

Breakoutsessie gemeente De Fryske Marren

Coby Meesters – Programma manager

c.meesters@defryskemarren.nl

Ben Krekelaar – Projectleider

b.krekelaar@defryskemarren.nl



De Fryske Marren

- Plattelandsgemeente
- 52.000 inwoners
- 50 dorpen
- 1 stad: Sloten



Onze dienstverleningsvisie 2022-2026

‘De Fryske Marren streeft naar nog betere en efficiëntere dienstverlening voor inwoners door goed aan te sluiten bij hun wensen en behoeften. Onze dienstverlening is van hoge kwaliteit, begrijpelijk voor iedereen. Voor efficiënte dienstverlening verloopt onze dienstverlening maximaal digitaal waar dit kan. Waar nodig leveren we face-to-face dienstverlening op maat. We behouden het goede en we innoveren waar mogelijk’.

Onze 5 leidende principes voor onze dienstverlening zijn:

- Onze inwoners staan centraal;
- Onze dienstverlening verloopt maximaal digitaal;
- Onze dienstverlening is eenvoudig en duidelijk;
- Onze dienstverlening is persoonlijk;
- We zijn transparant en betrouwbaar;



Bezig met vernieuwen beleid

Omnichannel beleid maken

Strategische uitgangspunten bereikbaarheid en opvolging



De organisatie is altijd telefonisch bereikbaar tijdens openingstijden



Het proces is altijd bereikbaar en niet afhankelijk van 1 persoon



Telefonische bereikbaarheid is onderdeel van ieders werk



We bellen altijd terug volgens afspraak

Strategische uitgangspunten totaal klantbeeld



We registreren al het 'waardevol klantcontact'



We registreren klantcontact uit alle kanalen



Privacy en zorgvuldigheid zijn de basis



Klantbeeld centraal verzameld en beschikbaar voor de organisatie

Strategische uitgangspunten consistentie en toegankelijkheid



De inhoud van informatie is altijd hetzelfde ongeacht het kanaal



De informatie is altijd actueel en betrouwbaar



De informatie is altijd toegankelijk voor iedereen



We zijn altijd transparant en eerlijk

Opstellen nieuwe Dienstverleningsbeleid



En met het uitvoeren van een aantal projecten



Grip op de zaak
Doorontwikkeling Zaakgericht
Werken



Doorontwikkeling
Mijn DFM



Implementatie
WMEBV



Implementatie
WOO

Samenhang dienstverlening projecten



Grip op de zaak zorgt voor;

- Transparantie
- Structuur
- Toegankelijkheid
- Privacy en controle
- Vindbaarheid



Impl. WMEBV zorgt voor;

- Digitaal toegankelijke processen
- Maximaal digitale dienstverlening
- Niet onnodig informatie opvragen
- Notificaties naar Mijn DFM
- Mijn berichtenbox overheid



Doorontwikkeling Mijn DFM

- Meer functionaliteit in Mijn portaal
- Centraal portaal voor inwoners
- Interactief – taken toekennen en afhandelen in zaak
- Voorkeurskanaal vastleggen (WMEBV)



Impl. WOO zorgt voor;

- WOO platform voor Ontsluiten WOO stukken.
- Pro actief en Reactief Publiceren van stukken onder de WOO categorieën.
- Geen WOO zoektochten
- Inwoners sneller geholpen

“Het” centrale gemeente portaal



Doorontwikkeling Mijn DFM

- Meer functionaliteit in Mijn portaal
- Centraal portaal voor inwoners
- Interactief – taken toekennen en afhandelen in zaak
- Voorkeurskanaal vastleggen (WMEBV)

 Overzicht

 Mijn Belastingen

€ Mijn Inkomen

 Mijn gegevens

 Contact

Mijn zaken

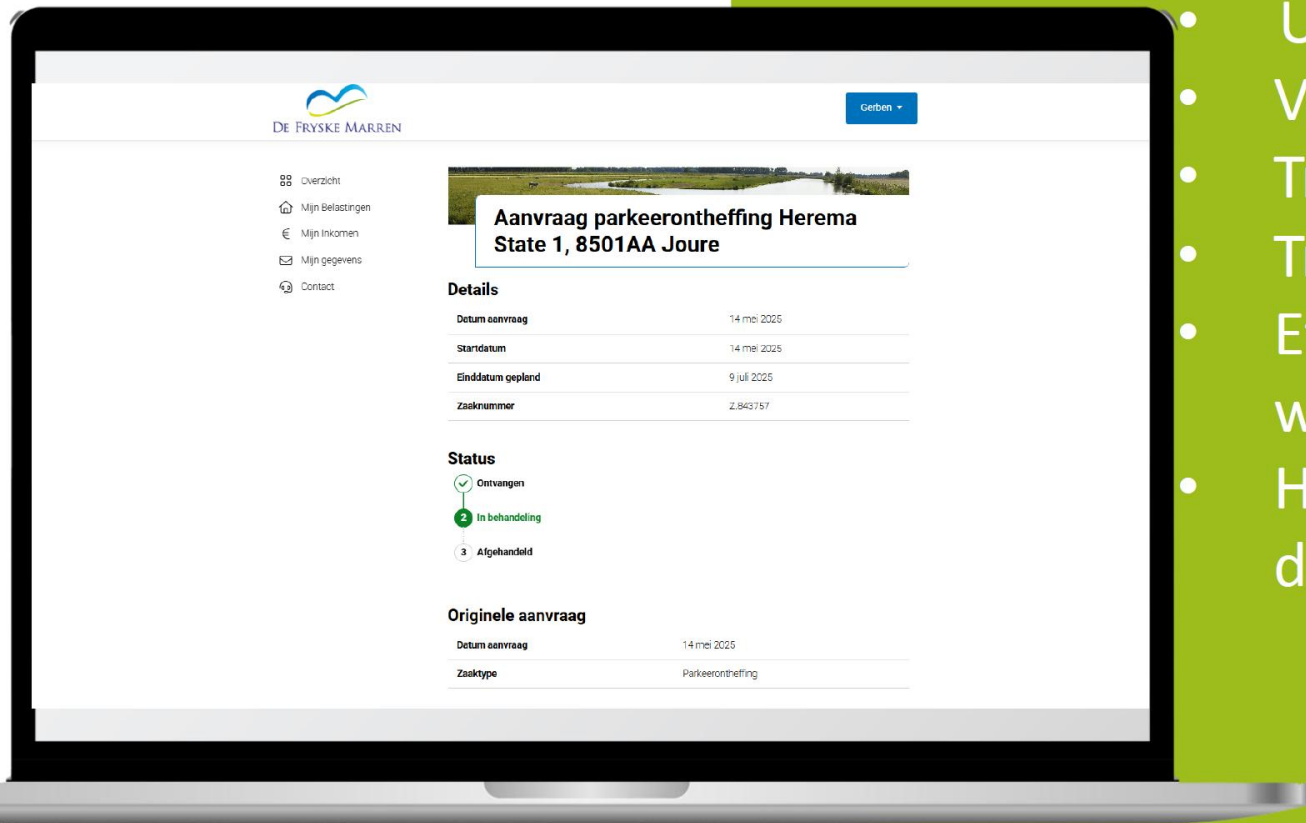
Welkom op mijn.defryskemarren.nl. Dit is een persoonlijke en beveiligde pagina van de gemeente De Fryske Marren voor inwoners, bedrijven en organisaties.

