


**College van Gedeputeerde Staten  
statenvoorstel**

Datum	: 21 oktober 2008	Nummer PS	: <b>PS2008BEM33</b>
Afdeling	: INF	Commissie	: BEM
Registratienummer:	2008int230862	Portefeuillehouder	: Binnekamp

---

**Titel** : Programma Utrecht e-Provincie – bijgestelde versie
 

---

**Inhoudsopgave**

Ontwerpbesluit		pag. 3
Toelichting	Programmaplan	pag. 5
Bijlage(n):	e-Agenda 2008-2009	

---

Aan Provinciale Staten,

**Inleiding**

Als onderdeel van ons uitvoeringsprogramma, hoofdstuk 11 bestuur en middelen, heeft de Provincie zich als doel gesteld:

1. De kwaliteit van dienstverlening te verbeteren om een transparante en dienstverlenende provincie te zijn;
2. (Regionale) samenwerking mogelijk maken met elektronische dienstverlening.

Om hier invulling aan te geven is het programma Utrecht e-Provincie in het leven geroepen.

Door middel van dit Statenvoorstel informeren wij u over dit programma en vragen wij u om dit programma als beleidskader vast te stellen.

*Voorgeschiedenis*

De omvorming tot een elektronische overheid is een traject waar onder verschillende noemers aan gewerkt is in de afgelopen jaren: Andere Overheid, Verklaring e-overheid, IPO-programma e-Provincies. De provincie heeft hierbij een aantal verbeteringen doorgevoerd in de elektronische dienstverlening aan haar burgers, bedrijven en instellingen. Hiermee is de provincie Utrecht een middenmoter op de jaarlijkse monitor e-overheid. Inmiddels gelden zwaardere eisen. Zo wordt nu verwacht dat de hele vergunningafhandeling digitaal kan verlopen. Ook liggen er nieuwe wettelijke verplichtingen op het gebied van digitale communicatie (EU-dienstenrichtlijn, nieuwe Wet op de Ruimtelijke Ordening, WABO). Om bij te blijven is een extra inspanning vereist.

*Essentie / samenvatting*

De provincie legt zich er op toe om in 2011 een transparante en dienstverlenende organisatie te zijn. De indicator in het Uitvoeringsprogramma van het college van Gedeputeerde Staten is 'Dienstverlening van de provincie op alle manieren: bezoek, post, telefoon én digitaal in 2011'. Essentie is de omvorming van de provincie tot een elektronische overheid waarmee burgers, bedrijven en partners digitaal zaken kunnen doen (dienstverlening), waar zij digitaal



hun informatie kunnen vinden (transparantie) en waarmee zij digitaal kunnen samenwerken bijvoorbeeld in ketens of bij de beleidsvorming (interactie). Om dit te realiseren is een aantal basisvoorzieningen nodig, denk aan het Portaal en de aansluiting op de basisregistratie van burgers bij de GBA-V (Gemeentelijke basisadministratie). Ook moet middels gerichte initiatieven geborgd worden dat we aan onze wettelijke verplichtingen op het gebied van e-overheid voldoen.

Het programma Utrecht e-Provincie is in het leven geroepen om deze ontwikkelingen in samenhang tot een succesvol resultaat te laten komen.

#### *Vragen vanuit commissie BEM*

Naar aanleiding van vragen uit commissie BEM is het voorliggende statenvoorstel bijgesteld. Een separate paragraaf “aandachtspunten en risico’s” is opgenomen om Provinciale Staten in de gelegenheid te stellen zich een beter beeld te vormen van dit traject. In deze paragraaf is ook expliciet geëvalueerd of de heroverweging van het traject Doorstart Internetportaal gevolgen heeft voor het programma als geheel. De conclusie is dat het programma met de bijbehorende doelen, middelen en inspanningen vooralsnog niet hoeft te worden bijgesteld. Wel zal mogelijk budget overgeheveld moeten worden vanwege uitgestelde werkzaamheden en zal op punten bezien worden of alternatieve en of tijdelijke oplossingen nodig zijn. Een evaluatie door inkoopverantwoordelijken wijst voorts uit dat het programma als geheel niet onderhavig is aan Europese aanbesteding. Deelprojecten zullen steeds conform het inkoopbeleid en aanbestedingsrecht worden behandeld en vallen mogelijk wel onder de regels van Europese aanbesteding.

#### **Financiële consequenties**

In het Uitvoeringsprogramma is een budget 2008-2011 opgenomen van € 5.100.000 voor de uitvoering van dit programma. De begroting voor 2008 bedraagt € 1.030.000.

<b>begroting Utrecht e-Provincie</b>	<b>Totaal 2008-2011</b>	<b>Begroting 2008</b> (Bedragen x 1000)
E-Agenda (cofinanciering projecten, advies)	<b>500</b>	100
Architectuur, beveiliging en eisen techniek	<b>275</b>	75
Programmakosten en communicatie	<b>300</b>	75
<i>Ontwikkelen basisvoorzieningen:</i>		
Diva	-	-
Basisregistraties	<b>1.015</b>	330
Portaal	<b>900</b>	210
e-dienstverlening	<b>590</b>	150
Relatiebeheer	<b>275</b>	40
Beschikbaar stellen geo-informatie	<b>215</b>	40
Continuïteitsmanagement (beschikbaarheid)	<b>1.030</b>	10
<b>totaal</b>	<b>5.100</b>	<b>1.030</b>



*provincie*  *Utrecht*

Het programma Utrecht e-Provincie is nodig om

- een moderne provincie in een moderne maatschappij te zijn,
- te voldoen aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van digitalisering,
- invulling te geven aan bestuurlijke afspraken,
- een goede sturing en samenhang in ontwikkeling te waarborgen.

