenemende samenhang en de aangegeven noodzaak om bruggen te bouwen tussen de verschillende informatie-eilanden is de concernbeleidsfunctie relatief zwak ontwikkeld. Ook het niveau van ontwikkeling van dienstinformatiebeleid is per dienst zeer verschillend qua aard en kwaliteit.

De ICT-sector speelt een belangrijke rol in de vormgeving en handhaving van het informatiebeleid. Deze rol moet nader worden uitgewerkt in relatie tot de competenties en prestaties op dit vlak in de diensten. In dit verband verdienen bestaande overlegvormen een evaluatie op hun effectiviteit. Bovendien moet duidelijk zijn welke verantwoordelijkheden er liggen rond het beleid, de ontwikkeling en het beheer van internet en intranet.

Ontwikkeling

- ICT-projecten moeten duidelijk gerelateerd zijn aan ICT beleidsdoelstellingen.
- ICT-projecten moeten op tijd, binnen het beschikbare budget worden uitgevoerd en de resultaten moeten voldoen aan de verwachtingen van de gebruikers.

Beheer

Het waarborgen van een effectief en efficiënt uitvoeren van de verschillende beheerfuncties inclusief de daarbij behorende eisen aan continuïteit en beveiliging.

- Het beheer moet voldoen aan eisen van kwaliteit zoals beschikbaarheid.
- De efficiency van het beheer moet worden vergroot, met name rond configuratiemanagement en de afstemming tussen de ICT-sector en de applicatiebeheerders in de diensten.

Besturing

- Binnen de jaarlijkse planning- en control cyclus krijgt het aandachtsgebied ICT een afzonderlijke plaats binnen de verschillende plannen en verantwoordingsdocumenten.
- In de financiële administratie wordt een eenduidige opzet voor de verantwoording van de ICT-kosten gerealiseerd.
- De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden wordt zo ingericht, dat heldere besluitvorming en slagvaardig optreden mogelijk zijn. Als onderdeel hiervan zal de planning & control-functie eenduidig moeten worden belegd. Dit geldt ook voor taken als beleidsontwikkeling, advisering en projectleiding.

6.2 Informatiearchitectuur

De provincie Utrecht heeft de afgelopen twee jaar diverse activiteiten ondernomen om een informatie architectuur op te stellen. Belangrijkste reden hiervoor is beter inzicht in de samenhang tussen de technische infrastructuur, applicaties, gegevens, processen en strategie. Met een dergelijk model is het sneller mogelijk de impact van veranderingen te analyseren, bijvoorbeeld de introductie van elektronische dienstverlening (Voor welke processen is dit zinvol? Welke informatiesystemen worden hierdoor geraakt? Welke gegevens zijn nodig? En wat betekent het voor de technische architectuur?).

Bovendien kunnen de beheerkosten lager worden door meer te werken met standaarden. Tot slot is de verwachting dat we met een goede informatie architectuur efficiënter kunnen werken door het aantal applicaties te verminderen.

Provinciaal referentiemodel

In interprovinciaal verband is een provinciaal referentiemodel ontwikkeld waarin de beleidsdoelen (bijvoorbeeld bevordering van de waterkwaliteit) versus de beleidsinstrumenten (bijvoorbeeld vergunningverlening) zijn uitgezet. Ook de aansluiting bij het architectuur model dat het Ministerie van BZK heeft ontwikkeld, staat interprovinciaal op de agenda. De provincie Utrecht zoekt aansluiting bij interprovinciale ontwikkelingen op dit gebied.

De komende jaren worden de volgende projecten opgepakt:

- Definiëren van de standaarden en uitgangspunten in de onderdelen van de informatie architectuur. Dit zijn de producten en diensten, processen, gegevens, applicaties en de technische infrastructuur.
- Opstellen van een landschapskaart, waarin de applicaties zijn aangegeven op een basiskaart met processen en diensten (2005 en verder).

6.3 Informatiebeveiliging

In 2003 is het *Informatiebeveiligingsbeleid 2003-2007* vastgesteld in de Directieraad. Het informatiebeveiligingsbeleid voorziet in een 'baseline plus' aanpak; er is een baseline opgesteld met minimaal benodigde maatregelen die voor alle systemen gelden. Daarbovenop is (en wordt) via risicoanalyses bepaald voor welke systemen extra maatregelen nodig zijn. Om de kwaliteit van de informatievoorziening aan klanten, bestuur en medewerkers van de provincie te garanderen is beveiliging nodig. Goede beveiliging waarborgt:

- *Vertrouwelijkheid*: informatie is alleen toegankelijk voor degenen die hiertoe zijn geautoriseerd, persoonsgegevens mogen bijvoorbeeld niet openbaar worden.
- *Integriteit*: correctheid en de volledigheid van informatie en verwerking, financiële informatie mag bijvoorbeeld niet ongeoorloofd worden gemuteerd.
- *Beschikbaarheid*: informatie(systemen) zijn beschikbaar op de juiste momenten, zodat medewerkers in staat zijn goede dienstverlening aan hun klanten en bestuur te leveren.

