

**RAADSVORSTEL**  
*status: COMMISSIESTUK*

---

Agendapunt:	<b>10</b>
Onderwerp:	Beschikbaar stellen van kredieten voor een midoffice systeem
Commissie:	07-06-2010, nr. 10
Raadsvoorstel:	11-05-2010, nr. 89
Portefeuillehouder :	mr. W.P.M. Urlings
Beleidsterrein:	Dienstverlening & Bedrijfsvoering
Programma:	1: Bestuur
Ter inzage (o.m.) :	<ul style="list-style-type: none"><li>- B&amp;W Advies <i>Financieel voorstel Midoffice componenten</i> (d.d. 29 april 2010 nr: 692_5)</li><li>- Adviesdocument <i>Implementatievoorstel; Midoffice componenten DSZ gemeenten</i> (d.d. 12 april 2010 nr: 692_3)</li><li>- Financiële bijlage kostenbesparing door samenwerking DSZ behorende bij het Adviesdocument (d.d. 12 april 2010 nr: 692_4)</li><li>- DT voorstel <i>Rapportage Keuze Midoffice Componenten DSZ Gemeenten</i> (Decos: 2009 interne post/1764)</li><li>- <i>Realisatieplan E-overheidsvoorzieningen Gemeente Dalfsen 2009 – 2011</i>(d.d. 11 februari 2009 RIS nr: 50_2)</li></ul>
Informant:	H. Berends & J.D.C. de Langen E: <a href="mailto:H.Berends@dalfsen.nl">H.Berends@dalfsen.nl</a> E: <a href="mailto:j.delangen@dalfsen.nl">j.delangen@dalfsen.nl</a> T. (0529) 48 83 13 T. (0529) 48 83 08

---

**Voorstel:**

Kennis te nemen van het Midoffice traject en in te stemmen met de financiële consequenties van de implementatie van de Midoffice componenten in DSZ verband, zijnde € 60.000,- voor de hardware incidenteel en € 80.000,- voor de projectkosten & software incidenteel. Hierbij de hardware kosten van € 60.000,- in 4 jaar af te schrijven (kapitaallasten € 18.000 voor 2010) en de projectkosten van € 80.000 ten laste te brengen van de algemene reserve.

---

**Inleiding:**

De gemeenten Dalfsen, Staphorst en Zwartewaterland hebben elk in het kader van het EGEM-i traject een Realisatieplan e-overheidsvoorzieningen opgesteld. Vanuit de DOORSZ samenwerkingsgedachte zijn deze drie gemeenten bezig met het in gezamenlijkheid inrichten van een ICT organisatie (de ICT Pool). Deze samenwerking wordt uitgebouwd waarbij ook de gehele ICT infrastructuur wordt samengevoegd.

In het licht van deze samenwerking en met de in het EGEM-i Realisatieplan benoemde dienstverleningsambities in het achterhoofd wordt verder gebouwd aan de ICT voorzieningen die nodig zijn voor het inrichten van deze dienstverlening. Een essentieel onderdeel voor de verbetering van de digitale dienstverlening (bijv. webformulieren), het invoeren van zaakgericht werken, het invoeren van bijvoorbeeld het omgevingsloket en het effectieve gebruik van basisregistraties is de inrichting van een Midoffice.

**Wat is een Midoffice?**

De frontoffice vormt de presentatielaag van een gemeente naar de buitenwereld. Tegenwoordig heeft een gemeente via veel verschillende kanalen contact met de buitenwereld; niet alleen schriftelijk (post) en telefonisch (receptie), maar ook elektronisch (website, E-loket) en fysiek (balie). Waar de frontoffice dus de buitenkant van een gemeente vormt waarlangs de interactie met de buitenwereld zich afspeelt, vormt de backoffice (de vakafdelingen) het hart van de organisatie waar zich de primaire processen afspelen. Voor

de backoffice is het specialisme dan ook het uitgangspunt; van daaruit worden de producten aan burgers en bedrijven geleverd.