Gedeputeerde Staten,

voorzitter,                      R.C. Robbertsen

secretaris,                        Drs. H.H. Sietsma



*provincie*  *Utrecht*



Besluit van 10 november 2008 tot vaststelling van het programma Utrecht e-Provincie als beleidskader;

Provinciale Staten van Utrecht;

Gelezen het voorstel van Gedeputeerde Staten van d.d. 21 oktober 2008, afdeling Informatievoorziening, nummer 2008int230862;

Besluiten:

- dit programma als beleidskader vast te stellen voor het realiseren van de doelstellingen op het gebied van Andere Overheid/e-Provincie zoals geformuleerd in het uitvoeringsprogramma van college GS, hoofdstuk 11.

voorzitter,

griffier,



*provincie*  *Utrecht*



## 1. Wettelijke grondslag

### *Verklaring e-Overheid*

De verklaring “Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid” is op 18 april 2006 vastgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten, het Interprovinciaal Overleg, de Unie van Waterschappen en het Kabinet. Met deze verklaring geeft het kabinet samen met de medeoverheden een extra impuls aan administratieve lastenvermindering voor burgers en bedrijven. Door de uitvoering van de afspraken uit de verklaring zullen burgers en bedrijven hun contacten met de overheid vaker via internet kunnen regelen. Gemeenten en provincies sluiten zich bijvoorbeeld aan op landelijk beschikbaar gestelde e-formulieren voor de aanvraag van een bouwvergunning of kapvergunning, op het Bedrijvenloket en het loket voor de Omgevingsvergunning. Niet alleen de aanvraag maar ook de afhandeling van deze vergunningen kan via internet verlopen omdat overheden zich aansluiten op de DigiD. Verder is afgesproken dat de websites van andere overheden toegankelijk gemaakt worden voor alle burgers, dus ook voor blinden en slechtzienden.

Hiertoe zullen deze partijen ook een reeks van basisvoorzieningen van de elektronische overheid ontwikkelen en er voor zorgdragen daar op aangesloten te zijn.

### *Wettelijke verplichtingen*

Nieuwe Europese en nationale regelgeving schrijven expliciet voor dat bepaalde processen digitaal afgehandeld kunnen worden. De EU Dienstenrichtlijn, de nieuwe Wet op de Ruimtelijke Ordening (nWRO), de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken (Wkpb), de Wet uitvoering verdrag van Aarhus, wet algemene bepalingen omgevingsrecht (WABO), de Grondroerdersregeling, de Wet Elektronische bekendmaking en een aantal wettelijke kaders op het gebied van basisregistraties en identificatie zijn voorbeelden van wetten die recent of bijna zijn vastgesteld.

## 2. Beoogd effect

Als onderdeel van het Uitvoeringsprogramma van het college van GS, hoofdstuk 11 bestuur en middelen, heeft de Provincie zich de volgende doelen gesteld:

1. Kwaliteit van dienstverlening verbeteren om een transparante en dienstverlenende provincie te zijn;
2. (Regionale) samenwerking mogelijk maken met elektronische dienstverlening.

De provincie legt zich er op toe om in 2011 een transparante en dienstverlenende organisatie te zijn, een organisatie waar een burger, bedrijf of partner alle relevante informatie eenvoudig kan inzien via internet en al zijn diensten ook elektronisch kan betrekken. ‘Dienstverlening van de provincie op alle manieren: bezoek, post, telefoon én digitaal in 2011’, is de indicator in het werkprogramma van het college van Gedeputeerde Staten.

Essentie is de omvorming van de provincie tot een elektronische overheid waarmee burgers, bedrijven, instellingen en partners:



- digitaal zaken doen (dienstverlening)  
U kunt hierbij denken aan subsidieloketten, e-formulieren die u digitaal kunt invullen, versturen én volgen, basisregistraties e.d.
- digitaal hun informatie vinden (transparantie)  
Denk hierbij aan bekendmakingen van vergunningen via internet, Atlas Leefomgeving, meer feiten en cijfers online publiceren waardoor de overheid transparanter wordt voor burgers.
- digitaal samenwerken (interactie).  
Denk hierbij aan digitale interactieve beleidsvorming, e-participatie, en gedeelde websites met partners. Ook het samenwerken in ketens zoals bij de nWRO, waarbij ruimtelijke plannen digitaal gedeeld worden tussen overheden en tussen overheden en burgers.

Het programma Utrecht e-Provincie is in het leven geroepen om de verschillende initiatieven te bundelen waardoor ze elkaar kunnen versterken. Het programma zal de samenhang bewaken en sturing en monitoring van de verschillende projecten verbeteren.

### 3. Argumenten

#### *Een moderne provincie in een moderne maatschappij*

De provincie kan het zich niet veroorloven achter te lopen in dit domein. Denk bijvoorbeeld aan de verwachtingen van burgers en aan de werving van nieuw personeel.

#### *Wettelijke verplichtingen*

Het merendeel van de inspanningen vloeit voort uit nieuwe wettelijke verplichtingen (aansluiten op basisregistraties, WABO, de nieuwe wet op de ruimtelijke ordening, nWRO, EU Dienstenrichtlijn).

#### *Bestuurlijke afspraken*

De provincie heeft zich in de 'Verklaring e-Overheid', in het Spiegelmanifest en in Intentieverklaring verstrekking Geo-informatie gecommitteerd tot deze ontwikkeling. Het huidige Kabinet heeft in juni 2008 het Actieprogramma Dienstverlening en e-Overheid vastgesteld. Het programma Utrecht e-Provincie geeft voor een belangrijk deel invulling aan deze bestuurlijke afspraken.