De implementatie van de diverse beveiligingsmaatregelen ligt bij de systeemeigenaren, vaak de dienstdirecteuren. De verantwoordelijkheid voor de beveiliging van de technische infrastructuur ligt bij PIT. De PSD monitort de uitvoering van het beleid met diverse audits. Bij de risicoanalyses is gebleken dat de informatiebeveiliging bij de provincie al op een redelijk niveau ligt. Er is vooral aandacht nodig is voor het opstellen en implementeren van goede beheerprocedures.

6.4 Technische architectuur

De afgelopen maanden is door PIT een onderzoek uitgevoerd naar de technische consequenties van het strategische I-beleid en de daaruit voortkomende projecten. Hieruit is naar voren gekomen dat de technische architectuur aangepast moet worden om de ambities te kunnen realiseren. De provincie Utrecht zal meer moeten werken met (technische) standaarden en een herbezinning op de tools voor internet en documentmanagement (inclusief Lotus Notes) wordt noodzakelijk geacht. PIT is bezig het onderzoek af te ronden en de aanbevelingen om te zetten in concrete vervolgacties.

6.5 Communicatie

Bij elke thema uit de Informatiestrategie is goede communicatie met de betrokken doelgroepen noodzakelijk. Hiervoor zetten we de volgende communicatiemiddelen in:

- Pyloon: algemene informatie over de thema's en projecten
- Atrium: algemene informatie over de thema's en projecten, bij enkele projecten de mogelijkheid om te reageren/ ideeën aan te dragen
- E-mail: om een specifieke groep mensen in de organisatie heel direct en snel te kunnen bereiken maken we zo nu en dan gebruik van e-mail.
- Presentaties: bij managementteams, sectoroverleggen, directieraad en bestuur.
- Vakberaden: Vakberaad I&A, Vakberaad Communicatie en het Vakberaad Onderzoek
- *Projectteams: communicatie gericht op de voortgang van het project

6.6 Financiële consequenties

Bij de vaststelling van de nota *Informatiestrategie 2000-2003* is structureel € 890.000,- vrijgemaakt voor ICT-vernieuwing. Een groot deel van dat budget is inmiddels structureel overgedragen aan verschillende sectoren voor beheer en onderhoud. Jaarlijks is via het Werkplan I&A inzicht gegeven in de besteding van de bedragen. Hiervan is thans nog € 223.000,- structureel en € 210.000,- incidenteel budget (toegekend tot 2006) beschikbaar. In 2004 is daarnaast via de begroting extra budget toegekend voor het project realisatie 1-loket op internet en documentaire informatievoorziening.

Jaar	Beschikbaar budget	Benodigd budget	Tekort
2004	€ 700.000,-	€ 700.000,-	-
2005	€ 432.419,-	€ 460.000,-	€ 28.000,-
2006	€ 432.419,-	€ 456.000,-	€ 24.000,-
2007	€ 327.277,-	€ 456.000,-	€ 130.000,-
2008 en verder	€ 223.235,-	Niet bekend	Niet bekend

Voor uitvoering van de *Informatiestrategie 2004-2007* volgens het scenario 'Beheerst verbeteren' is in principe jaarlijks een half miljoen euro nodig voor ICT-vernieuwing. In de eerstkomende jaren (tot en met 2006) is hiervoor bij benadering voldoende budget beschikbaar. In 2007 ontstaat een tekort van € 130.000,-.

Kanttekening hierbij is dat de komende jaren investeringen in de technische infrastructuur nodig zijn. Op basis van onderzoek is er eind 2004 meer duidelijkheid over noodzaak, kosten en baten van de technische vernieuwingen. Indien nodig zal via de begroting budget worden aangevraagd.

Baten

Voor onze externe relaties (gemeenten, burgers en bedrijven) levert uitvoering van de projecten in de Informatiestrategie baten op zoals:

- eenduidigheid in aangeboden diensten
- betere toegankelijkheid
- helderheid over de status waarin een aanvraag zich bevindt

- duidelijkheid over de aangeboden diensten
- beter inzicht in de politieke agenda
- betere mogelijkheden om onderzoeks- en monitoringsgegevens van de provincie te gebruiken.

Voor de provinciale organisatie zijn de baten:

- efficiencywinst door eenmalige opslag van gegevens en standaardisatie van software en hardware
- versterking van planning & control door betere besturingsinformatie
- verhoging van de medewerkersbetrokkenheid door verbetering van de interne communicatie.

