



Heerhugowaard
Stad van kansen



gemeente **Langedijk**

Architectuur

Generieke Informatievoorziening

Heerhugowaard & Langedijk

Compacte versie

2019 - 2022



Architectuur Generieke Informatievoorziening
Gemeente Heerhugowaard & Langedijk 2019-2022

Inhoudsopgave Architectuur

Generieke Informatievoorziening



1. Inleiding	3
2. Scope Generieke Informatievoorziening	7
3. Wat is architectuur?	11
4. Uitgangspunten HHW & LD op dienstverlening & bedrijfsvoering	14
5. Algemene architectuurprincipes HHW & LD	21
6. Basisarchitectuur HHW & LD	24
7. Roadmap IST naar SOLL	34

1 - Inleiding



Het document Architectuur Generieke Informatievoorziening beschrijft de basisinrichting van de gemeenschappelijke informatievoorziening van de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk. Het document is tot stand gekomen na opdracht van de hoofden bedrijfsvoering van Heerhugowaard en Langedijk. De opdracht was het opstellen van een toekomstbestendig samenhangend modellering- en harmonisatieplan voor de generieke informatievoorziening, zodat we de mogelijkheden van nieuwe technologie kunnen inzetten voor betere dienstverlening en combineren met efficiency en flexibiliteit in onze manier van (samen)werken.

Voor het opstellen van het document is een projectgroep samengesteld, zijn enkele workshops georganiseerd en hebben spiegelingen plaats gevonden met klankbordgroepen voor management en medewerkers. De uitkomsten zijn verwerkt in het document en vormen de aanzet voor de ontwikkeling van een gemeenschappelijk en generieke inrichting van de informatievoorziening.

De Architectuur Generieke Informatievoorziening is daarmee de beschrijving geworden van de generieke informatiesystemen, de onderlinge samenhang tussen deze informatiesystemen en de wijze waarop deze informatiesystemen moeten worden toegepast en gebruikt in relatie tot de processen in de vakdomeinen. Het geeft zicht op de afspraken die nodig zijn om met alle bedrijfsonderdelen gebruik te kunnen maken van één gemeenschappelijke informatievoorziening op één ICT bodemplaat en dat ook nog eens door twee gemeenten. Dit maakt het noodzakelijk om heldere afspraken te maken en deze ook na te leven (via het proces Werken met architectuur: DyA) om efficiënt gebruik te maken van investeringen in deze generieke informatievoorzieningen.

Met deze aanpak zal ook een richting worden ingeslagen waarbij steeds gebruik gemaakt gaat worden van landelijk ontwikkelde oplossingen en vastgestelde standaarden voor gemeenten. Uitgangspunt is minder maatwerk en meer (her-)gebruik van oplossingen die elders al beproefd zijn. Hiermee maken we het mogelijk om als gemeenten mee te gaan in de ontwikkelingen naar een moderne en innovatieve samenleving.

De Architectuur Generieke Informatievoorziening is uitgewerkt door naar de toekomst te kijken en te analyseren wat de meest gewenste situatie is voor de twee gemeenten in gezamenlijkheid. Hierbij is een vertaling gemaakt vanuit de uitgangspunten op dienstverlening naar de hiervoor benodigde informatiearchitectuur.

De vertaling heeft geresulteerd in een architectuurmodel, een basisarchitectuur HHW & LD, die de basis vormt voor inrichting van de gemeentebrede informatievoorziening. Om hier verder richting en vorm aan te geven zijn er ook richtlijnen/kaders uitgewerkt, ook wel principes. Deze principes zijn er om nieuwe ontwikkelingen steeds te kunnen toetsen of deze voldoen aan de eisen om tot de gewenste implementatie te komen.

Het architectuurmodel is verder verdeeld in een negental onderdelen (architectuurpatronen) om te bepalen wat er moet gebeuren om de gewenste inrichting te kunnen bereiken. Per onderdeel zijn specifieke detailmodellen en principes opgesteld die speciaal voor dat onderdeel gelden. Het levert een totale set op aan architectuurprincipes en een verdieping van het eerder uitgewerkte architectuurmodel.

Het is niet een in beton gegoten architectuur maar zal ook zelf voortdurend getoetst moeten worden of het nog steeds de richting is, die de gemeenten uit willen gaan. Maar vooral ook getoetst moet worden aan de landelijke ontwikkelingen, die mogelijk op termijn oplossingen gaat bieden, die eigen interne applicaties op bepaalde onderdelen overbodig zou kunnen maken en vervangen kunnen worden door landelijke collectieve oplossingen.

Roadmap digitale transformatie Ontwikkelingen: Mondiaal, landelijk, regionaal, HHW & LD

Ontwikkelrichting
richting dienstverlening

- 1) **maximaal dienstverlenend**
- 2) **innovatief en modern**



Algemene architectuurprincipes

1. Wij denken en handelen vanuit de positie van de klant
2. Wij bieden de klant een eenduidige en transparante informatiepositie
3. Wij werken vraaggericht en zaakgericht
4. Wij voeren regie over uitbestede diensten
5. Wij digitaliseren onze dienstverlening en onderliggende processen
6. Wij maken efficiënt gebruik van generieke systemen voor de uitvoering van effectieve processen
7. Wij leggen gegevens eenmalig vast en gebruiken gegevens meervoudig daar waar toegestaan
8. Wij gaan op een vertrouwelijke en verantwoorde manier met gegevens om
9. Wij stellen openbare gegevens als open data beschikbaar
10. Wij richten onze dienstverlening en bedrijfsvoering en de onderliggende processen, informatievoorziening en technische omgeving flexibel, samenhangend, gestandaardiseerd en toekomstgericht in.
11. Wij faciliteren digitaal, tijd en plaats onafhankelijk werken waar het kan en persoonlijk (face-to-face) waar dat beter is.

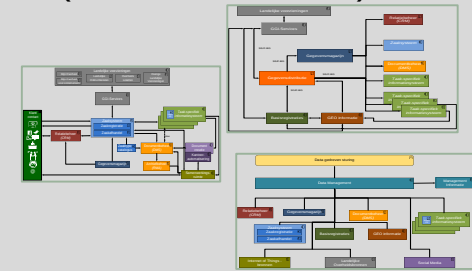


Specifieke architectuurprincipes (per architectuurpatroon)

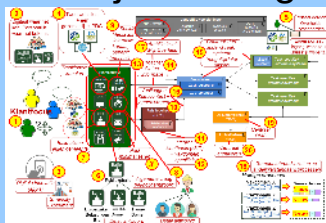
Architectuurpatroon	Taakstelling (aan de hand van de taak)
Overheidsinformatie Overheidsinformatie wordt ingediend en wordt openbaar gemaakt op de website van de gemeente Heerhugowaard & Langedijk (H&L) en wordt openbaar gemaakt op de website van de gemeente Heerhugowaard & Langedijk (H&L). Overheidsinformatie wordt ingediend en wordt openbaar gemaakt op de website van de gemeente Heerhugowaard & Langedijk (H&L) en wordt openbaar gemaakt op de website van de gemeente Heerhugowaard & Langedijk (H&L).	Overheidsinformatie Overheidsinformatie wordt ingediend en wordt openbaar gemaakt op de website van de gemeente Heerhugowaard & Langedijk (H&L) en wordt openbaar gemaakt op de website van de gemeente Heerhugowaard & Langedijk (H&L). Overheidsinformatie wordt ingediend en wordt openbaar gemaakt op de website van de gemeente Heerhugowaard & Langedijk (H&L) en wordt openbaar gemaakt op de website van de gemeente Heerhugowaard & Langedijk (H&L).



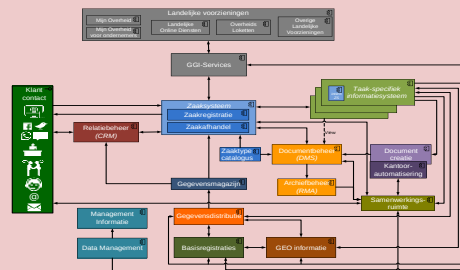
Architectuurpatronen (deelarchitecturen)



Uitgangspunten
dienstverlening en
bedrijfsvoering



Basisarchitectuur Informatievoorziening



Verbinden | Zakenbeheer
Klantcontacten | Ontsluiten





Heerhugowaard
Stad van kansen



gemeente **Langedijk**

2 - Scope Generieke Informatievoorziening



Architectuur Generieke Informatievoorziening
Gemeente Heerhugowaard & Langedijk 2019-2022

Doel

De hoofden bedrijfsvoering van Langedijk en Heerhugowaard willen een toekomstbestendig samenhangend modellering- en harmonisatieplan voor de generieke informatievoorziening. Zo kunnen de mogelijkheden van nieuwe technologie inzet worden voor het bereiken van een betere dienstverlening en een boost geven aan meer efficiency en flexibiliteit in onze manier van (samen)werken.

Focus

De focus van het project is gericht op het definiëren van één generieke informatievoorziening ten behoeve van de gemeentelijke samenwerking gebruik makend van de gezamenlijke ICT bodemplaat