De ontkoppeling van front-, en backoffice door middel van een zogeheten Midoffice vormt het uitgangspunt van het EGEM Referentiemodel Midoffice. Hierbij verzorgt de Midoffice de verbinding tussen front- en backoffice wanneer deze van elkaar gescheiden zijn. Op deze wijze kunnen aanvragen die betrekking hebben op verschillende backoffices vanuit één centraal punt (de Midoffice) elektronisch worden afgehandeld. Een aanvraag tot het bouwen van een garage heeft bijvoorbeeld betrekking op meerdere backoffice systemen; een bouwvergunning, een eventuele kapvergunning en eisen met betrekking tot welstand, milieu, bestemmingsplannen en dergelijke. Het automatiseren van een dergelijk proces vereist dan ook centrale sturing waarvoor een Midoffice wordt ingezet.

### **De keuze voor een Midoffice oplossing**

Natuurlijk zijn er vele oplossingen mogelijk op het moment dat een gemeentelijke organisatie op zoek gaat naar een Midoffice systeem. Het gaat om een principiële keuze waaraan veel overwegingen en keuzes ten grondslag liggen. Hiervoor hebben de gemeenten Dalfsen, Staphorst en Zwartewaterland een gezamenlijk onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is uitgevoerd door een werkgroep met daarin de e-coördinatoren van de DSZ gemeenten aangevuld met onze EGEM-I adviseur. Zie voor dit traject het DT voorstel *Rapportage Keuze Midoffice Componenten DSZ Gemeenten* (Decos: 2009 interne post/1764). Het keuzetraject is ten einde gekomen met een positieve bekrachtiging van de voorgestelde weg door het DT en de Stuurgroep DSZ. De projectgroep heeft vervolgens een implementatievoorstel gemaakt. Bijgevoegde rapportage *Implementatievoorstel Midoffice componenten DSZ Gemeenten* behelst het voorstel om te komen tot een centrale inrichting van de hiervoor benodigde en gewenste componenten. Recent is het implementatievoorstel in het DT, de Stuurgroep en het College van B&W bekrachtigd. Als de Raad in kan stemmen met de financiële consequenties kunnen we op korte termijn overgaan tot de inrichting van de eerste Midoffice componenten.

### **Beleidskader en rol gemeente:**

Omtrent dienstverlening en e-overheidsprojecten is een grote hoeveelheid beleid van kracht. Om bij de invoering van e-overheidsprojecten een steviger regie en meer samenhang te realiseren hebben het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen in 2008 het NUP ondertekend: *Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid*. Het NUP voorziet in:

- elektronische toegang tot de overheid
- e-authenticatie
- informatienummers
- basisregistraties
- elektronische informatie-uitwisseling.

Om aan de in het NUP afgesproken wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen moet een technische infrastructuur worden aangelegd. Het belangrijkste onderdeel hiervan voor onze gemeente is de inrichting van een Midoffice. Daarnaast hebben we natuurlijk onze eigen ambities en beleidskaders. Denk aan het *EGEM-i Realisatieplan*, de *actualisering EGEM Realisatieplan & status NUP Uitvoeringsprogramma*, ons *Informatiebeleidsplan* en de *DSZ samenwerking*. Uw Raad is hierover op 19 januari 2009 uitgebreid geïnformeerd. Voor al deze trajecten en de daarin benoemde ambities is een Midoffice inrichting een noodzakelijke voorwaarde.

### **Alternatieven:**

Voor de korte termijn is door de projectgroep Midoffice bekeken of de aansluiting op de landelijke voorziening GBA, die al sinds 1 januari 2010 een wettelijke verplichting is, ook op een andere manier in te richten was. Dit bleek niet het geval. Daar komt bij dat het onderzochte alternatief niet toekomstvast zou zijn geweest. Er kan dus gesteld worden dat er voor de inrichting van een Midoffice systeem géén

alternatieven zijn. Voor welke Midoffice oplossing wordt gekozen zijn natuurlijk diverse alternatieven te bedenken. De projectgroep Midoffice denkt op basis van een grondig onderzoek de beste oplossing gevonden te hebben. Zie voor deze afweging de *Rapportage Keuze Midoffice Componenten DSZ Gemeenten*.