Lopende zaken

Afgeronde zaken

MijnZaken

- Uniform
- Via NLDesign
- Track & trace
- Transparantie
- Efficiënte werkprocessen
- Hogere waardering dienstverlening



Wat is het eigenlijk ?

Zie het maar als een grootte database waarin kenmerken ingevuld staan zoals ;

- Welke zaaktypen kunnen wij gebruiken
- Wat voor documentnamen mag een zaakdocument hebben
- Hoe lang bewaren wij de zaak en de zaakdocumenten
- Wat is het vertrouwelijkheidsniveau van de documenten
- Wat mag het eindresultaat van een zaak zijn
- Wie zijn de behandelaren

Aantal zaak
document typen

463

Aantal unieke
zaakstatus

170

[illegible][illegible]



DE FRYSKE MARREN

Samenhang zaakgericht werken en wettelijk kader



Wet	Wat moet je concreet doen?	Hoe helpt zaakgericht werken daarbij?
Woo	- Woo-verzoeken oppakken - Alle relevante documenten verzamelen - Informatie (deels) openbaar maken - Besluiten kunnen onderbouwen	- Alle stukken zitten in één zaakdossier → niks zoeken in losse mappen - Dossier is compleet en chronologisch opgebouwd - Metadata helpt snel filteren (datum, onderwerp) - Direct inzicht in besluitvorming
Wmebv	- Digitale aanvragen ontvangen en beantwoorden - Status terugkoppelen aan burger - Communicatie vastleggen	- Alle communicatie automatisch gekoppeld aan zaak - Status per zaak inzichtelijk ("in behandeling") - Geen losse e-mails of gemiste berichten - Eén klantbeeld
WCAG	- Documenten toegankelijk publiceren - Consistente informatie aanbieden - Structuur aanbrengen in content	- Werken met standaard sjablonen binnen zaken - Centrale opslag voorkomt wildgroei in formats - Publicatie komt uit gecontroleerde bron (zaak) - Minder kans op ontoegankelijke documenten
AVG	- Persoonsgegevens beschermen - Alleen toegang geven aan bevoegden - Gegevens op tijd verwijderen - Inzageverzoeken kunnen afhandelen	- Data zit per zaak afgebakend (niet overall verspreid) - Autorisaties per zaak/rol instelbaar - Bewaartermijnen gekoppeld aan zaaktype - Logging: wie heeft wat gezien of gedaan

Maar hoe krijg je die zaakinformatie in je Mijn omgeving ?

- * Zaakgericht werken doen wij al 10 jaar, echter nog niet goed genoeg om ook voor een Mijn omgeving geschikt te zijn
- * Hieronder een overzicht van



Wij willen al onze dienstverleningsprocessen zaakgericht inrichten

- De zaakinrichting is in geen enkel dienstverleningsproces helemaal volledig correct ingericht. Dat maakt het delen / inzichtelijk maken van deze informatie en het correct bewaren, archiveren, en verwijderen hiervan lastig.
- Wij hebben momenteel meer dan 440 verschillende zaaktypen. Deze hebben allen hun eigen zaaktype inrichting. Dit maakt het beheer ervan een klus.



Wij voldoen niet aan de wettelijke verplichtingen vanuit WOO, WMEBV, en WCAG.

- Onze portalen zijn niet getoetst / toegankelijk gemaakt voor inwoners met een beperking.
- De kanalen die wij digitaal ontsluiten zijn niet volledig digitaal of voldoen nog niet aan de wetgeving vanuit de WMEBV.
- Wij voldoen op dit moment niet of zeer moeizaam aan het pro actief en reactief publiceren van informatieverzoeken onder de WOO.



Wij kunnen de informatie nu niet goed ontsluiten naar andere applicaties of naar een centraal klantbeeld

- Doordat de dienstverleningsprocessen niet allemaal goed zijn aangesloten en ingericht kunnen wij niet alle informatie gemakkelijk hergebruiken in een andere dienstverleningsprocessen.
- Wanneer inwoners contact opnemen hebben niet een volledig beeld van de lopende zaken, omdat gespreksnotities, statussen, en relevante stukken nog lang niet allemaal beschikbaar zijn.



Wij kunnen nog amper gegevens en functionaliteiten tonen in de Mijn DFM omgeving.

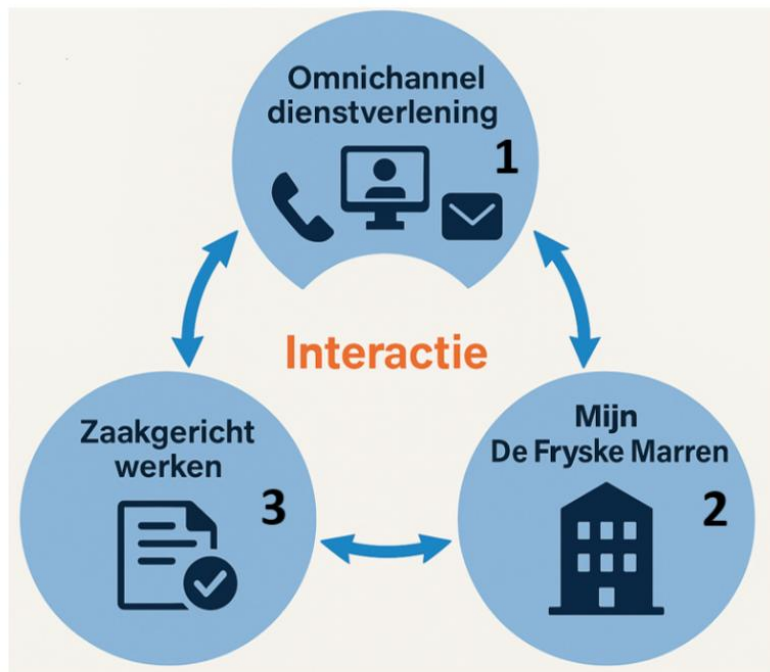
- Doordat de zaakinrichting en ontsluiting van zaakinformatie nog niet goed is kunnen wij nog niet alle zaakgegevens tonen in de Mijn DFM omgeving.
- Inwoners ervaren nu nog een hoop verschillende losstaande kanalen, inconsistente manieren van antwoorden, en verschillende portalen en aanvraagmethodes. Wij willen van Mijn De Fryske Marren omgeving "het" inwonerportaal van DFM maken.