Burgers
Bedrijven

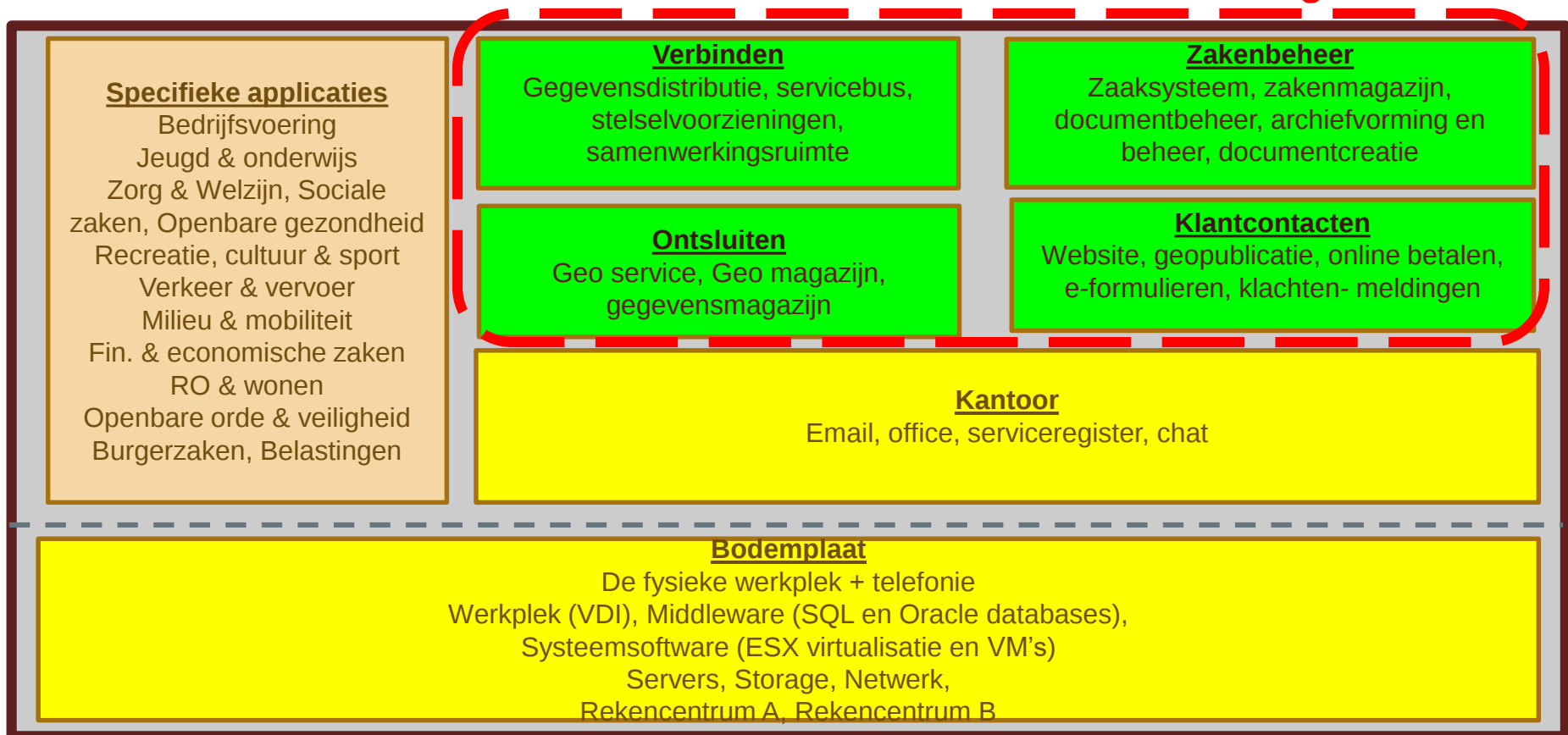


Definitie Generieke Informatievoorziening

Definitie Generieke Informatievoorziening

Het stelsel aan generieke informatiesystemen, die als doel hebben om meerdere gemeentelijke bedrijfsprocessen te kunnen ondersteunen. Waarbij een informatiesysteem o.a. bestaat uit een applicatie en bijbehorende gegevensset. Een specifiek informatiesysteem wordt ingezet voor één taakveld (werkdomein) en is niet herbruikbaar voor andere bedrijfsprocessen.

Generieke Informatievoorziening



Generieke Informatievoorziening is dus onder te verdelen naar vier hoofdgroepen:

Verbinden

Verbinden: De voorzieningen die zorgen voor het uitwisselen van gegevens tussen informatiesystemen zowel intern (eigen applicaties) als extern (landelijke voorzieningen). Het gaat hier om o.a. basisgegevens uit de basisregistraties als o.a. zaakinformatie, formuliergegevens, documenten en andere gegevensbronnen. Ook het uitwisselen van informatie op platformen voor projecten, met leveranciers en burgers/bedrijven valt onder verbinden.

Zakenbeheer

Zakenbeheer: Het geheel van zaakafhandeling, dossiervorming, documentcreatie tot en met de archivering valt onder zakenbeheer. Hierin worden dus alle voorzieningen die nodig zijn voor het zaakgericht werken en het creëren en beheren van informatie in de vorm van documenten meegenomen.

Ontsluiten

Ontsluiten: Met het ontsluiten wordt de focus gelegd op het beschikbaar stellen van gegevens voor verschillende doeleinden maar met name met de focus op de beschikbaarstelling van geo (locatie) en basisgegevens. Het ontsluiten maakt het mogelijk om deze gegevens in andere bedrijfsprocessen te kunnen gaan inzetten of te combineren met taakspecifieke gegevens in bijbehorende processen.

Klantcontacten

Klantcontacten: Alle elementen die ingezet worden in het verkrijgen en het afhandelen van het klantcontact met de focus op de digitale afhandeling en de digitale ondersteuning op de andere kanalen. Klantcontacten heeft hierbij een belangrijke relatie met de andere drie hoofdcomponenten om het klantcontact goed te kunnen ondersteunen en te faciliteren.



Heerhugowaard
Stad van kansen



gemeente **Langedijk**

3 - Wat is architectuur?



Architectuur Generieke Informatievoorziening
Gemeente Heerhugowaard & Langedijk 2019-2022

Architectuur is de fundamentele opbouw van een bedrijf of organisatie, bestaande uit:

- ☐ **zijn componenten**
- ☐ **hun onderlinge relaties en die tot hun omgeving**
- ☐ **de principes voor hun ontwerp en evolutie**

Architectuur is daarmee een verzameling van:

- ☐ **Modellen**
- ☐ **Principes**

De toegevoegde waarde van architectuur is:

- Zicht krijgen in de samenhang van de bedrijfsinrichting
- Grip op complexiteit van de complete informatievoorziening.
- Ondersteuning van de besluitvorming.
- Instrument om de ontwikkeling van de bedrijfsinrichting op koers te houden (“roadmap”).
- Kostenbesparing door afstemming, sturing op ontwikkeling, hergebruik en projectuitvoering.

Architectuur kan toegepast worden voor o.a.:

- De ontwikkeling van de informatievoorziening vanuit een integrale visie (stip aan de horizon)
- Planmatig veranderen van bestaande omgevingen (bijvoorbeeld bij fusie meerdere omgevingen)
- Monitoring van de ontwikkelingen en veranderingen op basis van architectuur

Binnen het project Generieke Informatievoorziening is ook een aanvullende analyse uitgevoerd op wat we beschouwen als kenmerken voor een succesvolle architectuur voor HHW & LD. De volgende kenmerken worden benoemd als belangrijkste aspecten van een succesvolle architectuur:

- Tevreden klant
- Goede dienstverlening
- Transparant en toegankelijke omgeving voor de burger
- Brug tussen dienstverlening en ICT
- Samenwerken van de twee gemeenten en de verschillende organisatie onderdelen
- Afweging en acceptatie van verschillende interne belangen
- Flexibele omgeving
- Toekomstgericht
- Verbonden omgeving
- Eenduidig en transparant intern
- Aansluiten op landelijke voorzieningen
- Gebruik en hergebruik van gegevens
- Regie voeren over ontwikkelingen



Heerhugowaard
Stad van kansen



gemeente **Langedijk**

4 - Uitgangspunten HHW & LD op dienstverlening & bedrijfsvoering



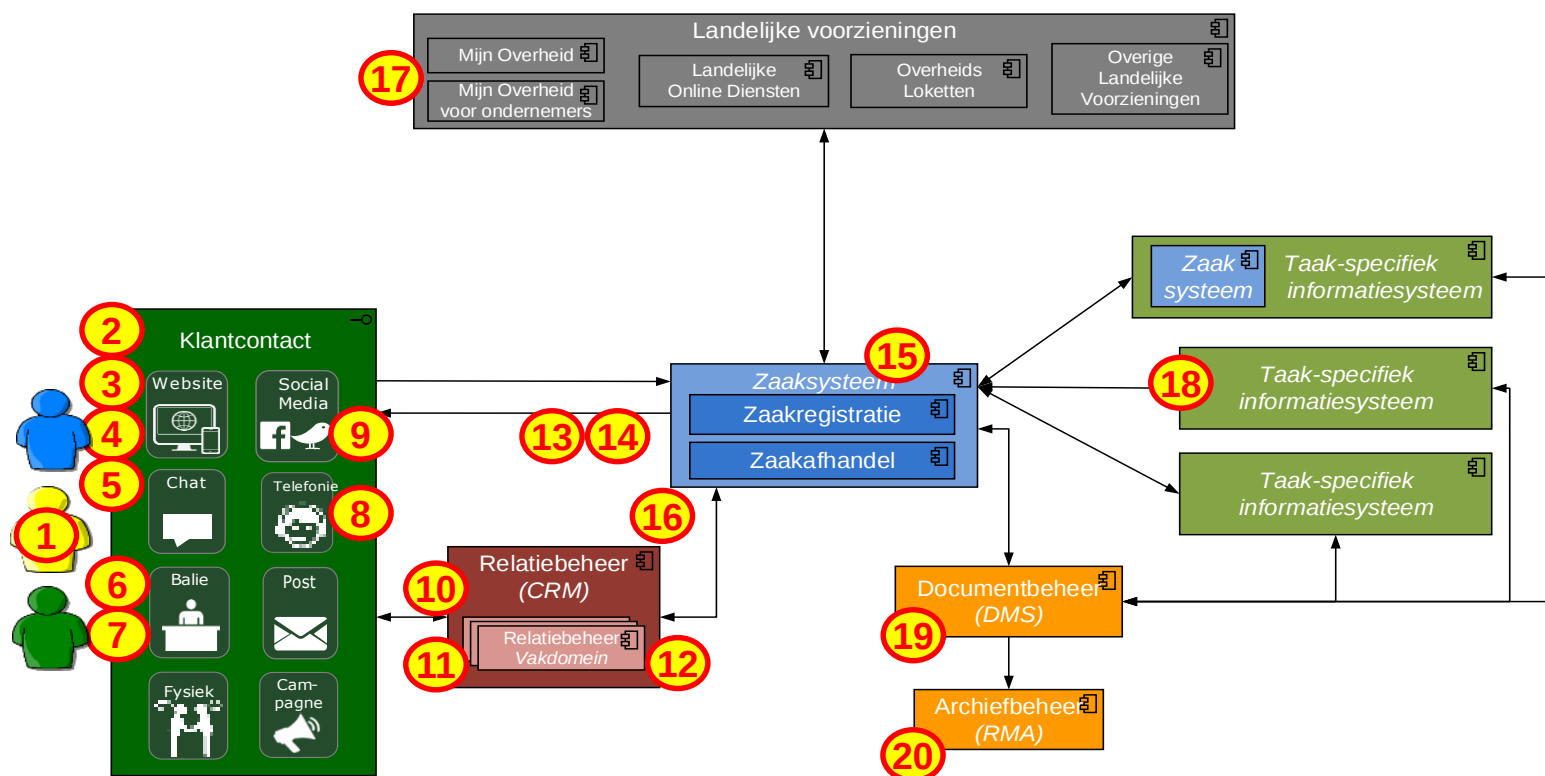
De stuurgroep ambtelijke fusie heeft in april 2018 het volgende besluit genomen over de ontwikkelrichting van de dienstverlening ambtelijke fusie:

maximaal dienstverlenend, en innovatief en modern.