#### *Meer samenhang, betere sturing en controle*

Het programma Utrecht e-Provincie is een instrument waarmee de samenhang en sturing van vernieuwing op het gebied van elektronische overheid verbetert.

### 4. Financiën

Voor het programma zijn in het kader van het Uitvoeringsprogramma van het college van GS 2008 – 2011 budgetten opgenomen van 3.500.000 en 1.600.000, opgeteld € 5.100.000. Dit gecombineerde budget komt ten goede aan de uitvoering van het programma, onder andere in de vorm van onderliggende projecten om basisvoorzieningen te ontwikkelen. Het budget is inclusief structurele lasten voor de periode 2008 – 2011. Voor de structurele gevolgen na 2011 zal te zijner tijd een nader voorstel volgen.

Budgetten voor specifieke ontwikkelingen rond een beleidsterrein vallen buiten het programma. Het project DIVA (voorheen DigiDiv) kent zijn eigen financiering. Voor





ontwikkeling van het nieuwe provinciale Portaal is vanuit het programma € 900.000 beschikbaar. Van dit budget gaat € 200.000 naar het project Doorstart Internetportaal<sup>(1)</sup>. De overige 700.000 € is nodig voor verdere ontwikkeling en inrichting van dit internetportaal en voor het ontwikkelen en implementeren van oplossingen voor samenwerking met onze partners (extranet). Voorbeelden hiervan zijn: zakenregistratie vergunningen, gebruiksstatistiek, Staten informatie systeem, interactieve kaarten, overheidsbrede zoekdienst, provinciaal arbeidsplaatsen register, provinciale publicaties. In het geval dat het project Doorstart Internetportaal vertraging oploopt zullen de budgetten 2008 en 2009 van de post Portaal deels doorgeschoven moeten worden naar 2010 en 2011.

<b>begroting Utrecht e-Provincie</b>	<b>Totaal 2008-2011</b> (Bedragen x 1000)	<b>Begroting 2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
E-Agenda (cofinanciering projecten, advies)	<b>500</b>	<b>100</b>	150	150	100
Architectuur, beveiliging en eisen techniek	<b>275</b>	<b>75</b>	100	75	25
Programmakosten en communicatie	<b>300</b>	<b>75</b>	100	75	50
<i>Ontwikkelen basisvoorzieningen:</i>					
Diva	-	-	-	-	-
Basisregistraties	<b>1.015</b>	<b>330</b>	230	230	225
Portaal	<b>900</b>	<b>210</b>	240	250	200
Waarvan:					
- € 200.000 tbv project doorstart Internetportaal					
- € 700.000 doorontwikkeling internet en extranet					
e-dienstverlening	<b>590</b>	<b>150</b>	165	145	130
Relatiebeheer	<b>275</b>	<b>40</b>	85	85	65
Beschikbaar stellen geo-informatie	<b>215</b>	<b>40</b>	70	65	40
Continuïteitsmanagement (beschikbaarheid)	<b>1.030</b>	<b>10</b>	195	500	325
<b>totaal</b>	<b>5.100</b>	<b>1.030</b>	<b>1335</b>	<b>1575</b>	<b>1160</b>

## 5. Realisatie

Wij stellen vanuit het programma tweejaarlijks een e-Agenda ofwel werkprogramma op waarin wij aangeven welke resultaten wanneer geboekt zullen worden op dit terrein. Binnen het programma is daarnaast aandacht voor de onderliggende architectuur, de eisen aan de technische infrastructuur en dergelijke. De uitvoering van het programma valt voor een belangrijk deel samen met het realiseren van een aantal basisvoorzieningen. Hiertoe zijn meerdere projecten in het leven geroepen, zoals hieronder nader toegelicht.

### *Projecten voor de aansluiting op basisvoorzieningen*

De overgang richting elektronische provincie vergt een aantal basisvoorzieningen die aan de grond liggen van de elektronische communicatie met de buitenwereld. Deze basisvoorzieningen voor de e-Provincie worden ontwikkeld in een aantal projecten binnen het programma:

- DIVA (voorheen Digidiv)

Dit project beoogt het stroomlijnen en digitaliseren van de gehele documentaire

<sup>1</sup> Het project Doorstart Internetportaal kent ook ander bronnen van financiering, zie Statenvoorstel PS2008BEM07.



informatievoorziening. Het digitaliseren van de poststroom en het opbouwen van digitale dossiers is de kern van het traject. Wil de provincie digitaal documenten uitwisselen met haar relaties, dan moeten die documenten intern ook digitaal georganiseerd zijn. DIVA is een randvoorwaarde voor het gebruik van digitale documenten in processen.