Wij bieden inwoners op dit moment vooral nog afhandeling per post, andere dienstverleningskanalen zijn nog niet volledig ingericht

- Vanuit het programma dienstverlening willen wij met de organisatie naar een omnichannel dienstverlening toewerken. Dit kan alleen wanneer zaakgegevens beschikbaar en uitwisselbaar zijn, en de informatie uit vakapplicaties uitgewisseld kan worden met de Mijn DFM portaal.
- De partijen die software aanbieden die voldoet aan de common ground beginselen zijn nog vrij nieuw in de markt. Omdat het ook vaker kleine partijen zijn maakt dit het opschalen moeilijk en gaat dit langzamer dan wij zouden willen.

De samenhang zaakgericht werken en dienstverlening



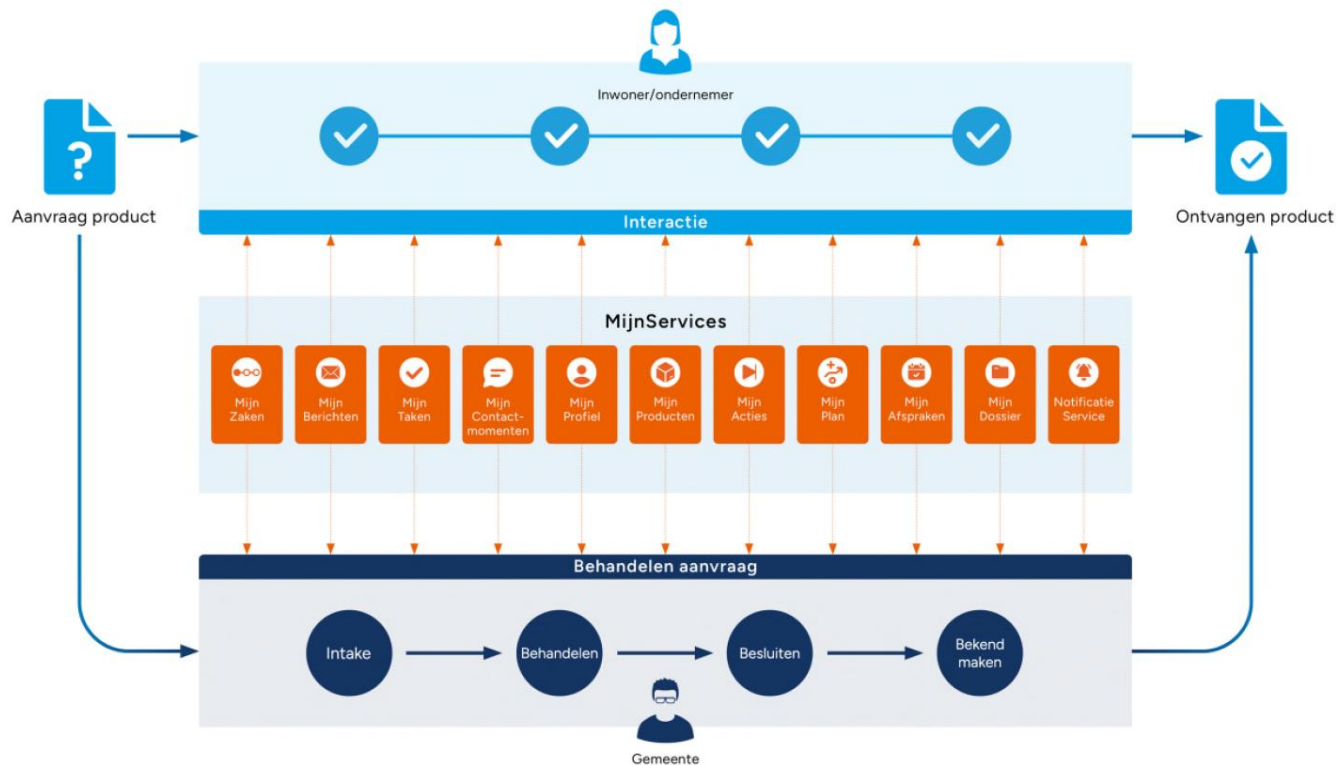
1 - Inwoners, ondernemers en recreanten hebben contact met ons via één of meerdere dienstverleningskanalen. Zoals telefonisch, via de website / webformulieren, de e-mail, of aan de balie. Al deze klantcontacten willen wij in één goed klantbeeld bundelen zodat medewerkers snel een volledig beeld hebben van welke zaken een inwoner heeft lopen. Daarnaast kunnen wij inwoners zo sneller en beter helpen.

2- In de Mijn DFM omgeving kunnen inwoners hun zaken volgen. Hier ontvangen ze notificaties, documenten, en later dit jaar ook taken wanneer er bv nog iets aangeleverd moet worden. Of zien zij een overzicht van hun contactmomenten met de gemeente (onderdeel van projectdoorontwikkeling mijn De Fryske Marren).

3- De dienstverleningsprocessen worden conform zaak gericht werken (ZGW) ingericht. Een zaaktype kent een vaste structuur, vaste documenten, zaak statussen, en zaakresultaten. Daarnaast spreken de applicaties

Interactie - Er wordt één standaard / "taal" gesproken. De Zaakgericht werken standaard. Hierdoor blijven gegevens uitwisselbaar en zitten ze niet "vast" in één systeem. Dit zorgt ervoor dat wij een totaal.

Volledige dienstverlenings in één portaal



Maar waar begin je?



Optimaliseer uw dienstverlening met MijnServices: een praktisch stappenplan

Bied inwoners en ondernemers inzicht in hun lopende zaken of gepersonaliseerde informatie met MijnServices.

MijnServices zijn kant-en-klare bouwstenen waarmee u een MijnOmgeving of ander soort digitaal portaal kunt inrichten. Ze zijn gebruiksvriendelijk, worden al gebruikt door veel andere overheidsorganisaties, zijn getest onder gebruikers en voldoen aan wet- en regelgeving.