In de uitvoering betekent dit: *klantfocus centraal, digitaal waar het kan, persoonlijk / maatwerk waar dat beter is.*

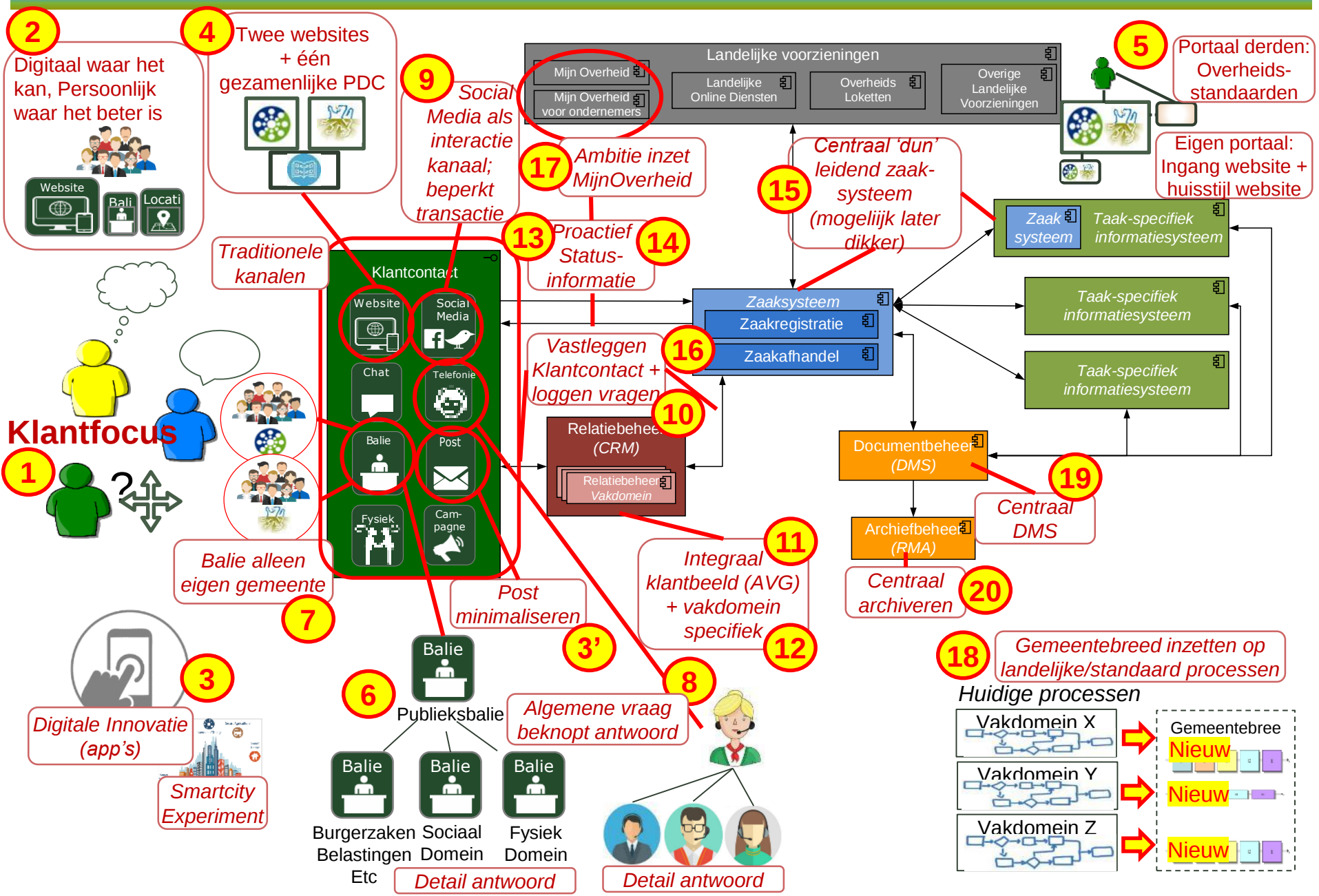
HHW & LD gaat zich als samenwerkend orgaan richten op een **moderne dienstverlening** waarbij de inwoners en ondernemers centraal staan. De dienstverlening is flexibel en op de snel veranderende samenleving ingesteld. Hierbij wordt gebruik gemaakt van innovatieve oplossingen. Hoewel de digitale dienstverlening steeds meer zal toenemen, blijven de traditionele kanalen open.

Tijdens een workshop met een afvaardiging van management en professionals uit Langedijk en Heerhugowaard is de impact van keuzes met betrekking tot de gewenste gezamenlijke dienstverlening op de architectuur voor de generieke informatievoorziening duidelijk geworden. Aan de hand van stellingen over dienstverlening, klantrelatie en kanalen en de verwerking daarvan in de bedrijfsprocessen is gekomen tot een set aan uitgangspunten. In onderstaand model worden de verschillende uitgangspunten geduid en in de volgende slides toegelicht.



Overzicht uitgangspunten dienstverlening en bedrijfsvoering (2/5)

t.b.v. de te ontwikkelingen generieke informatievoorziening



De gemeenten Langedijk en Heerhugowaard hanteren de volgende uitgangspunten met betrekking tot de dienstverlening, klantrelatie en kanalen en de verwerking daarvan in de bedrijfsprocessen:

Klantcontact

1. Primair klant focus met een goede ondersteuning via de diverse kanalen en achterliggende processen
2. Digitaal (o.a. website) waar het kan en persoonlijk/maatwerk waar het beter is (of zelfs moet). Invulling kan enigszins verschillen per vakdomein.
3. Ambitie om de dienstverlening te verbeteren o.a. met innovatieve (digitale) voorzieningen, maar zorg dat de traditionele kanalen en social media kanalen goed zijn (door)ontwikkeld (basis op orde). Experiment in (digitale) transformatie mogelijk maar begin in één domein en doe eerst ervaring op. Prioriteit moet op de eenvoudige digitale innovaties, social media en traditionele kanalen liggen. Post minimaliseren en zoveel mogelijk vervangen door het digitale berichtenverkeer.
4. Websites (voor de eigen gemeenten) ontwikkelen met een gezamenlijke producten/diensten catalogus. In de toekomst mogelijk meer één site (met bestuurlijke pagina's), maar nu politiek/bestuurlijk te vroeg.
5. Portalen (afgenomen bij software leveranciers) zijn altijd bereikbaar via de eigen website met huisstijl van de gemeente. Portalen van derde partijen (daar waar de regie elders ligt en de gemeente slechts participant is) mogen buiten de website van de gemeente bereikt kunnen worden. Huisstijl is dan ook niet verplicht, maar moet wel aan overheidsnormen voldoen (lees: Digitoegankelijk en voldoen aan informatieveiligheidseisen zoals AVG).
6. Publieksbalie voor ontvangst en algemene vragen van de klant. Voor specifieke (direct) vragen door naar balie met vakkennis.
7. In het kader van de ambtelijke fusie eerst alleen nog een eigen balie. Pas daarna verkennen wat de mogelijkheden zijn van een eventuele balie van LD bij HHW en andersom.
8. KCC voor algemene/standaard vragen en een eerste snelle antwoord, maar voor specifieke vragen (direct) door naar vakdomein.

9. Social media inzetten voor informatie en communicatie met de burgers en bedrijven met interactie mogelijkheden via webcare. Maar webcare ook gebruiken om bijvoorbeeld klachten en meldingen te kunnen ontvangen en daarna door te zetten naar de juiste afdeling. Per Social Media kanaal bepalen wat er mee kan en hoe het ingezet zal moeten worden. Verder beleid opstellen voor het gebruik van Social Media door ambtenaren

Relatiebeheer

10. Klantcontactinformatie vastleggen, alleen van vragen alleen de vraag zelf loggen, maar niet uitgebreid vastleggen. Verder alles wel wat bij een zaak hoort vast leggen. Maar dan per product/dienst bepalen wat je het gaat vastleggen. Vragen met name vastleggen voor analyse op de ontwikkeling van de dienstverlening
11. Uitgangspunt is het vastleggen van de klantcontact informatie in centraal systeem, maar wel met scheiding per vakdomein en moet voldoen aan de AVG regelgeving. Niet meer alleen klantcontactinformatie opslaan in de individuele informatiesystemen.
12. Bepaal goed de definitie van klantbeeld, maar ambitie is wel om klantbeeld richting klant(burger/ondernemer) wel over alle kanalen en gemeentebreed te bieden. Klantbeeld voor beleid moet lopen vanuit backoffice analyse (datalab inzet).

Zaaksysteem

13. Ambitie voor meer focus op actief status terugmelden (zoals een Bol.com/CoolBlue), maar wel via een centrale statusinformatie systeem (hoofdstatus) en detail informatie in de vakdomein/specifieke systemen, zodat aan de balie/kcc de informatie ook bekend is.

14. Statusinformatie wel per product/dienst bepalen wat er van teruggegeven kan worden en wat zinvol is voor de klant (niet alles is nodig voor producten die dezelfde dag al geleverd worden).
15. Zaaksysteem inzetten als centraal portaal en koppelvlak voor de verschillende kanalen en richting mijn overheid. Maar initieel wel beginnen met een dun zaaksysteem en met behoud van backoffice systemen (mogelijk inclusief eigen zaakfuncties).
16. Centraal zaaksysteem sluit aan bij centraal klantbeeld en klantregistratie en leveren van statusinformatie

Landelijke voorzieningen

17. MijnOverheid als ambitie met specifieke/functionele portalen voorlopig als extra mogelijkheid, maar op termijn alles naar Mijn Overheid (of eventuele toekomstige alternatief). Eventuele inzet van een eigen PIP / MijnGemeente niet uitgesloten als weg naar MijnOverheid, maar verwijderen indien alles kan via een oplossing als Mijn Overheid.