- e-Dienstverlening  
Kern van dit project is het zorgdragen voor aansluiting bij landelijke ontwikkelingen. De provincie moet bijvoorbeeld aangehaakt zijn en blijven bij Antwoordvoorbureaus, MijnOverheid.nl en Wetten.Overheid.nl. Daarnaast zorgt dit project voor allerlei voorzieningen zoals een formulierengenerator. Zolang er geen nieuw internetportaal is worden deze voorzieningen opgenomen in de bestaande website.
- Portaal  
Het project Portaal ontwikkelt en implementeert het provinciale portaal waar alle informatie en diensten in onder worden gebracht. Het portaal is als het ware een winkel waar alle provinciale informatie en producten in kunnen worden aangeboden. Hierin is een fase onderkend die zich richt op een breed publiek (burgers, bedrijven, instellingen) en een fase die zich richt op partners van de provincie (extranet).
- Basisregistraties overheid  
De overheid heeft zich vastgelegd op het principe van eenmalig opvragen van gegevens. Hiervoor is een stelsel van basisregisters in ontwikkeling en alle overheidsorganisaties zijn er aan gehouden zich hier op aan te sluiten. In de praktijk betekent dit dat we ten minste gaan koppelen met basisregistraties personen ('GBA'), handelsregister ('KvK'), topografie ('Kadaster').
- Relatiebeheer  
In het kader van de verbetering van de dienstverlening heeft het relatiebeheer van de provincie aandacht nodig. Het Project relatiebeheer wordt gestart om het beheer van relatiegegevens te verbeteren. Het aspect van privacy is hierbij een belangrijk aandachtspunt.
- Beschikbaar stellen geografische informatie  
De provincies hebben afgesproken om geografische informatie beschikbaar te stellen tegen verstrekingskosten. Hiervoor moeten een aantal randvoorwaarden worden ingevuld.
- Continuïteitsmanagement (hogere beschikbaarheid portaal)  
Om te zorgen dat het provinciale portaal een degelijke basis heeft waardoor uitval geminimaliseerd wordt, zal een project gestart worden om de continuïteit van de website te bevorderen.

### ***e-Agenda***

e-Provincie is een noemer voor een reeks van initiatieven tot innovatie. Deze vernieuwing betreft het inzetten van ICT om het samenwerken met andere partijen mogelijk te maken, maar ook het aanbieden van online producten die burgers en bedrijven af kunnen nemen. De provincie inventariseert binnen het programma wat er in het verschiet ligt aan verbeteringen als gevolg van inzet van moderne elektronische oplossingen. In alle beleidsvelden zijn er ontwikkelingen geformuleerd die zijn samengebracht in een werkprogramma met de naam e-Agenda. Deze e-Agenda vormt het hart van het programma en zal als resultaatafspraken dienen binnen de organisatie. Vanuit het programma kan met deze 'e-Agenda' in de hand ook de voortgang in beeld worden gebracht. Op de agenda staan punten zoals het digitaal afhandelen van de omgevingsvergunning (WABO), digitaal informatie uitwisselen bij de Ruimtelijke ordening (nWRO) en geo-informatie op internet over de bodemgesteldheid in de provincie. In bijlage 1 vindt u een overzicht van de e-Agenda 2008-2009.



### Planning e-Agenda

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de planning zoals die in april van dit jaar is vastgesteld voor 2008 en 2009. Naar verwachting komen in de loop van het jaar een aantal nieuwe resultaten in beeld, bijvoorbeeld de digitale kwaliteitsatlas die ontwikkeld wordt in samenwerking met andere provincies. Ook kunnen als gevolg van afhankelijkheden van wetgevingstermijnen en landelijke ontwikkelingen vertragingen optreden.

<i>nr</i>	<i>e-agenda</i>	<i>realisatie</i>
1	Bekendmakingen rondom vergunningverlening via internet	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
2	Publiceren afgegeven vergunningen (beschikkingen openbaar)	deels 2008, deels 2009
3	Digitaal aanvragen en volgen WABO-vergunningen	(2009), afhankelijk van nieuwe landelijke planning
4	Publiceren afgegeven WABO-vergunningen	Idem (zie punt 3)
5	Utrechts Elektronisch Netwerk voor WABO	Afhankelijk nieuwe landelijke planning
6	Mobiel ICT voor handhavers	4 <sup>e</sup> kwartaal 2009
7	Gemeenschappelijke inspectieruimte	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
8	Digitaal inzien informatie landelijk meldpunt vuurwerk (LMIP)	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
9	Subsidieloket	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
10	Subsidies digitaal volgen	4 <sup>e</sup> kwartaal 2009: AVP + enkele andere regelingen
11	Overheidspartners kunnen plannen digitaal aan ons aanbieden (nWRO)	3 <sup>e</sup> kwartaal 2009
12	Eenieder kan onze nWRO producten digitaal inzien	3 <sup>e</sup> kwartaal 2009
13	e-formulier burgerinitiatief	Gereed
14	Aanvraag om in te spreken bij een commissievergadering	Gereed
15	Aanvraagformulier nieuwe subsidies op internet	3 <sup>e</sup> kwartaal 2008 eerste voorbeelden
16	Pilot Atlas Leefomgeving	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
17	Meer feiten en cijfers op internet over verkeer	2008-2009
18	Wegonderhoud Beter in Beeld	2 <sup>e</sup> kwartaal 2009
19	Cultuurhistorische Atlas (CHAT)	Deel 4 <sup>e</sup> kw. 2008 / rest 2009
20	Gemeenschappelijke projectregistratie voor AVP	Gereed
21	Beschikbaarheid plaatsgebonden informatie ('geo-informatie')	deels 2008/ deels 2009
22	Basisregistratie en identificatie burgers	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008/2 <sup>e</sup> kwartaal 2009
23	Basisregistratie en identificatie bedrijven	BIN: 4 <sup>e</sup> kwartaal 2009 NHR: 2009/2010
24	Diverse E-formulieren	2008 (deels gereed)
25	Websites voor informatieuitwisseling met burgers en partners	diverse gereed
26	Projectinformatie delen met partners en projectleden	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
27	Bekendmakingen op Internet	4 <sup>e</sup> kwartaal 2008
28	Internetportaal en e-loket	3 <sup>e</sup> kwartaal 2009

### *Verbeteren onderliggende infrastructuur*

Het programma formuleert de eisen waaraan de infrastructuur moet voldoen en investeert daar ook in. Denk bijvoorbeeld aan beveiligingseisen, digitale ontsluiting van documenten en beschikbaarheidseisen voor het portaal.