Aan de slag met het stappenplan

Ons stappenplan helpt u om MijnServices te implementeren. We raden aan te starten met de basisbouwsteen MijnZaken. Dat is de bouwsteen waarmee gebruikers hun aanvragen bij uw organisatie kunnen volgen. Per fase ziet u welke stappen u kunt nemen en criteria waar u op moet letten. Zaken die al geïmplementeerd zijn in de software van leveranciers die met MijnServices werken, herkent u aan het groene vinkje. We vertellen u daar graag meer over. Scan de QR-code voor een uitgebreide uitleg per stap.



Interesse in begeleiding?

De VNG helpt uw gemeente bij elke stap, van planvorming en advies tot technische uitvoering en mogelijke uitbreidingen. Plan een kennismaking met ons in, zodat we u ondersteuning op maat kunnen bieden. Bekijk de Toolkit Omnicchannel op de website vng.nl/omnicchannel of door te mailen naar omnicchannel@vng.nl.

Aanbevolen

Start u met MijnServices? Dan is dit een goed moment om ook uw omnicchannel-strategie onder de loep te nemen. Daarmee zorgt u ervoor dat uw verschillende dienstverleningskanalen naadloos op elkaar aansluiten. Bekijk de Toolkit Omnicchannel op de website van Gebruikers Centraal voor praktische handvatten.



Live met MijnServices?
Laat het ons weten en we sturen u een leuke verrassing.

Maar waar begin je?

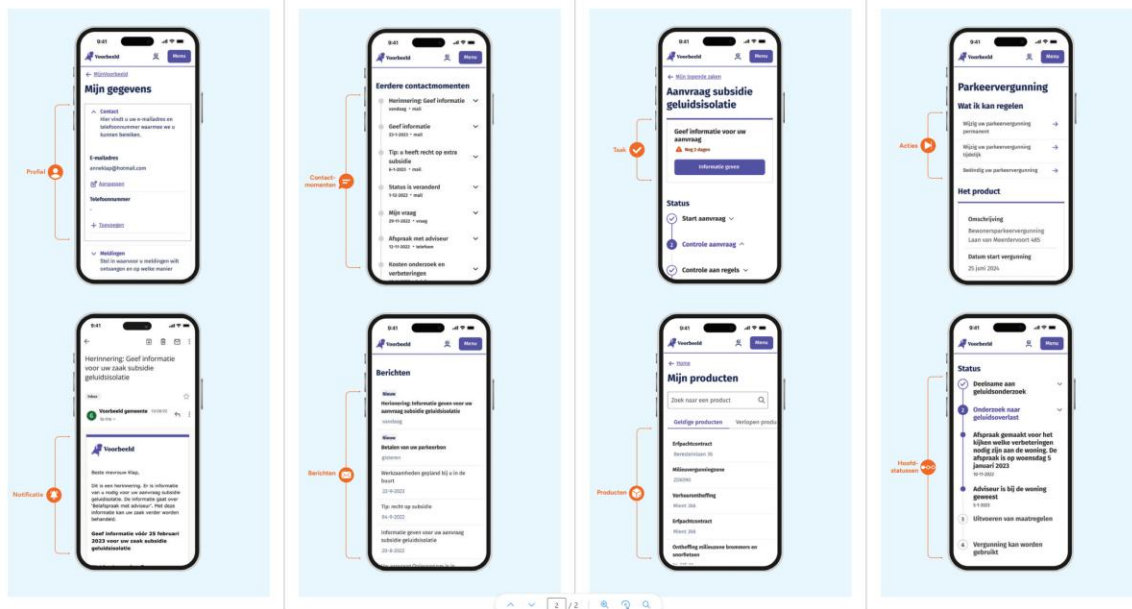


Klaar om uit te breiden?

De meeste overheden starten met MijnZaken en breiden daarna uit in deze volgorde:

- 1. MijnProfiel:** Hiermee kunnen inwoners en ondernemers onder andere hun contactvoorkeuren beheren. Zo kunnen ze bijvoorbeeld aangeven of ze digitaal of per brief op de hoogte willen worden gehouden over lopende zaken.
- 2. Notificatieservice:** Deze service stuurt meldingen naar inwoners als er bijvoorbeeld een nieuw bericht of een nieuwe taak voor ze klaarstaat, of als er een wijziging is in de status van hun aanvraag.
 - **MijnContactmomenten:** Geeft een overzicht van contactmomenten tussen gemeente en inwoner, bijvoorbeeld over een specifieke zaak.
 - **MijnBerichten:** Een inbox waarin inwoners en ondernemers berichten kunnen inzien.
- 3. MijnTaken:** Deze service laat zaken zien die door een inwoner moeten worden uitgevoerd, die meestal in de MijnOmgeving plaatsvinden en een deadline hebben. Denk bijvoorbeeld aan het aanleveren van extra gegevens of het doen van een betaling.
- 4. MijnProducten:** Deze service biedt de inwoner een overzicht van geleverde producten en diensten door de overheidsorganisatie. Hierin verschijnt bijvoorbeeld zijn vergunning, zodra de aanvraag is goedgekeurd. Of zijn regeling, zodra deze is toegekend.
- 5. MijnActies:** Deze service toont de inwoner of ondernemer mogelijke acties die hij kan uitvoeren, zoals het verlengen van zijn parkeervergunning. Hiermee kunt u dus proactief bepaalde dienstverlening onder de aandacht brengen bij inwoners en ondernemers. Denk aan: 'Onderzoek op welke regeling u nog meer recht heeft'.

Wilt u hiermee aan de slag?
Plan een kennismakingsgesprek of kijk voor meer informatie op vng.nl/omnichannel.



Stappenplan
MijnServices voor
transparante en
gebruiksvriendelijke
dienstverlening



Onderzoek Status Component van MijnZaken

Samengevat: Op het moment dat je iets online besteld hebt ben je als gebruiker de controle kwijt over de rest van het proces. Dat levert stress op. Komt het wel goed? Het Status component voegt waarde toe voor de inwoner als deze gebruikt wordt in de context van e-mail notificaties en zelf informatie opzoeken.

Uitgevoerd door gemeente Den Haag, gemeente Utrecht, VNG

Op deze pagina

- [Doel van het onderzoek](#)
- [Advies](#)
- [Resultaten en inzichten](#)
- [Wat is er mee gedaan?](#)
- [Opzet](#)
- [Contactinformatie](#)
- [Bijlagen](#)

Doel van het onderzoek

Op het moment dat je iets online besteld hebt ben je als gebruiker de controle kwijt over de rest van het proces. Dat levert stress op. Komt het wel goed? Krijg je wel op tijd je resultaat? Hoe kunnen we die stress wegnemen?

Het Status component is een onderdeel van een app of site waarin getoond wordt waar in het proces de aanvraag van de inwoner zich bevindt. Een voorbeeld hiervan staat hieronder.