Taak specifiek systeem

18. Werkprocessen daar waar nodig aanpassen en dit zal gemeentebreed het geval zijn. Ook meer inzetten op landelijk/standaard werkprocessen i.p.v. op eigen maatwerk processen.

Documentbeheer

19. Documenten opslag bij voorkeur centraal in één DMS, maar mogelijk starten met tijdelijke lokale opslag, maar altijd doorzetten naar één centraal DMS

Archiefbeheer

20. Vanuit centraal DMS doorzetten naar archivering. Dit moet op één plek gebeuren en deze verantwoordelijk moet niet bij een vakdomein komen te liggen.



Heerhugowaard
Stad van kansen



gemeente **Langedijk**

5 - Algemene Architectuurprincipes HHW & LD



Architectuur Generieke Informatievoorziening
Gemeente Heerhugowaard & Langedijk 2019-2022

Wij (De gemeenten Heerhugowaard en Langedijk) kennen een aantal algemene architectuurprincipes voor de bedrijfsinrichting, informatievoorziening en ICT. Deze geven de kaders voor de toekomstige I-gerelateerde ontwikkelingen.

Architectuurprincipes zijn richtinggevende uitspraken die nodig zijn om doelstellingen, behoeften en beleidsuitgangspunten te vertalen naar de gewenste inrichting. Ze zijn van toepassing bij visievorming en vertaling van strategie naar operatie. Ze richten zich op de essentie en zorgen ervoor dat de architectuur toekomstgericht is. Deze richtinggevende uitspraken zorgen ervoor dat je bewust keuzes kunt maken.

Het vaststellen van deze 'kaders' moet dan ook zorgen voor een stabiele en samenhangende informatievoorziening die past bij beide organisaties. Het zorgt voor inzicht en een heldere ontwikkeling van het informatielandschap binnen beide gemeenten, een ontwikkeling met een toekomstgerichte visie.

Van de algemene architectuurprincipes zijn gedetailleerde architectuurprincipes afgeleid die van belang zijn voor specifieke onderdelen van de informatievoorziening (lees: dienstverlening, zaakgericht werken, informatiebeheer etc). Dit zijn gerichtere uitspraken op de specifieke onderdelen. De algemene en deze specifieke principes zullen bij aanvragen van nieuwe functionaliteiten en systemen gebruikt worden om op getoetst te worden en om dus te zien of de gewenste vernieuwing past in de afgesproken richting. Bij afwijking zal gekeken moeten worden of dit tijdelijk is, of dat de bestaande architectuur bijstelling nodig heeft of dat het geheel niet past in de afgesproken en gewenste inrichting.

De algemene architectuurprincipes voor HHW & LD zijn afgeleid van de GEMMA 2.0 principes en zijn op maat gemaakt en verder uitgewerkt voor HHW & LD

1. Wij denken en handelen vanuit de positie van de klant
2. Wij bieden de klant een eenduidige en transparante informatiepositie
3. Wij werken vraaggericht en zaakgericht
4. Wij voeren regie over uitbestede diensten
5. Wij digitaliseren onze dienstverlening en onderliggende processen
6. Wij maken efficiënt gebruik van generieke systemen voor de uitvoering van effectieve processen
7. Wij leggen gegevens eenmalig vast en gebruiken gegevens meervoudig daar waar toegestaan
8. Wij gaan op een vertrouwelijke en verantwoorde manier met gegevens om
9. Wij gebruiken data voor de sturing op onze dienstverlening en bedrijfsvoering
10. Wij stellen openbare gegevens als open data beschikbaar
11. Wij richten onze dienstverlening en bedrijfsvoering en de onderliggende processen, informatievoorziening en technische omgeving flexibel, samenhangend, gestandaardiseerd en toekomstgericht in.
12. Wij faciliteren digitaal, tijd en plaats onafhankelijk werken waar het kan en persoonlijk (face-to-face) waar dat beter is.



Heerhugowaard
Stad van kansen



gemeente **Langedijk**

6 - Basisarchitectuur HHW & LD

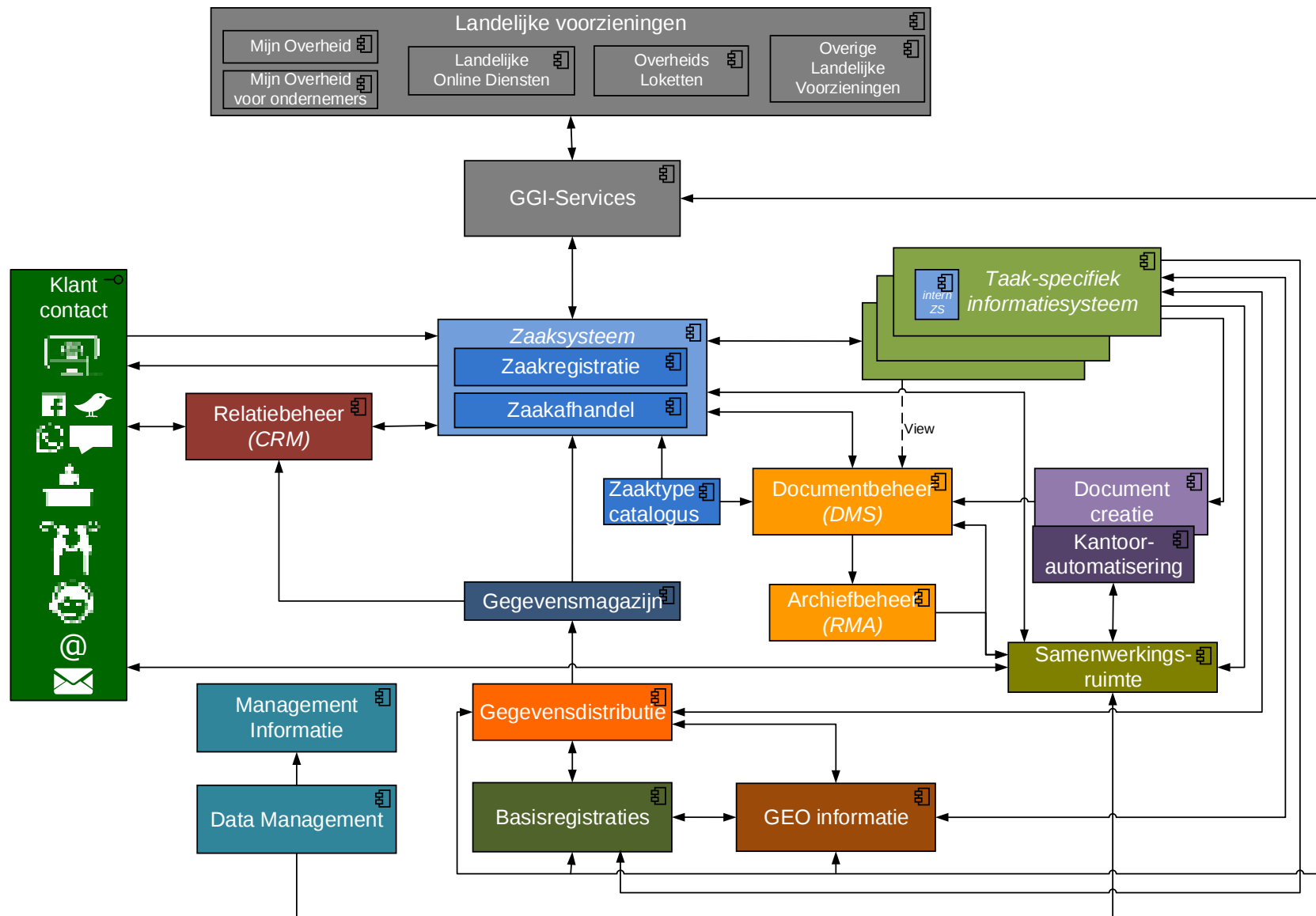


Architectuur Generieke Informatievoorziening
Gemeente Heerhugowaard & Langedijk 2019-2022

De basisarchitectuur van HHW & LD is de basisinrichting voor de informatievoorziening van de twee gemeenten. Iedere gemeente kent wel vaak zijn eigen invalshoek, ontstaansgeschiedenis en ontwikkeling naar toekomst, maar ook veel overeenkomsten t.a.v. de taakstellingen en de te leveren producten en diensten. Qua ontwikkeling gaan de gemeenten HHW & LD ambtelijke fuseren. Dit betekent dat de twee organisaties gaan integreren qua organisatie inrichting en daarbij zal ook de informatievoorziening moeten gaan integreren boven op een ICT bodemplaat die zal zorgen voor de infrastructurele voorzieningen die nodig zijn om de medewerkers hun werkzaamheden met de vakapplicaties en generieke applicaties te kunnen laten uitvoeren.

Om deze applicaties goed te kunnen laten functioneren is er een basisarchitectuur ingetekend, die de samenwerking tussen de toepassingen, het hergebruik van gegevens maar vooral ook de dienstverlening naar buiten richting burger, bedrijven, instellingen en andere overheden moet faciliteren. De basisarchitectuur zorgt voor een gestandaardiseerd model waarop de vakspecifieke applicaties gaan worden aangesloten, de vakgerichte processen zullen moeten worden ingericht en de gegevens uitwisseling op een gestandaardiseerde wijze kan gaan plaats vinden.

De basisarchitectuur is een afleiding van de algemene architectuurprincipes en de kern uitgangspunten voor de wijze waarop HHW & LD de dienstverlening en de achterliggende bedrijfsvoering wil implementeren. Binnen de verschillende onderdelen van de basisarchitectuur zijn aanvullende principes gedefinieerd om nader vorm te kunnen geven aan o.a. de dienstverlening, zaakgericht werken, informatiebeheer, gegevensmanagement, geo informatie, aansluiting landelijke voorzieningen, samenwerkingsruimte, cloud strategie en informatieveiligheid.