### *Organisatorisch*

#### *Plan van aanpak*



Het programma loopt 4 jaar, tot 2011. Nu zijn de resultaatafspraken voor 2008 en 2009 bepaald in de e-Agenda. In een tweede werkprogramma zullen de afspraken voor 2010 en 2011 worden bepaald.

Vanwege de variatie aan opdrachten en benodigde disciplines die niet onder één noemer gevat kunnen worden om aan een marktpartij te gunnen (onderverdeling in verschillende leveringen en verschillende diensten – verschillende CPV-codes – die juridisch gezien ook geen technisch/functioneel/economisch geheel vormen) hoeft het programma als zodanig niet Europees aanbesteed te worden. Wel zullen deelprojecten (alsmede alle afzonderlijke leveringen en diensten) bij aanvang steeds conform het interne inkoop- en aanbestedingsbeleid en het aanbestedingsrecht worden behandeld.

Het programma e-Provincie werkt nauw samen met een aantal andere concernbrede projecten zoals NOVA en ‘De klantgerichte provincie’ die elk vanuit hun perspectief bijdragen aan de innovatie die de Provincie Utrecht voorstaat onder de noemer e-Provincie. Al deze concernbrede projecten dragen samen bij aan een totaal concept ‘anders werken’. Het ‘Anders werken’ is onderdeel van de organisatieontwikkeling die de provinciale organisatie doormaakt: digitaal, transparant, klantvriendelijk, zowel intern als naar buiten toe.

## 6. Aandachtspunten en risico's

In deze paragraaf vindt u een overzicht van de risico's zoals die gesignaleerd zijn voor het programma Utrecht e-Provincie. Dit zijn risico's op het niveau van het programma en hebben dan ook betrekking op het behalen van de doelen van het programma. Daarnaast is er de verantwoordelijkheid van de individuele projecten die deel uitmaken van het programma om hun eigen risico's te beheersen middels risicomangement. Merk op dat de meeste aandachtspunten en risico's betrekking hebben op het *tijdig behalen* van de doelen.

### *Internetportaal leidt niet tijdig tot resultaat*

Het niet volgens planning realiseren van het portaal als nieuwe website van de provincie kan leiden tot vertraging bij het realiseren van de doelen van het programma. Het nieuwe portaal op zich is immers een belangrijk ingrediënt van de beoogde digitale interactie met de buitenwereld. Zonder portaal blijft bijvoorbeeld het makkelijk vinden van informatie of het doelgroepgericht verstrekken van informatie een onmogelijkheid. Tevens leidt verder uitstel tot imagoschade.

Indien het uitstel kleiner is dan een half jaar tot een jaar, dan blijft het binnen de marge van het programma. Anders gezegd, bij een dergelijke vertraging is het niet nodig om het programma met de bijbehorende doelen, middelen en inspanningen bij te stellen. Een latere oplevering van het Portaal raakt vooral punten op de e-Agenda voor 2010-2011, denk bijvoorbeeld aan het overzetten van bestaande applicaties naar dit portaal of aan het meer geavanceerd digitaal afhandelen van klachten en bezwaarschriften. Ook de geavanceerde digitale afhandeling van vergunningen is pas voor na 2009 voorzien. Het interactief digitaal afhandelen en het digitaal volgen van het subsidieaanvragen zal wel opnieuw gepland moeten worden indien het portaal later opgeleverd wordt.

Om dit risico terug te dringen zijn er binnen het project Internetportaal maatregelen getroffen om vertraging te voorkomen. Daarnaast bezien we de mogelijkheden om via andere websites en kanalen publiek en bedrijfsleven via internet te bedienen. Tegelijkertijd werken we aan een voorlopige oplossing door in de huidige website een eenvoudig subsidieloket in te richten.



Ook op andere punten zal vanuit communicatieperspectief onderzocht worden hoe bestaande middelen ingezet kunnen worden om de internet-communicatie en -interactie te verbeteren.

*Landelijk ander tempo: resultaten zijn veelal afhankelijk van landelijke trajecten*

Er is een sterke afhankelijkheid van extern ontwikkelde middelen en wetgeving. Aansluiten op landelijke voorzieningen betekent afhankelijkheid in de planning. Dit maakt het voor deeltrajecten zoals de WABO moeilijk om het halen van mijlpalen te garanderen.

Om dit te voorkomen zorgen we er voor dat we goed aangesloten en geïnformeerd zijn over landelijke ontwikkelingen. Ook nemen we een pro-actieve houding aan richting deze ontwikkelingen. Intern dragen we er zorg voor om realistisch te plannen en verwachtingen te managen en planverstoringen tijdig te rapporteren.

*Frequent politieke besluitvorming nodig in combinatie met duur van aanbestedingsprocedures*

Daar waar projecten afhankelijk zijn van besluitvorming op politiek-bestuurlijk niveau gelden gegeven doorlooptermijnen. Dit in combinatie met termijnen zoals gesteld in EU-aanbestedingstrajecten zorgt er voor dat projecten een lange doorlooptijd krijgen.

Om dit te voorkomen moet eenieder goed voorbereid worden op termijnen en keuzemomenten. Besluitvorming en andere acties moeten tijdig geagendeerd worden. Mandaat vanuit bestuur kan versnellend werken. Waar mogelijk zullen we kleinschalig aanbesteden.