Het prototype van het statuscomponent met 5 voorbeeldstappen. Ontwerp voor een smal scherm. Kopstek: Status. Volgordelijke lijst waarvan de voor elk item een icoon staat. Het eerste item heeft een vinkje en een uitklapknop: Delenname aan geluidsonderzoek. Het tweede item heeft een opvallend groene cirkel met het nummer 2: Onderzoek naar geluidsoverlast. Het derde item heeft een klein groen cirkeltje: Afspraak meten geluidsoverlast gemaakt (afspraak op 24 mei). Dit item lager in de visuele hiërarchie dan de andere items, doordat de cirkel kleiner is en de tekst als enige niet vetgedrukt is. Het vierde en vijfde item hebben een subtiel grijs bolletje met nummers 3 en 4: "Uitvoeren van maatregelen" en "Maatregelen zijn uitgevoerd. Verwachte datum klaar: 4 juli 2022". De icoontjes van item 1, 2 en 3 zijn verbonden met een groene lijn. Daarna zijn de items

Algemene aanbevelingen



Op basis van de inzichten adviseren wij...

1. Blijf zeker doorgaan met de ontwikkeling van de generieke services met de interactiemogelijkheden voor Mijn-omgevingen

Dit sluit aan bij verwachtingen die inwoners hebben van dienstverlening, zoals snel dingen regelen.

2. Houd rekening met de wens van inwoners om veel bevestiging te krijgen

Men zoekt veel zekerheid dat uitgevoerde taken goed verwerkt zijn en vragen beantwoord zullen worden.

3. Wees in de e-mailnotificatie meteen concreet over waarom men bericht ontvangt

Zet in het eerste bericht duidelijk waarom de inwoner benaderd wordt en wat hij of zij eventueel moet doen. Korte instructies in de vorm van te doorlopen stappen werken hierbij goed.

4. Een duidelijk herkenbaar onderwerp in de notificatiemail is belangrijk

Zorg dat de onderwerpregel van het notificatiebericht duidelijkheid is. En dat het herkenbaar is voor de gebruiker als onderwerp dat daadwerkelijk op hen van toepassing is of kan zijn. Dit geldt ook voor de inhoud van het bericht.

5. Geef simpele uitleg en escape-mogelijkheden bij online taken waarvoor meer digivaardigheid nodig is

Wanneer mensen bijvoorbeeld eigen documenten moeten uploaden, zorg dan voor een heel duidelijke toelichting en eventueel de mogelijkheid om deze op een andere manier aan te leveren (bijvoorbeeld per post).

6. Onderzoek mogelijkheden om de lijst met contactmomenten eenvoudiger herkenbaar te maken

Vooral op mobiel is het belangrijk dat de betekenis van de (waardevolle) lijst met contactmomenten sneller herkend wordt. Mogelijk is de toevoeging van enkele woorden als 'tijdlijn' of 'uw eerdere contactmomenten over deze zaak' voldoende.

7. Accepteer dat de Mijn-omgeving voor laaggeletterden en onderstaligen moeilijk zelfstandig te gebruiken is

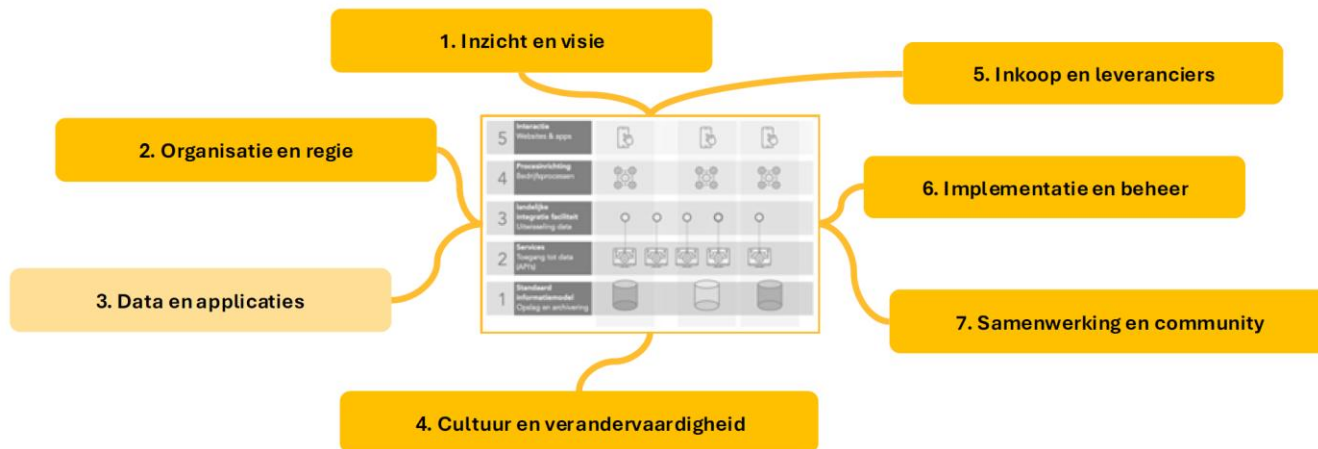
Zorg dus dat andere kanalen voor deze doelgroepen ook makkelijk vindbaar en bereikbaar blijven.

Maar waar begin je?

Hoe starten we?

Startpunt is meestal het **vervangen** (of grondig aanpassen) van **systemen** en **applicaties**.

Impact op de organisatie vraagt **breder aandacht**.



Maar waar begin je?