De basisarchitectuur bestaat uit de volgende componenten:

Applicatiecomponent	Toelichting
Klantcontact	Een groep van functies voor de afhandeling van de klantcontacten via de verschillende dienstverleningskanalen
Relatiebeheer	Beheer van de relatie (w.o. de registratie van het contact en contactgegevens)
Zaaksysteem	Het centrale systeem voor het afhandelen en registratie van de zaken vanuit extern gestarte aanvragen van producten & diensten en interne zaken
Zaaktypecatalogus	De bibliotheek van alle verschillende zaaktypen die voor de gemeente van toepassing zijn
Gegevensmagazijn	Centraal gegevensmagazijn, die als voor ontsluiting en verstrekking van gegevens dient met name voor de digitale dienstverlening en de generieke applicaties
Gegevensdistributie	Systeem voor distributie van gemeentelijke basis-, en kerngegevens naar afnemende applicaties binnen en buiten de gemeente.
Basisregistraties	Basisregistraties zijn door de overheid officieel aangewezen registraties met gegevens die door alle overheidsinstellingen verplicht worden gebruikt bij de uitvoering van publiekrechtelijke taken.
Geo informatie	Registratie en beheer van informatie met een ruimtelijke component
Documentbeheer	Het beheer van documenten in een documentair management systeem (DMS). Omvat: het organiseren, beheren, ontsluiten, terugvinden, publiceren, ontwikkelen, gebruiken en distribueren van documenten.
Archiefbeheer	Archiefbeheer is het geheel van normen, plannen, procedures en activiteiten gericht op de archiefvorming, de archiefbewerking, het beheer van de archiefdepots, de daarin berustende archiefbescheiden en het beschikbaar stellen daarvan.
Kantoorautomatisering	Ondersteuning van kantoorwerkzaamheden zoals tekstverwerking, persoonlijke email en agenda.
Documentcreatie	Systeem voor tekst-data integratie (o.a. tekstblokken) en sjabloonbeheer

De basisarchitectuur bestaat uit de volgende componenten:

Applicatiecomponent	Toelichting
Samenwerkingsruimte	Omgeving waarbinnen documenten en gegevens intern en extern uitgewisseld, gedeeld en aan samengewerkt kan worden.
Taakspecifieke Informatiesystemen	Taakspecifieke informatiesystemen zijn de informatiesystemen, die zijn geïmplementeerd om binnen een bepaald vakdomein specifieke taken (één of meer) te kunnen ondersteunen en/of vervullen.
Management informatie	Management Informatie is het specifiek sturen op informatie over de dienstverlening en bedrijfsvoering
Data Management	Data Management is het sturen op goede kwaliteit van gegevens en daarnaast het gebundeld verzamelen en analyseren van data en sturen op deze gebundelde en genalyseerde informatie
GGI-Services	De landelijke aansluiting voor gemeenten voor de aansluiting op landelijke en generieke gemeentelijke voorzieningen (zoals Landelijke Online Diensten)
Landelijke Voorzieningen	Landelijke voorzieningen voor overheden waaronder Mijn Overheid, Digid, e-Herkenning etc.

De basisarchitectuur bestaat uit applicatiecomponenten die nodig zijn om de vier hoofdgroepen: verbinden, zakenbeheer, ontsluiten en klantcontacten te ondersteunen. Steeds zijn het een aantal van deze componenten die gezamenlijk zorgen voor de invulling van deze hoofdgroepen. Zonder uitputtend te willen zijn, is hieronder te zien, dat in iedere groep applicatiecomponenten zijn te benoemen die een functie binnen de groep heeft om de taak van de groep goed uit te kunnen voeren.

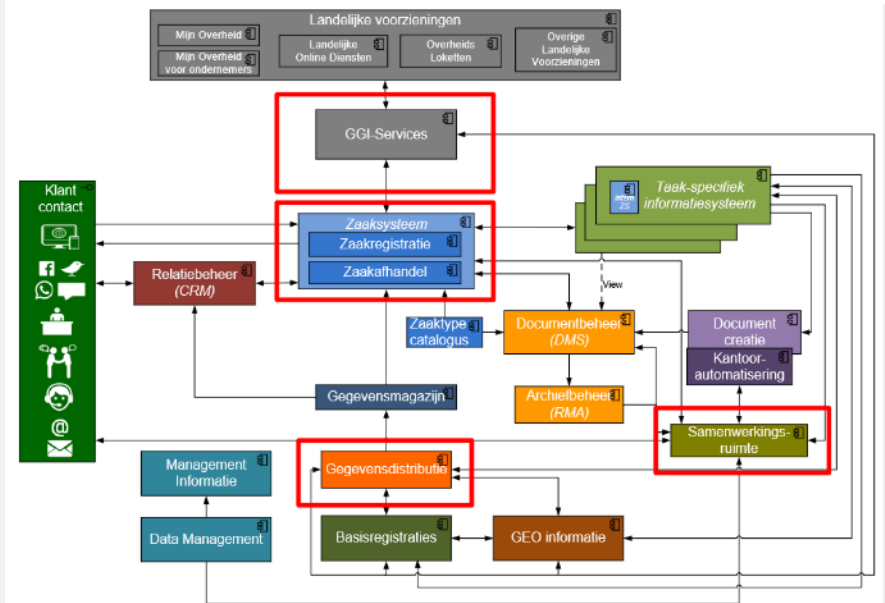
Verbinden:	Gegevensdistributie, Zaaksysteem, GGI-Services, Samenwerkingsruimte
Zakenbeheer:	Zaaksysteem, Zaaktypecatalogus, Relatiebeheer, Documentbeheer, Archiefbeheer, Documentcreatie, Kantoorautomatisering, Samenwerkingsruimte
Ontsluiten:	Gegevensmagazijn, Gegevensdistributie, GeoInformatie, Basisregistraties, GGI-Services
Klantcontact:	Klantcontact, Zaaksysteem, Relatiebeheer, GGI-Services, Landelijke Voorzieningen, Samenwerkingsruimte

Het geheel van deze componenten zorgt voor de informatiestroom in de organisatie. Deze applicatie-componenten zullen in de vakdomeinen bij de verschillende bedrijfsprocessen steeds weer gebruikt en ingezet worden. Indien daarbij niet gebruik gemaakt wordt van deze generieke applicatiecomponenten, dan zou dat betekenen dat je voor het vakdomein een eigen oplossing kiest en daarmee de uitwisselbaarheid van de informatie binnen de gemeente(n) lastiger maakt.

Het kan soms noodzakelijk zijn een applicatiecomponent dubbel te implementeren, omdat daarmee de bedrijfsvoering verbeterd kan worden of een andere vorm van dienstverlening gerealiseerd kan worden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij uitbesteding van diensten naar een andere partij of een tijdelijke oplossing van een 'cloud' omgeving in ontwikkeling. Belangrijk is dat hierbij een afwogen beslissing wordt genomen op basis van een helder projectstartdocument (PSD/PID) waarbij alle consequenties en eventuele alternatieven in beeld zijn gebracht, waarna het management hier 'tijdelijke goedkeuring' aan kan geven. Deze aanpak is onderdeel van het proces 'Werken met Architectuur' conform het DyA concept.

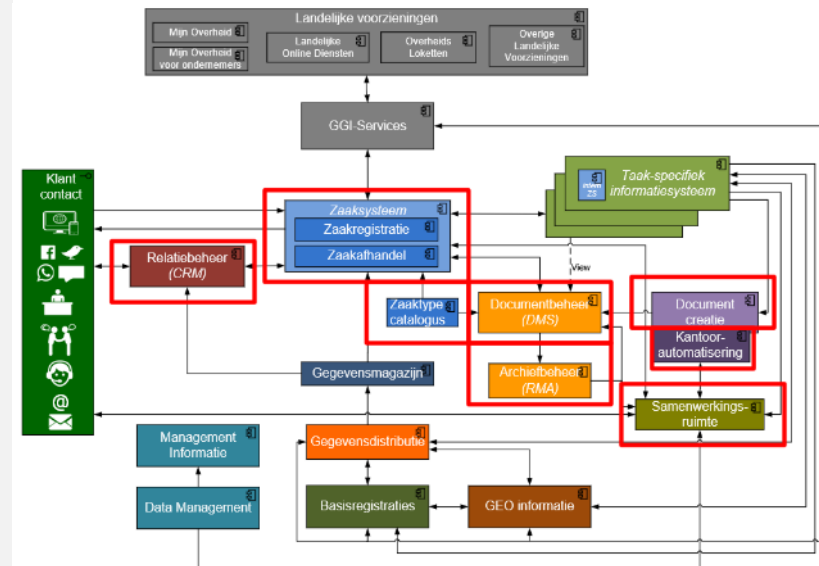
Verbinden: De voorzieningen die zorgen voor het uitwisselen van gegevens tussen informatiesystemen zowel intern (eigen applicaties) als extern (landelijke voorzieningen). Het gaat hier om o.a. basisgegevens uit de basisregistraties als o.a. zaakinformatie, formuliergegevens, documenten en andere gegevensbronnen. Ook het uitwisselen van informatie op platformen voor projecten, met leveranciers en burgers/bedrijven vallen onder verbinden. Verbinden wordt met name gefaciliteerd door de vier applicatiecomponenten: Gegevensdistributie, Zaaksysteem, GGI-Services, Samenwerkingsruimte.

- *Gegevensdistributie* verzorgt in deze de verbinding tussen de basisregistraties en alle afnemende applicaties voor wat betreft basisgegevens.
- *Zaaksysteem* zorgt voor de verbinding tussen de verschillende front office kanalen binnen klantcontacten, landelijke loketten en de achterliggende taak-specifieke informatiesystemen.
- *GGI-Services* Het gemeentelijke gemeenschappelijke koppelvlak voor de verbinding met de landelijke voorzieningen (loketten, gegevensknooppunten, registraties) voor gemeenten
- *Samenwerkingsruimte* het verbindingsplatform voor interne en externe uitwisseling, deling en creatie van informatie (gegevens en documenten).