*Er komt te veel tegelijkertijd op de provincie af*

De inspanning van het programma wordt voor een belangrijk deel gedictieerd door wettelijke termijnen en landelijke ontwikkelingen. Als gevolg kan er op gegeven moment te veel tegelijk op de provincie afkomen. De verandercapaciteit raakt te versnipperd en de voortgang vertraagt hierdoor.

Als maatregel hiertegen worden initiatieven vanuit het programma waar mogelijk in samenhang gepland. Ook zullen we maximaal aansluiten bij landelijke ontwikkelingen e-Overheid zoals DigID, om gebruik te maken van hulpmiddelen die door anderen beschikbaar zijn gesteld. Hierbij kiest de provincie er voor om op te trekken met andere provincies, zodat de inspanning verdeeld kan worden tussen provincies waardoor er focus ontstaat. Tenslotte kiezen we waar mogelijk steeds eenvoudige oplossingen

*Financiële risico*

Door onvoorziene omstandigheden kunnen extra kosten ontstaan. Evenzeer kan het mogelijk zijn dat oplossingen minder inspanning of kosten met zich meebrengen. Door vertraging als gevolg van externe afhankelijkheden kunnen werkzaamheden of verwerving uitgesteld moeten worden. Om deze financiële risico's in te perken wordt binnen het programma de financiële planning en uitputting gemonitord. Beperkte mee- en tegenvallers kunnen binnen het kader van het programma tegen elkaar worden weggestreept.

*Betrokkenheid interne organisatie is onvoldoende.*

De overgang richting e-Provincie betekent dat allerlei werkprocessen aangepast moeten worden. De organisatie moet voldoende doordrongen zijn van deze veranderopgaaf en de benodigde aanpassingen en acties moeten begrepen en doorgevoerd worden. Zo niet, dan zal de uitrol in de organisatie deels mislukken.

Om dit te borgen worden medewerkers en management bij het e-Provincie traject betrokken via allerlei vormen van communicatie. Vanuit de verschillende projecten wordt gericht



gewerkt aan voorbereiding van de aanpassing van werkprocessen en dergelijke. Waar nodig krijgen afdelingen ondersteuning van het programma in de vorm van expertise of co-financiering. Ook wordt de organisatie voorbereid op het geheel aan veranderingen, zo is er bijvoorbeeld een visie op dienstverlening ontwikkeld.

**7. Communicatie**

Provinciale Staten zal twee maal per jaar geïnformeerd worden omtrent de voortgang van het programma middels een Statenbrief.

**8. Bijlagen**

1. Overzicht e-Agenda 2008-2009



## Bijlage 1

# Overzicht e-Agenda Utrecht e-Provincie 2008-2009

## Resultaatafspraken in het kader van het Programma Utrecht e-Provincie Versie 1.0

Voor u ligt de concept e-Agenda van de provincie Utrecht. De e-Agenda toont de ambities op het gebied van de elektronische overheid voor 2008 en 2009. In de e-Agenda staan die initiatieven op het terrein die in de periode 2008 en 2009 tot resultaat zullen leiden. Voor 2010 en 2011 zal een nieuwe agenda worden opgesteld. In deel 1 vindt u een lijst van alle resultaatafspraken. In deel 2 zijn de agendapunten gegroepeerd per doel waaraan zij bijdragen.

### Winkel

De provincie verandert van een papierfabriek in een organisatie die al haar processen digitaal kan afhandelen. Klanten en relaties willen de provincie niet alleen vinden op de Pythagoraslaan, maar ook in de digitale wereld van het internet. Daartoe richten we als het ware een elektronische provincie in, kortweg e-Provincie naar analogie van de e-overheid. Om dit nieuwe kanaal te ontwikkelen moeten we een flink aantal zaken neerzetten waartoe allerlei projecten als Portaal, DIVA en basisregistraties in het leven zijn geroepen. De vergelijking met een winkel dringt zich op.

Om onze producten aan te bieden hebben we een heel nieuwe winkel nodig (project Portaal). In deze winkel komen allerlei vitrines en andere speciale uitstallingen (loketten, productcatalogus). Maar nu hebben we nog steeds een lege winkel: de vulling van de winkel bestaat uit datgene wat de klant echt wil 'kopen', onze informatie en producten: content, vergunningen, subsidies, klachtenformulier enzovoorts. Deze producten moeten aangeleverd door de afdelingen (e-Agenda).

Op deze manier hebben we wel een Portaal met content en producten, maar in de winkel moet ook nog afgerekend kunnen worden. Het project DIVA zorgt als het ware voor de kassa (koppeling met digitale documenten uit de organisatie). Om de spullen van onze leveranciers, andere overheden, te betrekken is een digitale koppeling nodig (basisregistraties).

Daarbij komt dat we niet alleen een winkel hebben om onze spullen te verkopen. We bieden onze producten ook aan via andere overheden (zoals AntwoordvoorBedrijven en MijnOverheid.nl). En als er een interessante markt is, willen we graag een stalletje inrichten (Website met partners).

### Resultaatafspraken e-Agenda

Onderstaande lijst geeft de concreet geplande punten voor 2008 en 2009 weer. Tussen haakjes staan de afdelingen die de betreffende resultaatafspraak trekken.

#### 1. Bekendmakingen rondom vergunningverlening via internet (AVV)

Alle aanvragen voor vergunningen e.d. worden op internet bekendgemaakt. Ook andere bekendmakingen in het kader van de vergunningverlening worden actief digitaal gepubliceerd. Iedereen kan eenvoudig achterhalen of er aanvraagprocedures lopen, bijvoorbeeld in hun omgeving.