Anders denken en sturen

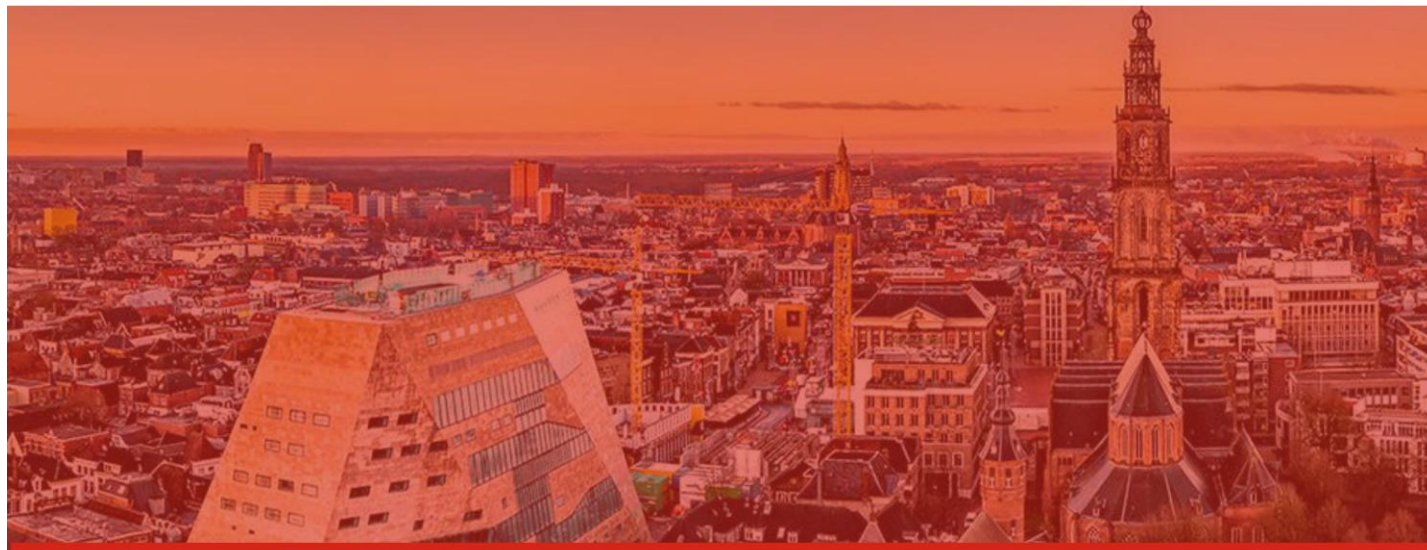
Common Ground vraagt een andere manier van sturen: minder focus op losse applicaties, meer op samenhang, architectuur en gegevens.

- Meer nadruk op
 - Informatiemodellen
 - API's en koppelingen
 - Samenhang tussen domeinen
- Rollen veranderen
 - functioneel beheer ↔ architectuur & informatiebeheer
 - projectsturing ↔ keten- en portfoliosturing



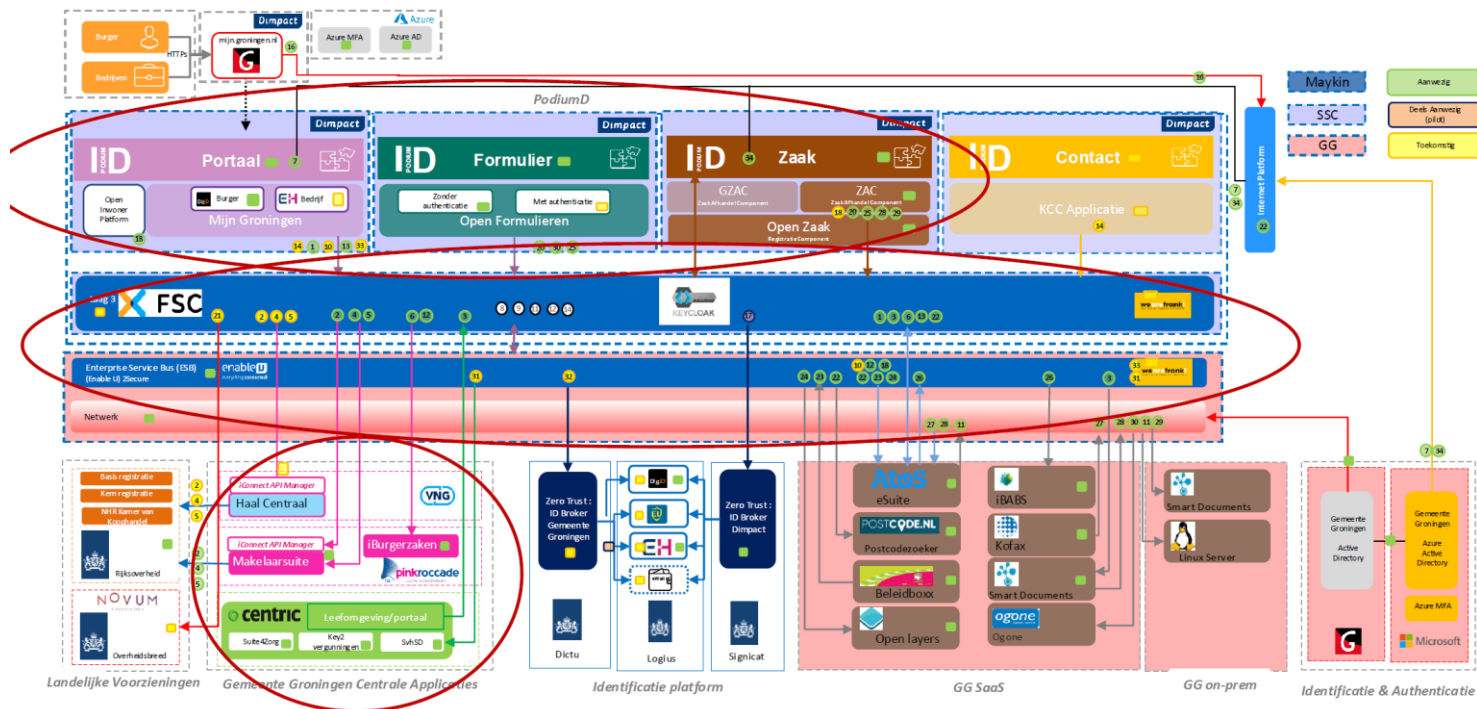
Bv bij Groningen

OIP/Portaal - MijnGroningen

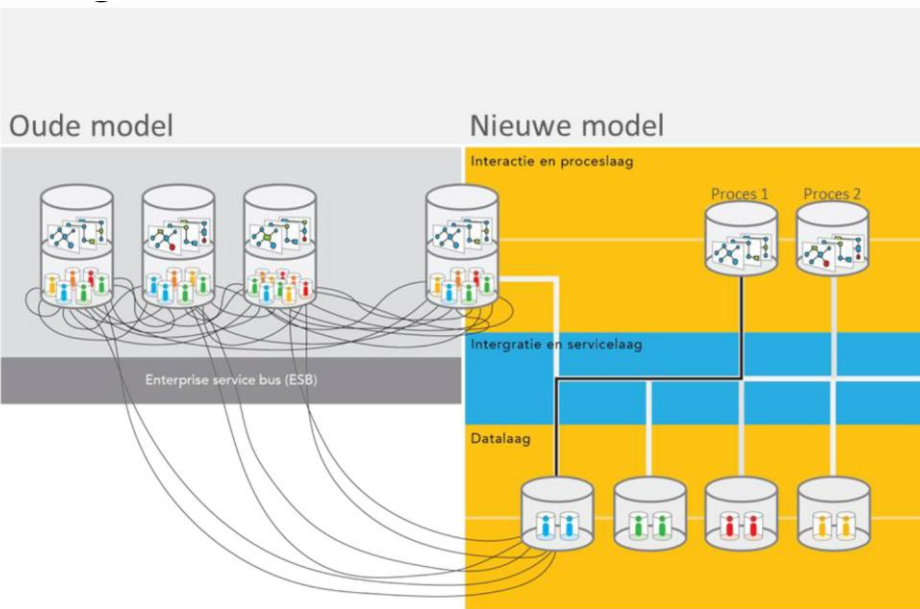


GetSearch API Klanten API

Behorende bij koppelingen overzicht (SAM): weergave – koppelvlakken



Van oud naar CG



5	Interactie Websites & apps			
4	Procesinrichting Bedrijfsprocessen			
3	landelijke integratie faciliteit Uitwisseling data			
2	Services Toegang tot data (API's)			
1	Standaard informatiemodel Opslag en archivering			

Als collectief

 ONDERWERPEN NIEUWS AGENDA

Waar bent u naar op zoek?