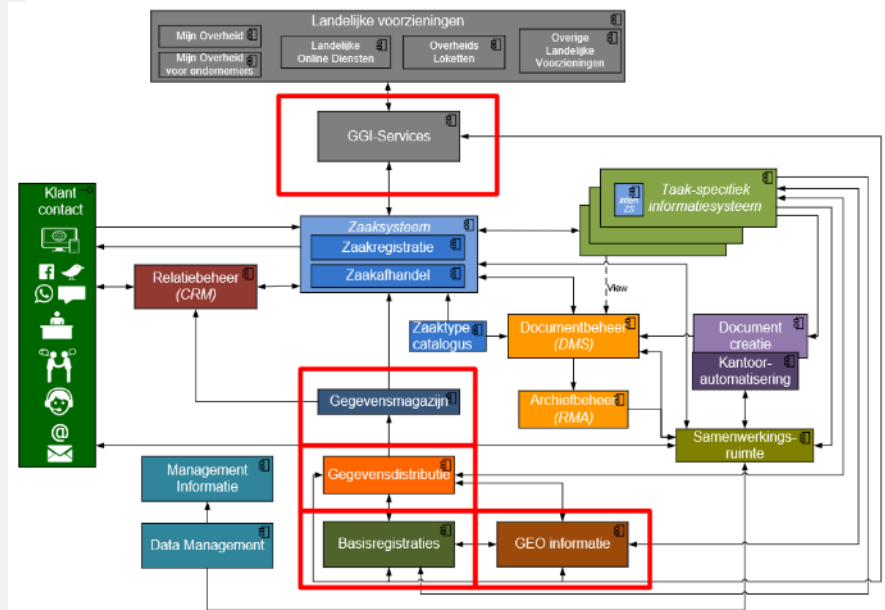
Zakenbeheer: Het geheel van zaakafhandeling, dossiervorming, documentcreatie tot en met de archivering valt onder zakenbeheer (ook wel de hoofdader van de informatievoorziening). Hierin worden dus alle voorzieningen die nodig zijn voor het zaakgericht werken en het creëren en beheren van informatie in de vorm van documenten meegenomen. Zakenbeheer wordt met name gefaciliteerd door de applicatiecomponenten: Zaaksysteem, Zaaktypecatalogus, Relatiebeheer, Documentbeheer, Archiefbeheer, Documentcreatie, Kantoorautomatisering, Samenwerkingsruimte.

- *Zaaksysteem* is het centrale systeem voor het afhandelen en orkestreren van zaken op basis van de informatie uit zaaktypecatalogus.
- *Zaaktypecatalogus* is de bron voor de zaakdefinities
- *Relatiebeheer* verzorgt het bijhouden van de klantcontacten van lopende zaken en gestelde vragen
- *Documentbeheer* is de centrale omgeving waarin de documenten worden opgeslagen, beheerd en beschikbaar worden gesteld (ook wel DMS)
- *Archiefbeheer* verzorgt het archiveren van documenten en dossiers (ook wel RMA)
- *Documentcreatie* is de module die de ondersteuning levert voor het opbouwen van documenten middels bouwsteen en sjablonen
- *Kantoorautomatisering* is de set aan standaard middelen voor het maken van documenten (tekstverwerker, spreadsheets, presentaties, mail, etc)
- *Samenwerkingsruimte* staat voor set aan faciliteiten die samenwerken intern en extern aan documenten en uitwisseling van gegevens mogelijk maakt.



Ontsluiten: Met het ontsluiten wordt de focus gelegd op met beschikbaar stellen van gegevens voor verschillende doeleinden maar met name met de focus op de beschikbaarstelling van geo (locatie) en basisgegevens. Het ontsluiten maakt het mogelijk om deze gegevens in andere bedrijfsprocessen te kunnen gaan inzetten of te combineren met taakspecifieke gegevens in bijbehorende processen. Ontsluiten wordt met name gefaciliteerd door de applicatiecomponenten: Gegevensmagazijn, Gegevensdistributie, Geo-Informatie, Basisregistraties, GGI-Services

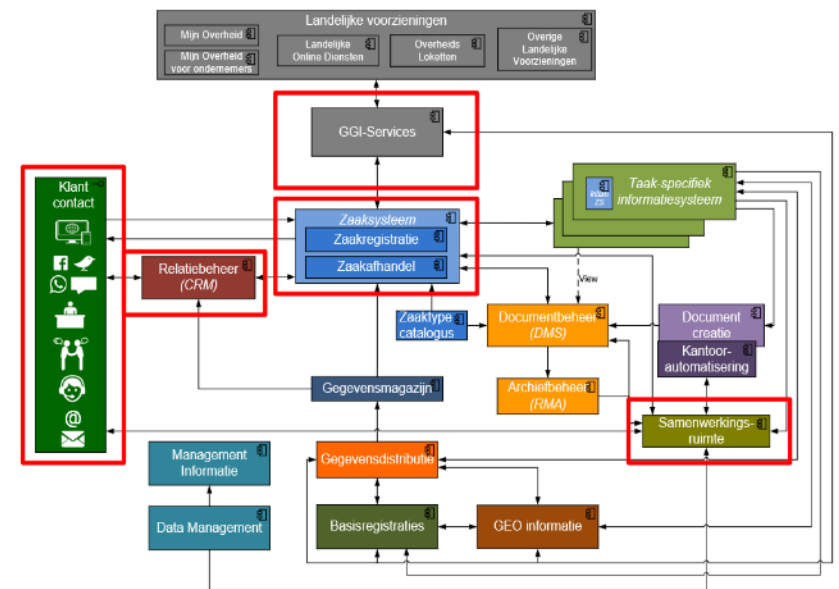
- *Gegevensmagazijn* het centrale magazijn voor het beschikbaar stellen van basisgegevens uit met name de basisregistraties
- *Gegevensdistributie* verzorgt de distributie en verstrekking van gegevens aan aanbiedende (bron) en afnemende applicaties
- *Geo-Informatie* staat voor de omgeving waarin alle gegevens worden gecreëerd, beheerd en onderhouden waar een geografisch/objectidentificatie zit
- *Basisregistraties* staan voor alle basisregistraties zoals deze door de overheid zijn vast gesteld waarvan de gemeente bronhouder of afnemer is
- *GGI-Services* staat synoniem voor de gemeentelijke gemeenschappelijke infrastructuur services, waarlangs de gemeente koppelt met alle overheidsdiensten en de landelijke voorzieningen zoals basisregistraties, maar zal ook de basis worden voor uitwisseling van gegevens met o.a. gegevensknooppunten



Klantcontacten: Alle elementen die ingezet worden in het verkrijgen en het afhandelen van het klantcontact met de focus op de digitale afhandeling en de digitale ondersteuning op de andere kanalen. Klantcontacten heeft hierbij een belangrijke relatie met de andere drie hoofdcomponenten om het klantcontact goed te kunnen ondersteunen en te faciliteren.

Klantcontacten wordt met name gefaciliteerd door de applicatiecomponenten: Klantcontact, Zaaksysteem, Relatiebeheer, GGI-Services, Landelijke Voorzieningen, Samenwerkingsruimte

- *Klantcontact* staat voor de set aan verschillende kanalen waarlangs de gemeente contacten onderhoud met haar klanten
- *Zaaksysteem* staat voor het systeem wat wordt gebruikt om de vragen van de klanten om te zetten naar zaken
- *Relatiebeheer* verzorgt het bijhouden van de klantcontacten van lopende zaken en gestelde vragen
- *GGI-Services* Het gemeentelijke gemeenschappelijke koppelvlak voor de verbinding met de landelijke voorzieningen (loketten, gegevensknooppunten, registraties) voor gemeenten
- *Samenwerkingsruimte* staat voor set aan faciliteiten die samenwerken intern en extern aan documenten en uitwisseling van gegevens mogelijk maakt die ook voor klanten kunnen worden ingezet