#### 2. Publiceren afgegeven vergunningen (AVV)



Alle afgegeven beschikkingen worden via het internet gepubliceerd, ook de omgevingsvergunningen. Dit gebeurt zodanig dat de vergunningen ook via landelijke zoekingen (overheid heeft antwoord e.d.) gevonden kunnen worden. Iedereen kan eenvoudig achterhalen welke vergunningen een bedrijf of instelling van de provincie heeft verkregen.

### **3. Digitaal aanvragen en volgen WABO-vergunningen (WABO)**

Digitale aanvraag van omgevingsvergunningen via LVO. Terugkoppeling van statusinformatie en dossier aan de aanvrager via het internet.

### **4. Publiceren afgegeven WABO-vergunningen (WABO)**

Zie 2

### **5. Utrechts Elektronisch Netwerk (WABO)**

Voor het afhandelen van vergunningaanvragen, handhaving en bezwaar beroep omtrent omgevingsvergunningen wordt stapsgewijs een elektronisch netwerk opgezet waarmee overheden binnen de provincie Utrecht kunnen samenwerken. Gemeenten, milieudiensten, waterschappen en brandweer kunnen: digitale behandeldocumenten delen, inzien in elkaars archieven, onderling taken plannen en bewaken door middel van ‘notificaties’

### **6. Mobiel ICT voor handhavers (AHH)**

Handhavers uitrusten met een oplossing die het mogelijk maakt om vanuit het veld stukken in te zien en vanuit het veld rapport in concept op te maken.

Handhavers –en ook de afdeling als geheel- zijn beter/directer bereikbaar voor de klant en samenwerkingspartner. De kwaliteit en efficiëntie van het contact gaat ook omhoog omdat informatie up-to-date is.

### **7. Gemeenschappelijke inspectieruimte (AHH)**

Samenwerking toezichthouders van de Provincie, Arbeidsinspectie en Brandweer. Bij de voorbereiding tot aan de definitieve verslaglegging gebruik maken van landelijke database GIR (=Gemeenschappelijke Inspectieruimte). Vanuit klantperspectief krijgen bedrijven landelijk een geüniformeerde rapportage.

Plus een verslag dat met alle inspectiediensten tezamen en door middel van het vullen van een landelijke database tot stand is gekomen.

### **8. Digitaal inzien informatie landelijk meldpunt vuurwerk (LMIP) (AHH)**

Handhavingambtenaren van de Provincie Utrecht kunnen vanuit hun (mobiele) werkplek de LMIP database inzien: welke partijen vuurwerk liggen waar opgeslagen, welke transporten e.d.

### **9. Subsidieloket (SEI)**

Aanvrager kan op de provinciale website in een Loket: overzicht krijgen van alle subsidies (voor zover bij SEI ondergebracht), gericht informatie vinden over deze provinciale subsidies, bijbehorende regelgeving direct inzien, een digitale versie van het aanvraagformulier vinden en het ingevulde formulier per post opsturen. Daarnaast zijn deze subsidies ook te vinden als er gezocht wordt via overheid.nl of ‘antwoord voor bedrijven’.

### **10. Subsidies digitaal volgen (SEI)**





Van subsidieaanvragen die lopen bij de Provincie kan de aanvrager de status volgen via de huidige website (later het nieuwe Portaal). Dit wordt per subsidietype gerealiseerd door SEI. In het 4e kwartaal 2008 twee subsidies in pilot: Podiumkunst en Amateurkunst. Voorjaar 2009 (1e kwartaal): AVP. In de loop van 2009 wordt deze digitale service aangeboden voor .. % van de subsidies die afgehandeld worden via afdeling SEI.

### **11. Overheidspartners kunnen plannen digitaal aan ons aanbieden (WRO)(PRO)**

Vanaf 1 juli 2009 is de provincie in staat om *digitale* Wro producten van andere overheden vanuit haar nieuwe wettelijke rol te beoordelen. Kortweg: de provincie werkt met de digitale kaarten van gemeenten.

### **12. Een ieder kan onze WRO producten digitaal inzien (PRO)**

Vanaf 1 juli 2009 is de provincie in staat om haar eigen digitale WRO producten te maken, vast te stellen en te publiceren. Eenieder kan onze WRO producten digitaal inzien. Via het Portaal is er een intuïtieve verwijzing naar ontwerp- en vastgestelde provinciale ruimtelijke visies, plannen en gebiedsgerichte besluiten. Tot 1 juli 2009 zal worden 'geoefend' met het maken, vaststellen en publiceren van eigen digitale Wro producten in nader te bepalen 'pilots'.

### **13. e-formulier burgerinitiatief (Griffie)**

Via dit elektronische formulier kunnen burgers aan Provinciale Staten vragen om een voorstel te bespreken en over het onderwerp een standpunt in te nemen.

### **14. Aanvraag om in te spreken bij een commissievergadering (Griffie)**

Digitaal aanvraagformulier op website van de provincie.

### **15. Aanvraagformulier nieuwe subsidies op internet (MOW)**

Aanvrager kan via het Portaal informatie vinden over de subsidies, bijbehorende regelgeving inzien, een 'intelligente' digitale versie van het aanvraagformulier invullen en het ingevulde formulier per post opsturen (zie 9)

### **16. Pilot Atlas Leefomgeving (MIL)**

Doel van de Atlas is beter informeren van de burgers én (onderzoeks- en beleids)-professionals op het gebied van gezondheid en milieu. Informatie over de leefomgeving (lucht, geluid en waarschijnlijk groen) wordt (op postcodegebied) digitaal beschikbaar voor burgers en professionals.