Home / Nieuws / Gemeenten zetten koers naar collectieve digitalisering

Gemeenten zetten koers naar collectieve digitalisering

 Nieuws

woensdag 18 juni 2025

Tijdens de ALV stemden gemeenten met ruim 99% in met de resolutie 'Als één sterke bestuurslaag regie op de Digitale Samenleving'. Hiermee kunnen we de gemeentelijke digitalisering collectiviseren.

Waarom collectiviseren?

Samen de regie pakken op digitalisering heeft drie grote voordelen. Ten eerste levert collectiviseren schaalvoordelen op bij de inkoop, de ontwikkeling en het beheer van ICT-systemen. Zo drukken we de kosten, verhogen we het bas niveau van werkende en veilige digitalisering bij gemeenten, en verminderen we de digitale afhankelijkheid van grote technologiebedrijven. Ten tweede geeft een gezamenlijke digitalisering ons meer slagkracht om grote maatschappelijke opgaven doorlopend aan te pakken. En ten derde versterken we hiermee onze bescherming tegen cyberaanvallen en vergroten we onze weerbaarheid om eventuele incidenten snel en effectief aan te pakken.

Uitwerking

We streven naar een gezamenlijke aanpak voor meer dan 80% van de gemeentelijke digitalisering. Met de resolutie ligt er een stevig fundament voor de verdere uitwerking van concrete collectiviseringsvoorstellen, bijvoorbeeld op het gebied van digitale veiligheid, inkoop en cloudbelief. In de voorstellen worden per thema ook de governance, organisatie, financiering en uitvoering uitgewerkt. Deze aspecten dienen te voldoen aan de [uitgangspunten \(pdf, 257 kB\)](#) zoals geformuleerd in de resolutie.

Collectiviseringsvoorstel 'Realisatiekoers Common Ground'

De ALV heeft al ingestemd met het eerste collectiviseringsvoorstel [Realisatiekoers van Common Ground \(pdf, 154 kB\)](#). Dit voorstel richt zich op het gezamenlijk ontwikkelen van een platform voor gemeentelijke dienstverlening en 'Mijn Services', in nauwe samenwerking met marktpartijen. Het doel is om de digitale infrastructuur van gemeenten te standaardiseren en te moderniseren, zodat inwoners en bedrijven kunnen rekenen op betrouwbare en efficiënte digitale diensten.

Volgende stappen

Met de aangenomen resolutie kiezen gemeenten voor een gezamenlijke koers met een stapsgewijze implementatie. De VNG roept gemeenten op om actief bij te dragen aan deze volgende stappen, die ontwikkeling van voorstellen en samen te werken aan een toekomstbestendige digitale samenleving.

Meer informatie

- [Aanbeveling voorstellen collectivisering digitalisering \(pdf, 110 kB\)](#)
- [Resolutie 'Als één sterke bestuurslaag regie op de digitale samenleving' \(pdf, 258 kB\)](#)
- [Regie op de digitale samenleving](#)
- [Video](#)

Zie ook

[VNG-bericht 'ALV stemt in met Realisatiekoers Common Ground' \(18 juni 2025\)](#)



Als één sterke bestuurslaag regie op de Digitale Samenleving

Resolutie

Informatiesamenleving, 21 mei 2025



Realisatiekoers Common Ground

Collectiviseringsvoorstel

Informatiesamenleving, 21 mei 2025

Realisatiekoers CG

- In juni 2025 hebben de leden besloten de digitaliseringsopgave breder op te pakken (resolutie Collectivisering Digitalisering) en hebben zij de Realisatiekoers Common Ground vastgesteld. In de realisatiekoers is de scope voor de programmaperiode (2025-2027) afgebakend tot het onderwerp gemeentelijke dienstverlening. De door koplopers ontwikkelde oplossingen (platform dienstverlening en Mijn Services) zijn aangewezen als startpunt en als uitgangspunt is vastgesteld steeds te kiezen voor de meest collectieve wijze van samenwerken.

Deze aanpak is aan de hand van de Realisatiekoers Common Ground verwoord in vier doelen:

- **Waardevolle functionaliteit**

Gemeenten beschikken over moderne samenwerkende digitale bouwstenen en functionaliteit, waarmee zij hoogwaardige dienstverlening kunnen bieden aan inwoners en organisaties en waarmee de uitvoering optimaal georganiseerd kan worden. Gemeenten delen zoveel mogelijk dezelfde bouwstenen om investeringen maximaal te laten renderen en publieke waarden als digitale onafhankelijkheid, datasoevereiniteit en privacy duurzaam te borgen.

- **Gemakkelijk gebruiken**

Gemeenten kunnen digitale bouwstenen en voorzieningen eenvoudig vinden, beoordelen en afnemen tegen voorspelbare condities. Door als collectief in te kopen en te organiseren, wordt het voor individuele gemeenten makkelijker en goedkoper om moderne oplossingen te gebruiken. Waar mogelijk worden, in lijn met de Realisatiekoers Common Ground en de resolutie Collectivisering Digitalisering, collectieve voorzieningen gerealiseerd.

- **Betrouwbare regie**

Gemeenten kunnen erop vertrouwen dat voorzieningen en bouwstenen die zij afnemen, betrouwbaar worden geleverd, blijven doorontwikkelen en passen binnen gezamenlijke afspraken en maatschappelijke waarden. Collectieve regie zorgt voor continuïteit: gemeenten werken volgens gedeelde standaarden, ontwikkeling zijn op elkaar afgestemd en gemeenten geven als collectief actief sturing aan de eigen digitalisering en verminderen de afhankelijkheid van leveranciers.

