

### Grip op veranderingen in elk domein door inzichtelijke informatievoorziening, samen met betrokkenen

---

*Aanpak gezamenlijke organisatie en  
informatievoorziening in elk domein*



Heeft u grip op de veranderingen die op u afkomen in de domeinen die u bedient? Heeft u samen met uw ketenpartners en klanten afspraken gemaakt over de dienstverlening? Is de informatie uitwisseling ingericht op een optimale dienstverlening? En wordt die informatie uitwisseling ondersteund met de juiste middelen? Wij kunnen u daarmee helpen, zodat u snel en doeltreffend kunt handelen in de keten, nu en in de toekomst?

## Grip op veranderingen in elk domein door inzichtelijke informatievoorziening, samen met de betrokkenen

*Aanpak gezamenlijke organisatie en informatievoorziening in elk domein*

Inspelen op de behoeften van klanten, de technische innovaties en de bezuinigingsopgaven, mede ingegeven door wetwijzigingen, leidt voortdurend tot organisatieveranderingen. Zoals het inrichten van een integrale toegang voor klanten tot voor hen relevante informatie. En tevens het opzetten van samenwerkingsverbanden tussen ketens in bijvoorbeeld ruimtelijk, veiligheids- of sociaal domein.



In het **sociale domein** gaat het over sociale voorzieningen (huisvesting, werk, bijstand enzovoorts), zorgvoorzieningen (lichamelijke en geestelijke zorg, sport, cultuur, onderwijs en herscholing enzovoorts) en jeugd voorzieningen (onder andere jeugdgezondheidszorg). Hierbij zijn onder meer scholen, artsen en vele zorginstellingen betrokken.

Bij **veiligheid** gaat het om veilig wonen en werken, crisiscommunicatie, veilig deelnemen aan het verkeer en regelgeving en -handhaving rond veiligheid. Onder meer de politie, brandweer en ambulance zijn hierbij betrokken.

En bij **ruimte** gaat het om het inrichten en beheren van gemeentelijke ruimte met straten, fietspaden en voetpaden voor diverse weggebruikers. Alsook om reparatie van wegen, vernieuwing riolering etc. Onder meer architecten, projectontwikkelaars en woningcorporaties zijn hierbij betrokken.

In deze domeinen wordt veel informatie uitgewisseld tussen de organisaties in de keten en hun klanten. Om welke informatie gaat het? Hoe stemt u dit af met de betrokkenen? En hoe wordt die informatie uitwisseling het best ondersteund?

## Fundament en domeinen

Een gezamenlijk transparant fundament is nodig dat al die informatie over diensten, klanten, organisaties, processen en relevante onderwerpen structureert en dat wordt gedeeld met de betrokkenen in het domein. Een fundament dat inzicht geeft in:

- Wie heeft welke informatie nodig...en waarvoor?
- Wie verleent welke dienst aan wie?
- Wie communiceert met wie en waarover?

Elk domein heeft zijn fundament. Dit ondersteunt voor alle betrokkenen:

- het inzicht in de voor ieder van belang zijn de informatie, die in welke vorm en op welke momenten essentieel is.
- op welke wijze de toegang tot die informatie wordt gerealiseerd, met welke informatiesystemen en welke (technische) hulpmiddelen.
- duidelijkheid over de kosten.

Dit alles voor nu en voor de naaste toekomst.

Als alle betrokkenen: samenwerkende gemeenten, instellingen, bedrijven en inwoners dit inzicht delen, dan kunnen zij hun beleid en activiteiten in de keten op elkaar afstemmen. Zo kunnen zij ook in onderlinge afstemming komen tot keuzes voor de juiste inzet van hulpmiddelen voor de informatievoorziening om de benodigde informatie toegankelijk te maken. En te houden. Zo kunnen ze steeds snel en adequaat inspelen op de vraag.