Heerhugowaard
Stad van kansen

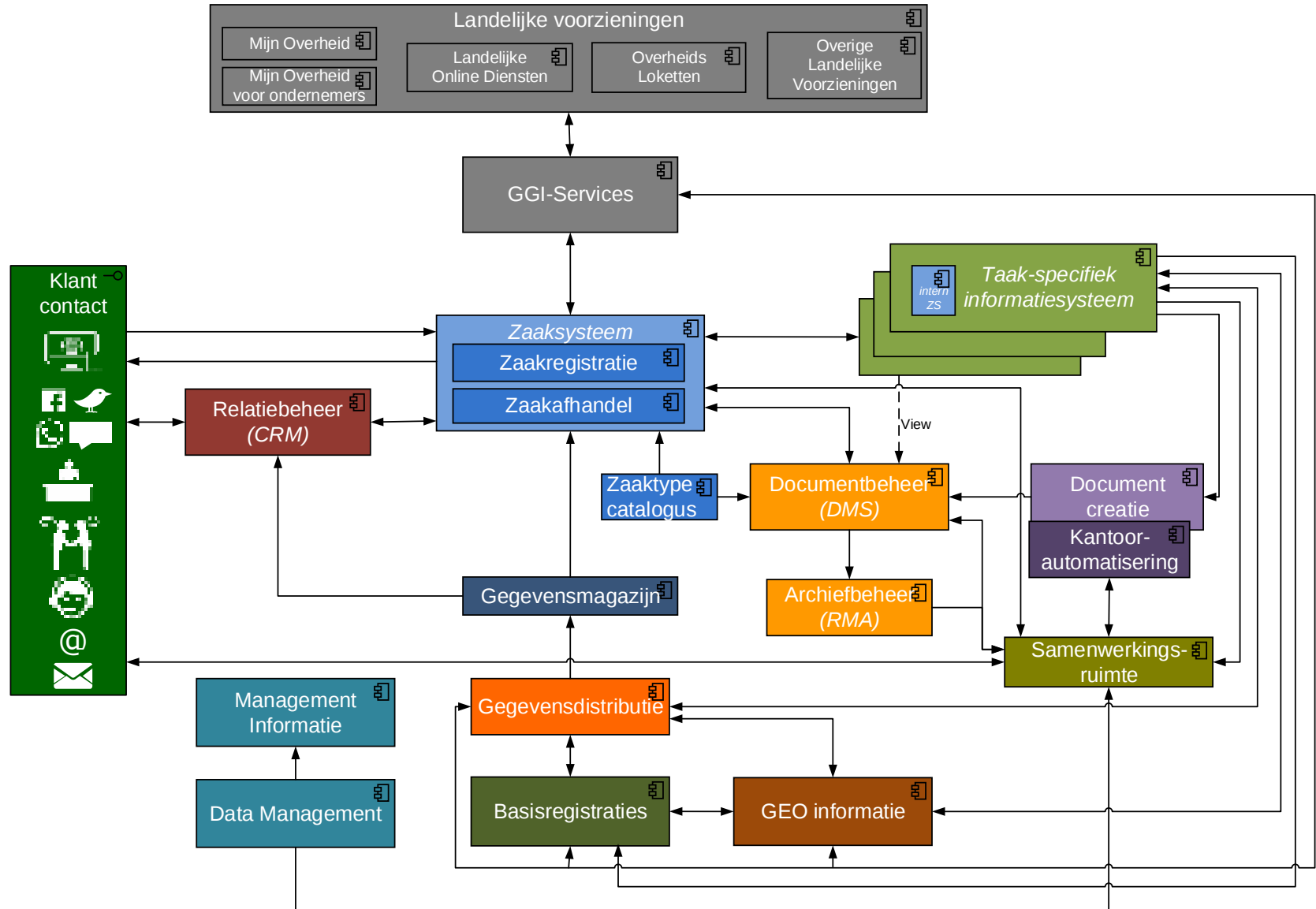


gemeente **Langedijk**

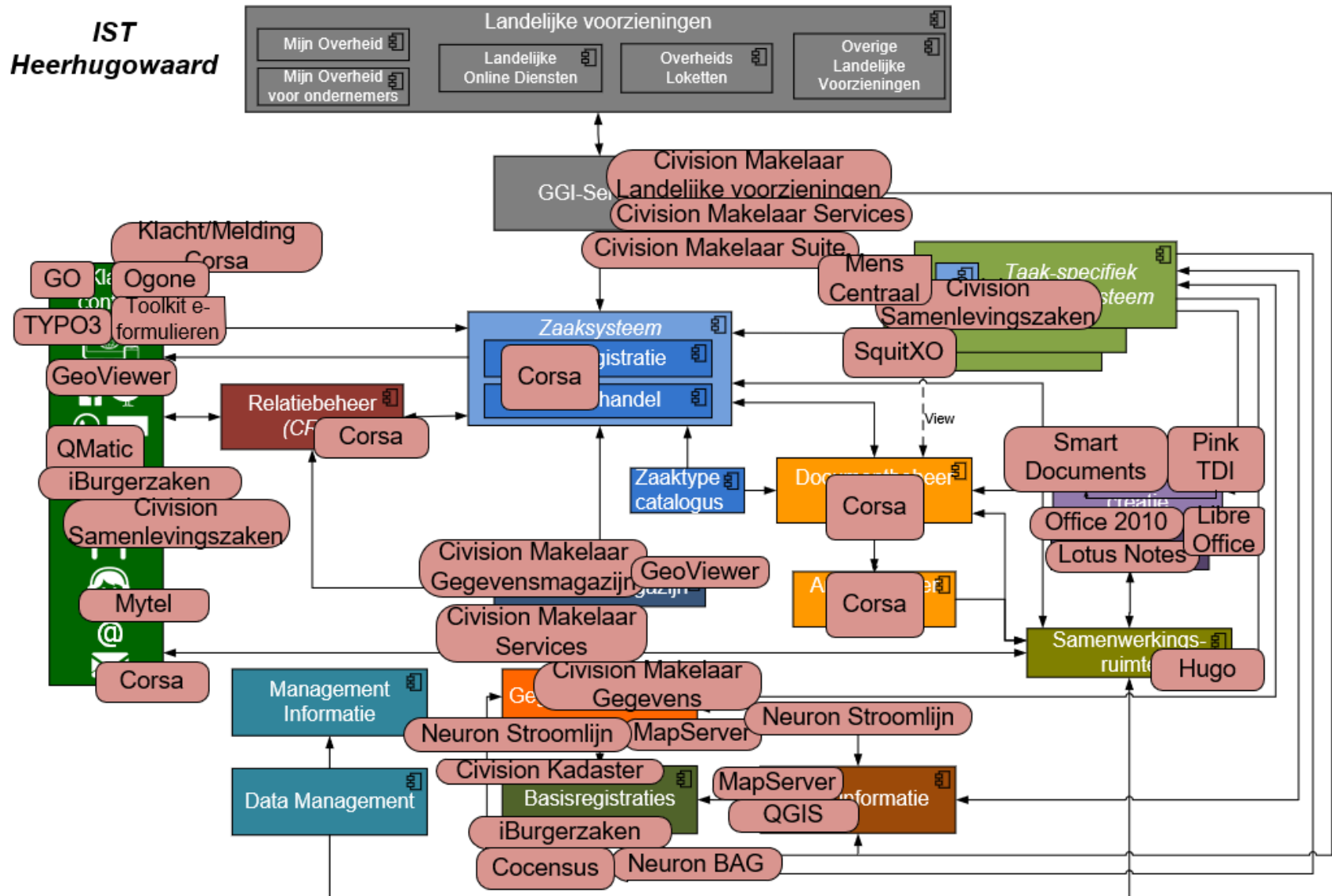
7 - Roadmap van IST naar SOLL



Architectuur Generieke Informatievoorziening
Gemeente Heerhugowaard & Langedijk 2019-2022

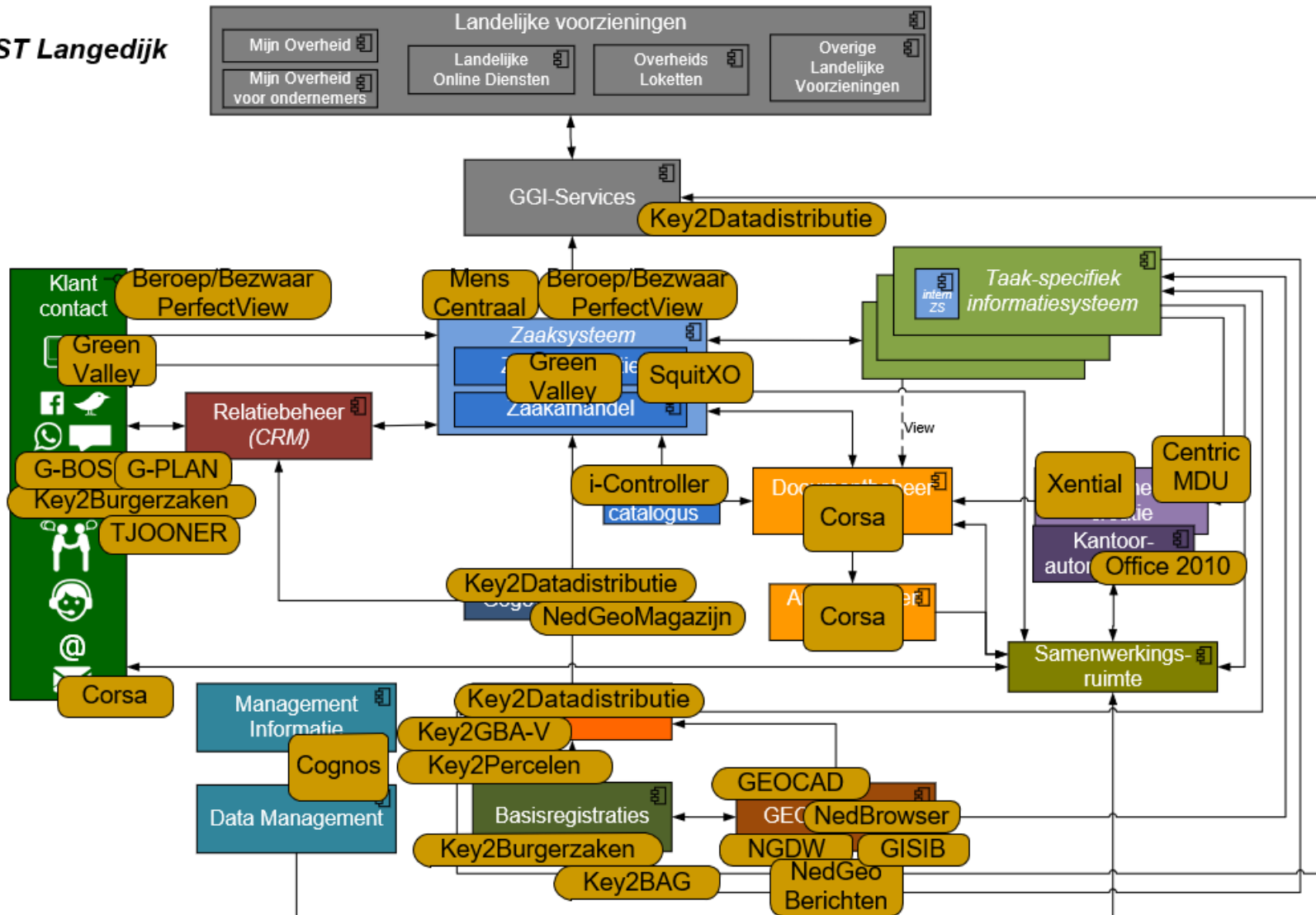


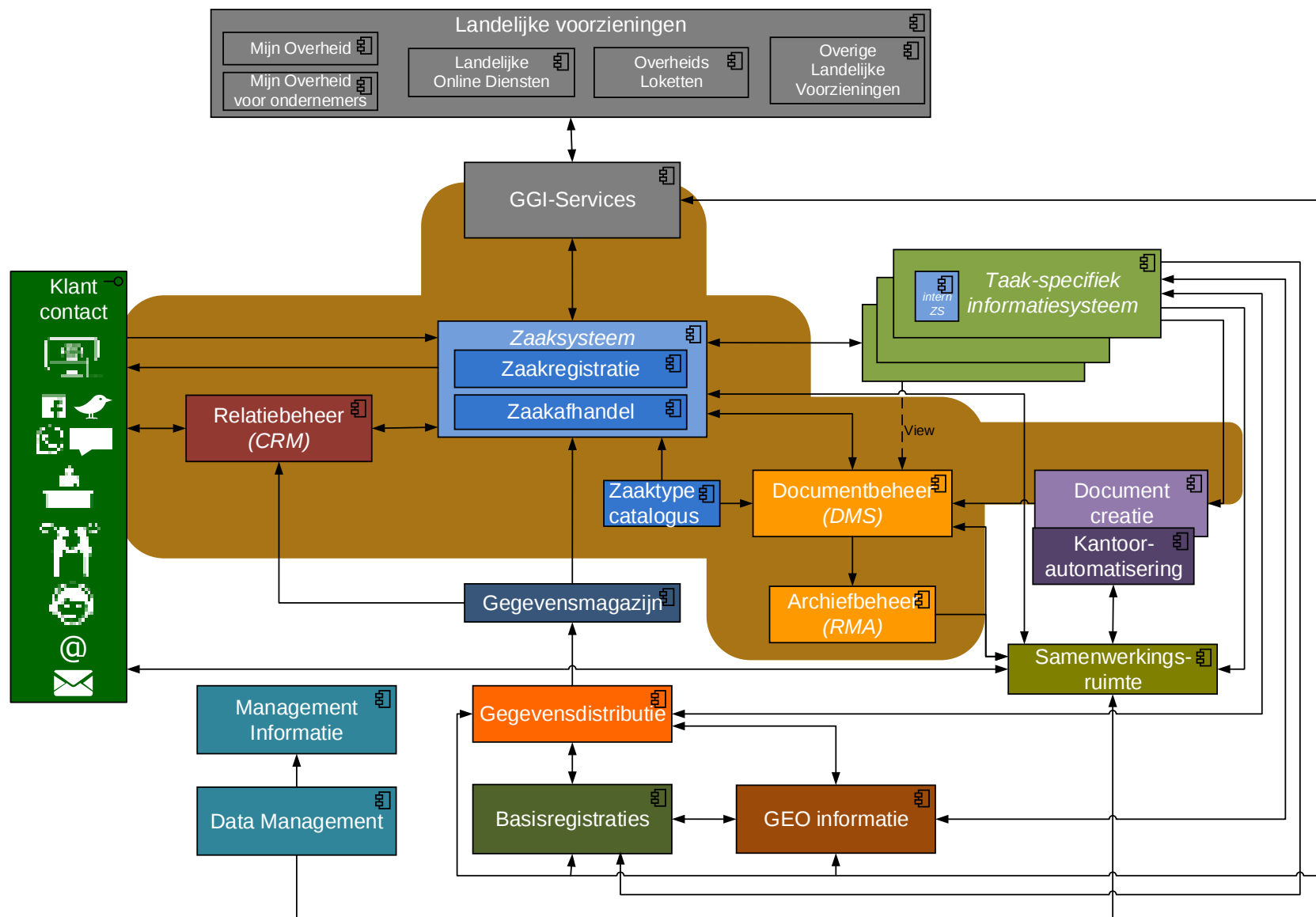
Plotting IST situatie HHW op Basisarchitectuur