- **Effectieve adoptie**

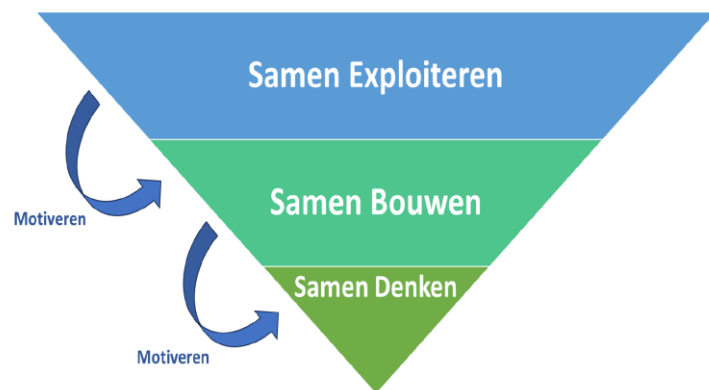
Gemeenten worden effectief ondersteund bij invoering en adoptie van de digitale voorzieningen en de collectieve manier van werken rondom digitalisering, zodat de gezamenlijke investeringen ook daadwerkelijk waarde opleveren in de praktijk.

Deze vier doelen zijn vertaald naar een concrete uitwerking op basis van de gedefinieerde scope van Common Ground en de focus gedurende de periode 2025-2027:

Samen

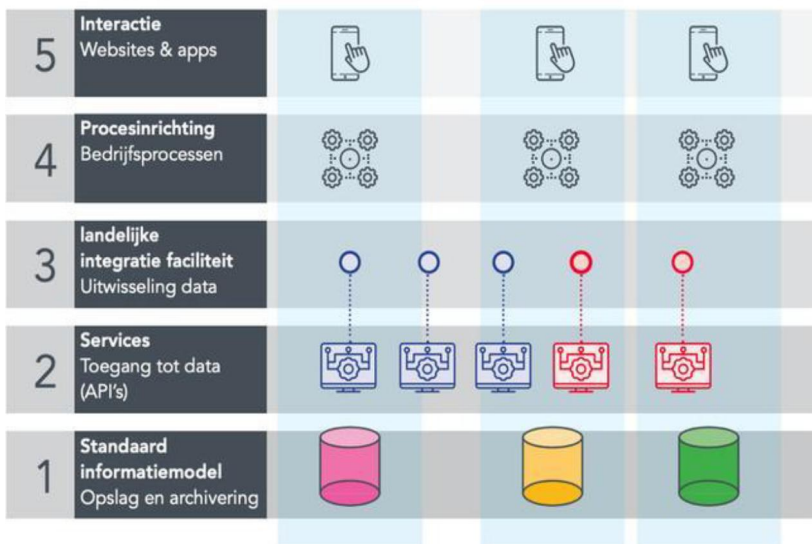
De meest collectieve manier van samenwerken

Dit is vertaald in drie aanpakken/samenwerkingsvormen: Samen Denken, Samen Bouwen en Samen Exploiteren:



- *Samen Denken* betekent dat gemeenten gezamenlijk bepalen *hoe* digitalisering eruit moet zien. Ze spreken collectief af welke spelregels en standaarden er gelden, zodat iedereen software kan ontwikkelen die op elkaar aansluit; zij standaardiseren op specificaties. Een klein deel van de taken wordt collectief opgepakt, de rest blijft decentraal liggen bij gemeenten en marktpartijen.
- *Samen Bouwen* gaat een stap verder: gemeenten geven samen opdracht aan leveranciers om software te bouwen en onderhouden. Leveranciers helpen vervolgens elke gemeente om de software klaar te maken voor gebruik en in te richten naar de eigen werkwijze. Gemeenten standaardiseren op software. Een deel van de taken verschuift naar het collectief (o.a. opdrachtgeverschap, eigenaarschap).
- *Samen Exploiteren* is de volgende fase: gemeenten geven samen opdracht aan leveranciers om software niet alleen te bouwen en onderhouden, maar ook direct gebruiksklaar te maken. De gemeente hoeft dan alleen nog de instellingen aan te passen aan de eigen organisatie. Gemeenten standaardiseren op software. Het overgrote deel van de taken wordt collectief ingevuld.

Realisatiekoers CG

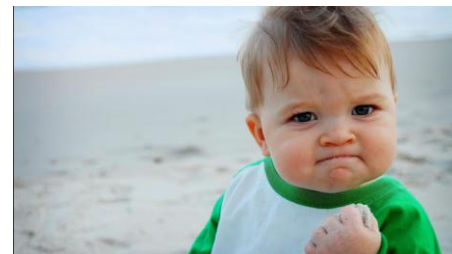


Gemeenten maken de volgende keuzes voor de verschillende lagen van de Common Ground architectuur:

- De Interactie² laag – *Samen Denken*. Dit is de 'voorkant' van de dienstverlening: de websites en apps die burgers, ondernemers en medewerkers gebruiken. Door hierover afspraken te maken in de vorm van kaders en standaarden, blijft er voldoende ruimte voor gemeenten om hun dienstverlening flexibel aan te passen aan de lokale situatie. Dit zorgt voor meer *veranderkracht* en *slagkracht* van gemeenten en biedt *autonomie*.
- De Procesinrichting³ laag – *Samen Bouwen*. Achter de schermen verlopen processen vaak anders van gemeente tot gemeente. Toch kan de software die deze processen ondersteunt (zoals bedrijfsregels en werkstromen) wél gezamenlijk ontwikkeld worden. Dat maakt het makkelijker om snel in te spelen op nieuwe wet- en regelgeving. Gemeenten hoeven zo niet telkens opnieuw het wiel uit te vinden. Dit verhoogt de *grip* en versterkt *slag- en veranderkracht*.
- De Connectiviteit⁴ laag – *Samen Exploiteren*. Deze laag zorgt ervoor dat alle onderdelen van de digitale omgeving met elkaar kunnen communiceren, ook met externe bronnen zoals landelijke registers. Het is als het 'wegennet' tussen systemen. Hier is landelijke standaardisatie al geregeld (via FSC). Door deze laag volledig gestandaardiseerd en gebruiksklaar in overleg met het Rijk aan te bieden, kunnen gemeenten kosten besparen en de betrouwbaarheid en veiligheid vergroten. Het versterkt *grip* en *slagvaardigheid*.

Realisatiekoers CG

- Dus kies ook voor een collectieve voorziening met;
 - 1 digitaal fundament / chassis dmv één gezamenlijke basis van bouwstenen
 - 2 een landelijke collectieve voorziening, niet zelf bouwen, direct beschikbaar
 - 3 Een centrale regieorganisatie voor samenhang, standaarden en doorontwikkeling
 - 4 Effectieve adoptie dmv, ondersteuning bij invoering



Vragen?



Ben Krekelaar

Projectmanagement • Informatievoorziening
• Portfoliomanagement