Kosten

In de volgende tabel staan de geplande projecten en een indicatie van de kosten, uitgaande van de keuze voor het scenario 'Beheerst verbeteren'. De bedragen voor 2004 zijn met redelijke zekerheid ingevuld, de bedragen vanaf 2005 zijn globale schattingen. De projecten voor 2004 zijn al uitgewerkt in het Werkplan I&A 2004, dat in december is vastgesteld. Ook het budget voor deze projecten is beschikbaar.

Zoals daaruit blijkt, passen de kosten voor deze projecten tot en met 2006 globaal binnen de beschikbare budgettaire kaders. In 2007 is echter ongeveer € 100.000,- aan additionele middelen noodzakelijk. Voorgesteld wordt de dekking hiervan te betrekken in de voorjaarsnota.

NB. Hierin zijn **niet** begrepen de financiële consequenties die voortvloeien uit de vorming van de ICT-reserve voor onderhoud en vervanging van hardware.

Thema's en projecten	Indicatie kosten (in €)			
	2004	2005	2006	2007
Transparantie	110.000	70.000	50.000	50.000
1. Provinciale Producten Catalogus (PPC) –2004				
2. Uitvoering “Distelnota” – 2004				
3. Plan van aanpak inzage in elektronische dossiers vergunningverlening en handhaving –2005				
4. Decentrale wet- en regelgeving – 2004				
Interactie	100.000	40.000	40.000	40.000
5. 1-loket – 2004				
6. Standaardisatie klachtenregistratie – 2005				
7. Elektronische formulieren – 2005				
8. Onderzoek digitale democratie – 2004/05				
9. Besloten webdomein – 2005				
Transactie (2007)			50.000	50.000
10. Elektronische afhandeling vergunningverlening				
11. Elektronische afhandeling subsidieverlening				
Ketenintegratie		65.000		
12. Risicokaart – 2004: apart via begroting KAB				
13. Digitaal uitwisselbare bestemmingsplannen – 2005				
14. Digitaal uitwisselbare ruimtelijke plannen – 2004				
Bestuurlijke informatievoorziening		30.000	30.000	30.000
15. Optimalisatie Coda – 2004				
16. Dashboardfunctie Coda – 2006				
17. Ontsluiting GS en PS verslagen website – 2006				
18. Pilot niet financiële managementinformatie – 2006				
Gemeenschappelijk gegevensgebruik	225.000	150.000	135.000	135.000
19. Relatiemanagement – 2004/05				
20. Geo-informatie: apart via begroting PGI				
21. Gemeenschappelijk gegevensgebruik – 2004-2007				
22. Inrichting gegevensmanagement – 2004				
23. Aansluiting basisadministraties VROM 2006/07				
Interne kennisdeling en –dienstverlening	50.000	50.000	50.000	50.000
24. Atrium, kennis- en uitwisselingsplatform 2004/07				
25. Vernieuwing CMS – 2005				
26. Atrium, elektronische interactie – 2006/07				
Documentaire informatievoorziening	150.000	55.000	25.000	25.000
27. Prowerk – 2004/05				
28. Pilot DIV-Bodemsanering – 2004				
29. Registratie e-mails – 2005				
30. Elektronische handtekening – 2006				
31. Digitale duurzaamheid – 2007				
Randvoorwaarden	65.000	PM	PM	PM
32. I&A-organisatie – 2004				
33. Dienstinformatieplannen – 2004/05				
34. Informatie architectuur (lagenmodel) – 2005				
35. Informatie beveiliging – 2004/06				
36. Technische architectuur: apart via begroting PIT				
37. Investeringsvoorziening ICT: apart via begroting PIT				
Totaal, exclusief onderhoud/beheer	700.000	460.000	380.000	380.000
Totaal, inclusief onderhoud/beheer (20% v.a. 2006)			456.000	456.000