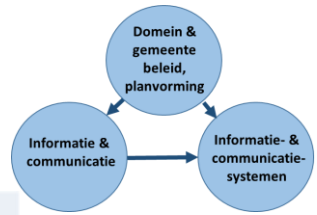
## Wat als het gezamenlijk transparant fundament ontbreekt

Als het gezamenlijke transparante fundament ontbreekt, is er geen zicht op de organisatieveranderingen. Ook is dan onduidelijk welke informatie uitwisseling nodig is tussen de ketenpartners. Daarmee is onduidelijk welk samenstel van informatiesystemen nodig is om dit optimaal te ondersteunen en welke kosten daarmee zijn gemoeid.

Als er geen zicht is op de organisatieveranderingen in het domein en de informatie uitwisseling tussen de ketenpartners hapert, wordt het steeds lastiger om goed beleid te maken, laat staan dit bij voortduring goed uit te voeren. Zeker als alle betrokkenen in het domein hun invloed willen uitoefenen op beleid en uitvoering.

## Aanpak

Het fundament, specifiek per domein, komt tot stand door uitvoering van de gezamenlijke informatie strategie planning. Deze specificeert de structuur voor informatie & communicatie en voor informatiesystemen, aan de hand van de volgende stappen:



### 1. Plan domein informatie strategie

Vaststellen van de scope en specificeren van de activiteiten van het informatie strategieproject.

### 2. Definieer hoofdlijnen fundament voor de informatie uitwisseling

Analyseren van het beleid en de strategie van het domein. Opstellen overzicht van diensten, klanten, organisaties, processen en informatie en de onderlinge relaties in het domein.

### 3. Analyseer domein behoeften en prioriteiten

In kaart brengen van de informatiebehoeften en prioriteiten voor de betrokken organisaties en klanten, gebaseerd op de eisen, het beleid en de strategie van de betrokkenen en het domein als geheel.

### 4. Stel definitief fundament op

Detailleren van het fundament: 'wie doet wat met welke informatie'.

### 5. Definieer portfolio informatiesystemen

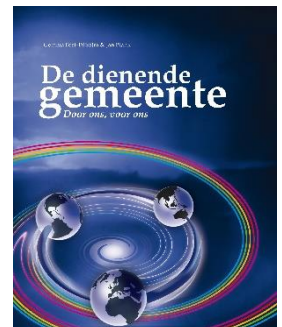
Analyseren huidige en geplande systemen voor inzicht in de huidige systeempportfolio. Beoordelen van de kwaliteit van de systemen en spiegeling van de systemen aan het fundament.

### 6. Stel domein informatie strategieplan op

Gebaseerd op de analyse van de prioriteiten en systeemspiegeling bepalen van strategie, planning en kosten van de gewenste systeempportfolio voor de ondersteuning van de betrokkenen in het domein.

## Ervaring

De jarenlange ervaring in de opzet en implementatie van informatiestrategie plannen heeft onder meer geresulteerd in het fundament voor gemeenten. Dit is beschreven in het boek "De dienend gemeente", waarin het accent ligt op gemeentelijk beleid en op de daarvoor relevante informatie en communicatie. Dit vormt het uitgangspunt voor de ondersteuning met systemen.



## Wat te doen

Wij kunnen u helpen het fundament samen met u inhoud te geven, zo mogelijk specifiek voor de door u van belang geachte domeinen.

Daarmee verkrijgt u inzicht in en overzicht over :

- de gezamenlijke informatiebehoeften
- de informatie uitwisseling tussen betrokkenen
- de huidige en gewenste applicaties en bestanden: systeempportfolio

Met dit fundament legt u de basis voor:

- informatiestrategie afgestemd op beleid
- planning van de I&C portefeuille
- financiële I&C onderbouwing binnen uw budget.

## Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Gemma Post-Dijkstra, GPD Consultancy & Change ([info@gemmapost-dijkstra.nl](mailto:info@gemmapost-dijkstra.nl)) of via 06 – 55 36 48 96.