#### **Financieel kader:**

Voor de implementatie van de beoogde Midoffice systemen zijn zowel incidentele als structurele middelen nodig. Deze zijn opgenomen in het *Investeringsplan 2011-2014*. De incidentele hardware kosten bedragen € 60.000,-. De projectkosten en incidentele software kosten bedragen € 80.000,-. De exploitatiekosten worden daarnaast geraamd op € 50.000,-. Besluitvorming over nieuwe investeringen is een bevoegdheid van de Raad. In dit geval heeft het College zich genoodzaakt gevoeld om, vooruitlopend op de formele besluitvorming door de gemeenteraad, alvast een financiële verplichting aan te gaan voor een investering. Hiervoor zijn drie redenen te noemen:

1. Er lag voor wat betreft de hardware een *special bid* (tijdelijk geldende korting) van de gekozen leverancier die slechts geldig was tot 12 mei.
2. De invoering van het Midoffice systeem is een randvoorwaarde om te kunnen voldoen aan de reeds bestaande verplichting van de Rijksoverheid voor een geautomatiseerde terugmelding binnen het GBA. Zonder het Midoffice systeem kunnen wij niet aan deze verplichting voldoen.
3. Het leek ons niet gepast om de gemeenten Staphorst en Zwartewaterland te laten wachten op de besluitvorming in Dalfsen met als gevolg vertraging en extra kosten.

Naast de genoemde kosten levert dit traject ook besparingen op. We hebben hier, in ieder geval deels, te maken met wettelijke verplichtingen. Denk hierbij aan de aansluiting op de landelijke voorzieningen. Formeel hadden we dit per 1 januari 2010 al gereed moeten hebben. Genoemde besparingen vallen dus onder de noemer minder meerkosten. In de DSZ samenwerking is dit steeds een van de leidende uitgangspunten geweest. Zie voor een uitwerking van de genoemde besparingen de bijlage *Minder meerkosten DSZ*.

#### **Besparing per gemeente**

Type	Bedrag
Project incidenteel:	€ 70.000,-
Hardware, software onderhoud en uitwijk structureel:	€ 23.000,-

#### **Drie O's**

**Onvoorzien:** Het hierboven geschetste traject was niet onvoorzien. In de *Rapportage Keuze Midoffice Componenten DSZ Gemeenten* is ook al melding gemaakt van op handen zijnde kosten. Tot op heden waren deze bedragen echter boterzacht. Inmiddels zijn de bedragen duidelijk geworden, waarmee het moment is aangebroken de financiering hiervan rond te krijgen.

**Onuitstelbaar:** In het kader van de intensivering van de DSZ samenwerking is gezegd dat gebruik gemaakt moet worden van 'natuurlijke momenten' om tot convergentie van de omgevingen van de gemeenten over te gaan. Het natuurlijke moment is nu, en daarmee is deze investering niet uitstelbaar. Daar komt bij dat de kosten bij individuele vervanging nog 30% hoger zouden zijn uitgevallen. Tenslotte hebben we als organisatie al sinds 1 januari 2010 de verplichting om onze GBA gegevens te koppelen aan de landelijke voorziening. Hier voldoen we nu niet aan. Bovengenoemde traject stelt ons in staat om aan deze wettelijke verplichtingen te voldoen.

**Onontkoombaar:** Zoals onder het kopje 'alternatieven' hierboven al is geschetst is het niet mogelijk gebleken om bijvoorbeeld de aansluiting op de landelijke voorziening GBA op een andere manier in te richten. Met het oog op de daarbij horende wettelijke termijn zal dit traject nog in 2010 gerealiseerd moeten worden. Het is daarmee onontkoombaar.

**Communicatie:**

Tot op heden niet van toepassing.

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,  
mr. W.P.M. Urlings

de secretaris-directeur,  
drs. H. Zwart