Plotting IST situatie LD op Basisarchitectuur

IST Langedijk





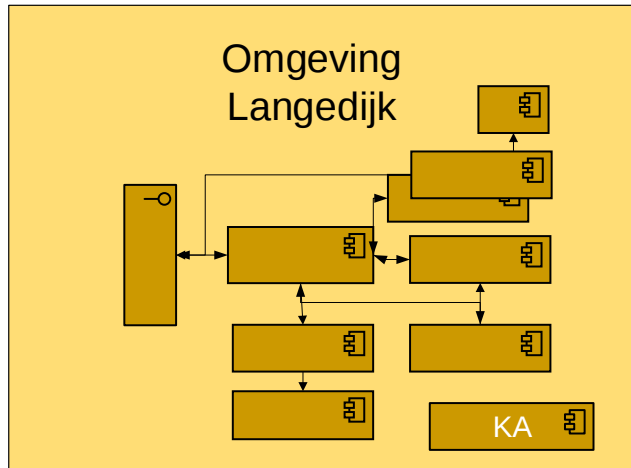
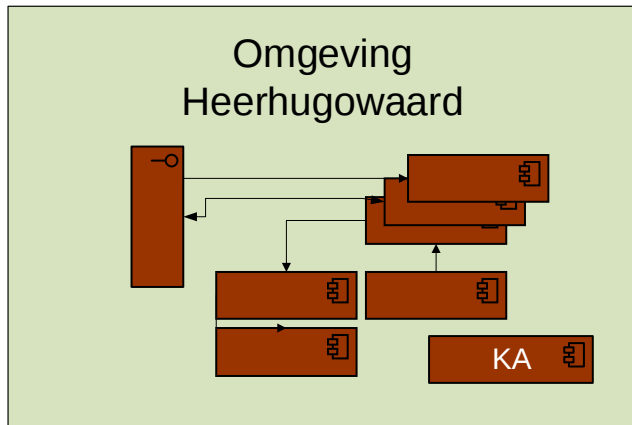
Om de gewenste ontwikkeling mogelijk te maken van IST naar SOLL zijn een aantal basisstappen noodzakelijk. Zoals te zien is in de basisarchitectuur zijn er een aantal componenten die een centrale rol vervullen om dienstverlening en bedrijfsvoering mogelijk te maken. Ze hebben veel verbindingen met andere applicatiecomponenten en zullen dan ook als eerste geïmplementeerd moeten worden. De twee belangrijke componenten in dit verband zijn met name het zaakstelsel en het document management systeem. Deze vormen dan ook de hoofdonderdelen van de benoemde hoofdader. Omdat beide gemeenten al veel complexiteit hebben gehad met het realiseren van koppelingen ligt het voor de hand om voor een suite oplossing (*best-of-suite*) met o.a. Zaakstelsel, DMS in één te kiezen in plaats van allemaal losse componenten die zelf gekoppeld moeten worden (*best-of-breed*).

Een ander aan de hoofdader gekoppeld onderdeel is het geheel aan applicatiecomponenten die zich bezig houden met gegevens. Hier zit een juridische uitdaging. Bij de ambtelijke fusie blijven er immers nog steeds twee gemeenten en daarmee moeten deze nog steeds hun eigen koppelingen realiseren met landelijke voorzieningen. Maar ook intern blijft het vooralsnog noodzakelijk om scheiding te houden in het gebruik van gegevens bronnen. In de eind architectuur zal er wel gewerkt moeten worden aan één informatiesysteem die dit voor meerdere gemeenten op de juiste manier kan faciliteren. Zodra dan de bestuurlijke fusie een feit is, zal dit dan omgezet moeten worden naar één gemeente.

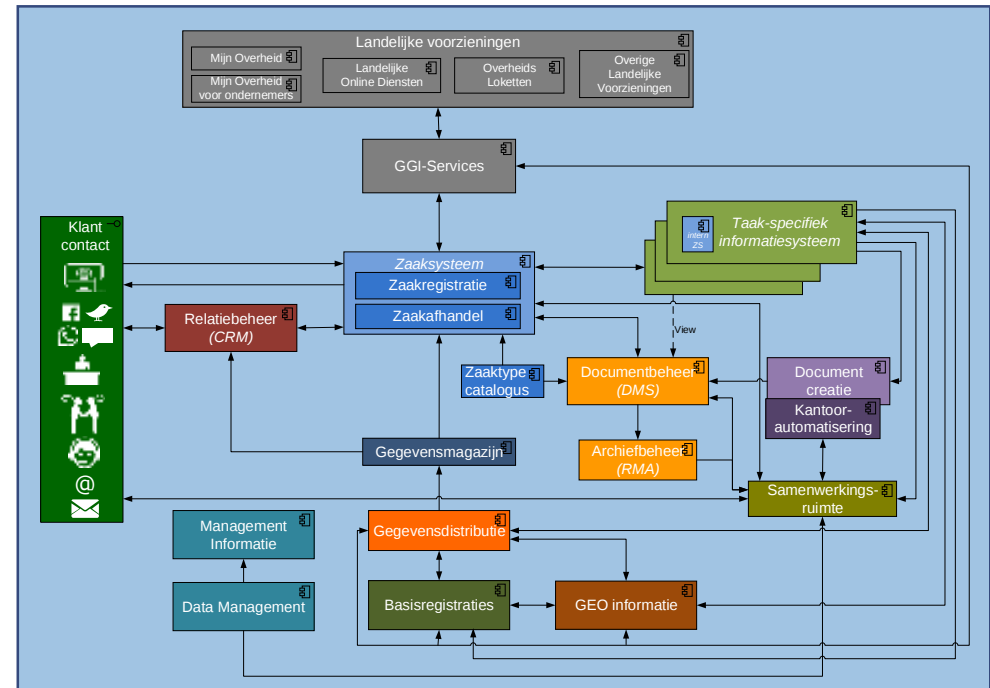
Roadmap van IST naar SOLL

De weg naar de gewenste architectuur

Bestaande situatie



Gewenste situatie



Roadmap van IST naar SOLL

De weg naar de gewenste architectuur

Stap 0,
bestaande
situatie

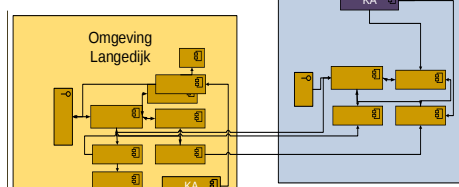
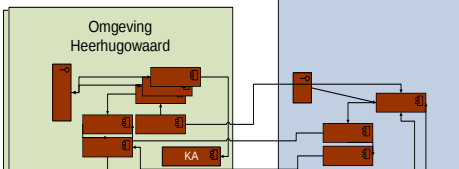
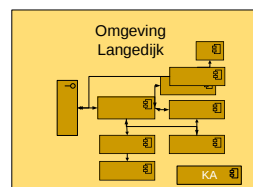
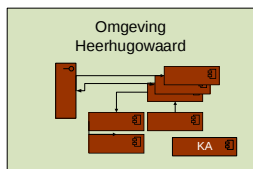
Stap 1,
oplevering
bodemplaat en
migreren
bestaande
applicaties

Stap 2,
afronding
project
bodemplaat

Stap 3,
hoofdader
neerzetten

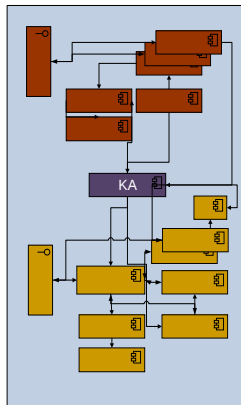
(zaaksysteem,
DMS,
klantrelatie)

Stap 4, na afronding
implementatie
generieke
informatievoorziening

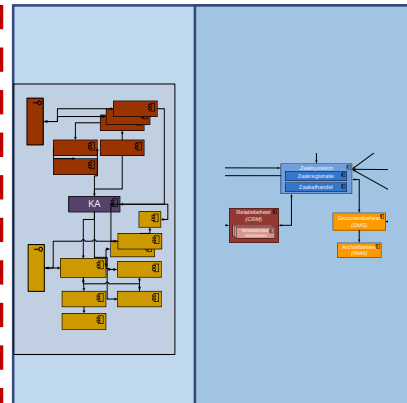


Q1-2018

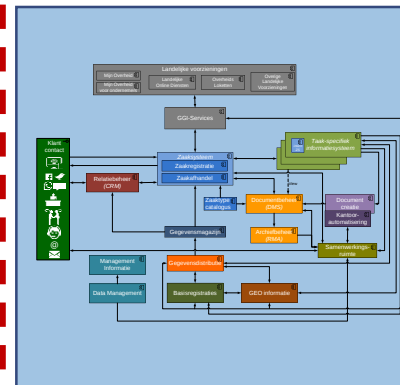
Q3/Q4-2018



Q1/Q2-2019



Q4-2019



2020 - 2022