Bijlage 1: Uitwerking scenario's per thema

Thema's	Scenario's		
	Geleidelijk veranderen 'de achterhoede'	Beheerst verbeteren 'de middenmoter'	Krachtig innoveren 'de koploper'
Transparantie beleid en bestuur (Elektronische dienstverlening)	Collegestukken via het Atrium. Agenda PS op de website.	GS- en PS-stukken via de website. Elektronisch prikbord Statencommissies. Provinciale productencatalogus, voor de belangrijkste diensten doorgelinkt naar de betreffende loketten. Digitale bestemmingsplannen. Wet- en regelgeving op internet.	Interactieve beleidsvorming, digitale panels. Volledige digitalisering en ontsluiting van provinciale besluiten en nota's. Provinciale productencatalogus in totaal doorgelinkt naar de loketten van de sectoren.
Interactie/transactie (Elektronische dienstverlening)	Geen vernieuwing van de bestaande inter- en intranetomgeving.	Klantgerichtheid door adresbeheersysteem Stroomlijnen van belangrijkste processen. 1 loket waarbij vergunningen, subsidies en ontheffingen kunnen worden aangevraagd. Chatten met gedeputeerden. Elektronische inspraak voor strategische plannen.	Versterken klantgerichtheid door relatiemanagement systeem. Stroomlijnen van zoveel mogelijk processen tussen diensten. 1 loket voor het aanvragen van vergunningen en subsidies en voor informatie over de voortgang. Elektronische inspraak is standaard.
Ketenintegratie (Elektronische dienstverlening)		Pilots digitale uitwisseling van ruimtelijke plannen (DURP). Risicokaart, verdere ontwikkeling.	Digitale uitwisseling ruimtelijke plannen op grote schaal. De provincie ondersteunt instellingen en gemeenten actief in hun ICT-beleid.
Bestuurlijke informatievoorziening	Optimaliseren administraties in Coda en Beaufort. Behoud van aparte spreadsheets per dienst.	Ontwikkelen managementinformatie, ook voor niet financiële indicatoren.	Toepassen datawarehouse technologie voor beleidsmonitoring en -analyse, ook voor niet financiële indicatoren.
Gemeenschappelijk gegevensgebruik	Geen gemeenschappelijk gebruik van gegevens. Elke sector zijn eigen adresbeheer.	Inrichten basisadministraties en gemeenschappelijke presentatie via internet. Concernbreed adresbeheer.	Realiseren component-gebaseerde informatie architectuur, webbased.
Interne communicatie en dienstverlening	Naast Atrium blijft Lotus Notes een belangrijk platform, voor e-mail en databases.	Informatie, e-mail, applicaties zijn zoveel mogelijk ontsloten via Atrium.	Facilitaire dienstverlening wordt zoveel mogelijk aangeboden via het Atrium. Back-office processen zijn volledig aangepast op de elektronische bestelwijze.

Documentaire informatievoorziening	Geen vernieuwing met DIV. Elke dienst zal afzonderlijk keuzes maken. DIV kan geen ondersteuning bieden voor het elektronisch archiveren en ontsluiten van documenten en dossiers	DIV is volgend op de wensen van de elektronische overheid. Vernieuwingen worden na de pilotfase concernbreed geïmplementeerd. Elektronische registratie van e-mails	Met DIV actief inspelen op de eisen vanuit de elektronische dienstverlening. Digitalisering van alle documenten en dossiers, ten behoeve van ontsluiting via de website en het primaire proces
Organisatie van de I&A-functie	Weinig afstemming tussen diensten. ICT projecten zijn niet duidelijk te herleiden naar concern informatiebeleid. Ontwikkeling van de informatievoorziening wordt reactief aangestuurd. Operationele jaarplannen, zoals het Werkplan I&A, zijn daarvoor het geëigende instrument.	Diensten werken zoveel mogelijk samen, op basis van een concern informatiebeleid. Er is een Planning en Controlcyclus op de uitgaven en de voortgang, opgenomen in de reguliere jaarcyclusproducten (jaarrekening, begroting en Maraps). Diensten hebben eigen dienstinformatieplan.	Er zijn heldere concernbrede afspraken over de besturing, het beleid, de ontwikkeling en het beheer van ICT. Programmatisch ontwikkelen van de informatievoorziening. Strategische samenwerking met externe partners en leveranciers
Informatie architectuur	Er is geen informatie architectuur, beheerkosten zijn hoog door gebrek aan standaardisatie.	Er is een informatie architectuur en er wordt zoveel mogelijk gewerkt met standaarden voor applicaties en hardware.	De informatie architectuur is helemaal uitgewerkt, van beleid naar processen, applicaties, gegevens en hardware. Bij projecten is snel inzichtelijk wat de consequenties zijn voor al deze aspecten en er wordt zoveel mogelijk gestandaardiseerd.
Financiële randvoorwaarden	Er wordt bezuinigd op het budget voor ICT-vernieuwing. De kosten voor ICT-beheer en ontwikkeling zullen echter toenemen, door gebrek aan samenwerking tussen de diensten. Er komt geen zicht op de ICT kosten bij de provincie, omdat deze niet expliciet zijn terug te vinden in de begrotingen.	Naast het jaarlijkse budget voor ICT-vernieuwing, zal bij de begroting gemiddeld € 200.000,- extra worden gevraagd, voor specifieke activiteiten op basis van de Informatiestrategie. In het Vakberaad I&A stemmen diensten af over gezamenlijke vernieuwing van software.	Het jaarlijkse budget voor ICT-vernieuwing wordt verhoogd van € 450.000,- naar € 1.000.000,-. Volledige afstemming over dienstuitgaven aan software, shared services waar mogelijk.