### **17. Meer feiten en cijfers op internet over verkeer (MOB)**

Actualiseren en uitbreiden verkeersinformatie op internet "Feiten en cijfers". Een website waarmee iedereen de mogelijkheid heeft om snel de meest actuele verkeerscijfers, OV- en fietsinformatie (al dan niet in tabellen/kaarten), ongevallen (verkeersveiligheid) en wegkenmerken op te kunnen vragen.

### **18. Wegonderhoud Beter in Beeld (WEG)**

Beschikbaar stellen van de informatie omtrent wegonderhoud op een publieke website. Informatie over wegonderhoud komt op een website die toegankelijk is voor ketenpartners (RWS, gemeenten). Later mogelijk ook ontsluiten voor burgers.

### **19. Cultuurhistorische Atlas (CHAT) (ECV)**



Aantrekkelijke en informatieve website voor een breed publiek van cultuurhistorische elementen en van het provinciale erfgoedbeleid. Verbeteren inhoud, functionaliteit en toegankelijkheid van de internetversie CHAT. De gegevens van de internetversie van de CHAT beschikbaar maken voor bredere doelgroepen: naast de professional ook de burger, educatie en toerisme).

## **20. Gemeenschappelijke projectregistratie voor AVP (ILG)**

De gebiedscommissies (samenwerking van gemeenten/waterschappen en maatschappelijke organisaties) en DLG hebben direct elektronisch toegang tot het systeem voor het vastleggen van plannings- en verantwoordingsinformatie met betrekking tot de uitvoeringsprogramma's. De deelnemende partijen kunnen digitaal projectinformatie opvragen en delen zo hun informatie (Prisma/OPX2).

## **21. Beschikbaarheid plaatsgebonden informatie ('geo-informatie') (INF)**

Zorgen dat provinciale geografische informatie over ruimtelijk beleid, milieugegevens, monumenten en inventarisaties van flora en fauna beschikbaar is voor zowel burgers, bedrijven als overheden. Hierbij wordt inzicht gegeven in de kwaliteit van de geo-informatie en worden de mogelijkheden ervan verduidelijkt. Dit volgens de 'Intentieverklaring verstrekking en hergebruik geo-informatie'.

Eenieder kan laagdrempelig geografische informatie vinden op de website van de provincie en via andere kanalen zoals provinciaal en nationaal geoportaal. De presentatie van kaartgegevens wordt verbeterd. Partners en anderen kunnen beschikbare informatie beter vinden en overhalen.

## **22. Basisregistratie en identificatie burgers (INF)**

BSN, GBA en DigID: Als burger bekend bij de provincie. Aansluiten van de informatievoorziening van de provincie op de landelijke oplossingen voor identificatie van burgers: burgerservice nummer (BSN) voor identificatie, koppeling met de GBA van de gemeentes, kunnen authenticeren en ondertekenen met DigID.

## **23. Basisregistratie en identificatie bedrijven (INF)**

BIN en NHR: Als bedrijf of instelling bekend bij de provincie. Aansluiten van de informatievoorziening van de provincie op de landelijke oplossingen voor identificatie van bedrijven en instellingen: Bedrijven en Instellingennummer (BIN) voor identificatie, koppeling met de administratie van de Kamers van Koophandel (NHR), kunnen authenticeren en ondertekenen

## **24. e-formulieren (INF)**

Het ontwikkelen van elektronische formulieren die de klant/partner via de website kan invullen: Formulier Flora- en Fauna met gebruikmaking van DigiD, Zwemwaterformulieren (5 stuks), Grondwaterformulieren, Formulier burgerinitiatief, Inspraakformulier voor commissies, Ingebrekestelling provincie, Schade melden bij de provincie.

## **25. Website voor informatie-uitwisseling met burgers en partners**

Net als andere programma's wil ook Grebbelinie een website om burgers te informeren en om met partner documenten en kaarten te delen.

## **26. Projectinformatie delen met partners en projectleden**



Project/programma-informatie en -documentatie (projectplannen, verslagen, besluiten etc.) delen met projectteamleden/externe samenwerkingspartners. Het gebruik van projectplace verbetert de onderlinge samenwerking. Gebruikers kunnen documenten delen en makkelijk bijeenkomsten plannen, taken en planning bijhouden.

### **27. Bekendmakingen op Internet (CMU)**

De bekendmakingen van de provincie worden met dezelfde, herkenbare stijl gepubliceerd op internet gepubliceerd op een manier dat ze zowel op onze website als bij de landelijke zoekingen eenvoudig te vinden zijn (Overheid heeft Antwoord). Burger/bedrijf hoeft daarvoor alleen in te geven waar hij woont en krijgt bekendmakingen uit eigen omgeving. Burger/bedrijf kan zich ook abonneren en krijgt dan een e-mail in zijn inbox als er een nieuwe bekendmaking in de omgeving is.

### **28. Internetportaal en e-loket (CMU)**

De provincie Utrecht zal haar dienstverlening aan burgers, bedrijven, instellingen en andere overheden verbeteren door een provinciaal portaal op internet te introduceren (frontoffice). Het portaal zal ook toegankelijk zijn voor blinden en slechtzienden (implementeren webrichtlijnen: informatie op andere manier dan in tekst, audio/video). De provinciale productencatalogus wordt doelgroepgericht en gebruiksvriendelijk gemaakt. Er komt een subsidie- en een vergunningenloket in het portaal.