

Informatieplan JOS 2008-2012

Rapport bij project 108129, versie 01.00

Dit rapport is geschreven in opdracht van Petra Verspui, dienst JOS door Bob Hotho van M&I/Partners^{bv}.

Amersfoort, november 2008

Documentinformatie

Versiebeheer			
Versie	Reden aanpassing	Datum	Auteur
00.11	Eerste concept	24 augustus 2008	Bob Hotho
00.90	Verwerking opmerkingen Petra Verspui, Frank van der Post, Bert Melief	30 oktober 2008	Bob Hotho
00.91	Verwerken opmerkingen Petra Verspui en Frank van der Post	13 november 2008	Bob Hotho
01.00	Status definitief na vaststelling door MT	21 november 2008	Bob Hotho

Verzendlijst			
Versie	Verzonden aan	Datum	Reden
00.11	Petra Verspui, Frank van der Post, Bert Melief	24 augustus 2008	Ter bespreking eerste concept
00.90	Petra Verspui, Frank van der Post	13 november 2008	Ter bespreking definitief concept
00.91	MT JOS	13 november 2008	Ter bespreking en vaststelling door MT JOS

Inhoudsopgave

Documentinformatie	2
Inhoudsopgave	3
1 Managementsamenvatting	5
2 Inleiding	8
2.1 Missie en visie JOS	8
2.2 Huidige situatie	8
2.3 Ontwikkelingen en uitdagingen voor JOS	9
2.4 Werken bij JOS in 2012	10
3 Opdracht	11
3.1 Aanleiding	11
3.2 Opdracht	11
3.3 Aanpak	11
4 Informatiebeleid	12
4.1 Uitgangspunten informatiebeleid	12
4.2 Toelichting uitgangspunten informatiebeleid	12
5 Inspelen op behoeften en ontwikkelingen	15
5.1 Belangrijkste behoeften en ontwikkelingen	15
5.2 Gevolgen voor JOS	16
6 Projectenplanning	24
6.1 Laaghangend fruit	24
6.2 Meerjarenplanning projecten	26
7 Sturing en organisatie	28
7.1 Toezicht en coördinatie	28
7.2 De projectportfolio onderhouden	28
7.3 Projectmatig werken	28
8 Risico's	30
Bijlage 1: Informatie architectuur	31
Bijlage 2: Overige ontwikkelingen	32
2.1. Overzicht projecten en acties voor de 'overige ontwikkelingen'	32
2.2. Toelichting 'overige ontwikkelingen'	32
Bijlage 3: Verdieping belangrijkste ontwikkelingen	37
3.1. Verbeteren procesondersteuning handhaving leerplicht/RMC	37

3.2. Verbeteren gegevensuitwisselingen leerplichtregistratie	39
3.3. Ondersteuning gebiedsgericht werken	41
3.4. Gebruik van het gegevensmagazijn (en interne bronregistraties)	45
Bijlage 4: Detail meerjarenplanning	48

1 Managementsamenvatting

Dit rapport beschrijft het informatieplan van JOS voor de periode 2008-2012. Het beschrijft op welke wijze JOS wil inspelen op de behoeften en ontwikkelingen in en rond JOS, en wat daarbij prioriteit krijgt. De prioriteit ligt in eerste instantie op het op orde krijgen van de interne bedrijfsvoering en het ondersteunen van gebiedsgericht werken. Daarnaast vragen diverse concernontwikkelingen (bijvoorbeeld Shared Service Centra en concern systemen) en wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld basisregistraties) de komende tijd om aandacht.

Informatiebeleid

Het vaststellen van beleidskaders is een hulpmiddel om de informatievoorziening te ontwikkelen en te beheren. Onderstaande uitspraken vormen de beleidskaders voor alle informatievoorzieningsprojecten van JOS:

- De effecten van de inzet van JOS producten en diensten zijn meetbaar
- Ondersteunende processen worden uitbesteed aan SSC's
- Processen zijn uniform over afdelingen heen
- Gelijke processen, gelijke oplossingen
- Gelijke functionaliteit, gelijke oplossing
- JOS hanteert de concernstandaarden, tenzij..
- JOS maakt gebruik van concernsystemen, tenzij..
- JOS maakt alleen gebruik van op de markt beschikbare standaardpakketten
- Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens
- 'Eigen' gegevens kunnen gebiedsgericht worden ontsloten
- 'Externe' gegevens kunnen gebiedsgericht worden ontsloten
- Gegevensuitwisselingen met ketenpartners worden zoveel mogelijk geautomatiseerd
- JOS hanteert de keten-gegevensdefinities
- Digitale dossiers zijn leidend en dus compleet

Behoeften en ontwikkelingen

De behoeften en ontwikkelingen in en rond JOS staan hieronder op een rij. Ze zijn ingedeeld naar belang, termijn waarop ze spelen en de vrijheid van keuze om er al dan niet op in te spelen.

Korte termijn en belangrijk ('hier wil JOS nu mee aan de slag'):

- Verbeteren procesondersteuning en gegevensuitwisselingen leerplicht/RMC
- Verbeteren procesondersteuning afhandeling post en vragen
- Ondersteuning gebiedsgericht werken, en wel:
 - Procesondersteuning relatiebeheer
 - Voorzien in gebiedsgerichte informatiebehoefte (intern)
 - Kunnen gebruiken van externe gebiedsgerichte informatiebronnen (opleiden)
- Gebruik van het gegevensmagazijn (en interne bronregistraties)

Korte termijn en 'verplicht' ('hier moet JOS nu mee aan de slag'):

- Insourcing Jongerenloket
- Invoering Shared Service Centra (inkoop, ICT, Vastgoed, Financiën)
- Wet maatschappelijke ondersteuning
- Opnieuw aanbesteden functioneel beheer Datawarehouse R'damse Onderwijs Monitor
- Verbeteren registratie inburgeraars en educatiedeelnemers

Korte termijn en 'vrije keus' ('hier kan JOS kiezen wat prioriteit krijgt'):

- Aanpassen managementrapportages in Cognos
- Digitalisering poststromen (vervolguitrol)
- Verbetering gebruik Corsa voor postafhandeling en digitale dossiers
- Doorontwikkeling concern bedrijfsvoeringssystemen (Oracle HR)
- Migratie publieks- en professionele informatie naar City Portal

- Migratie intranet naar Intranet Concern Rotterdam
- Inhoudelijke aanpassing DWH ROM en ontsluiting naar gebruikers

Langere termijn ('hier moet JOS *monitoren* wanneer het wat gaat betekenen'):

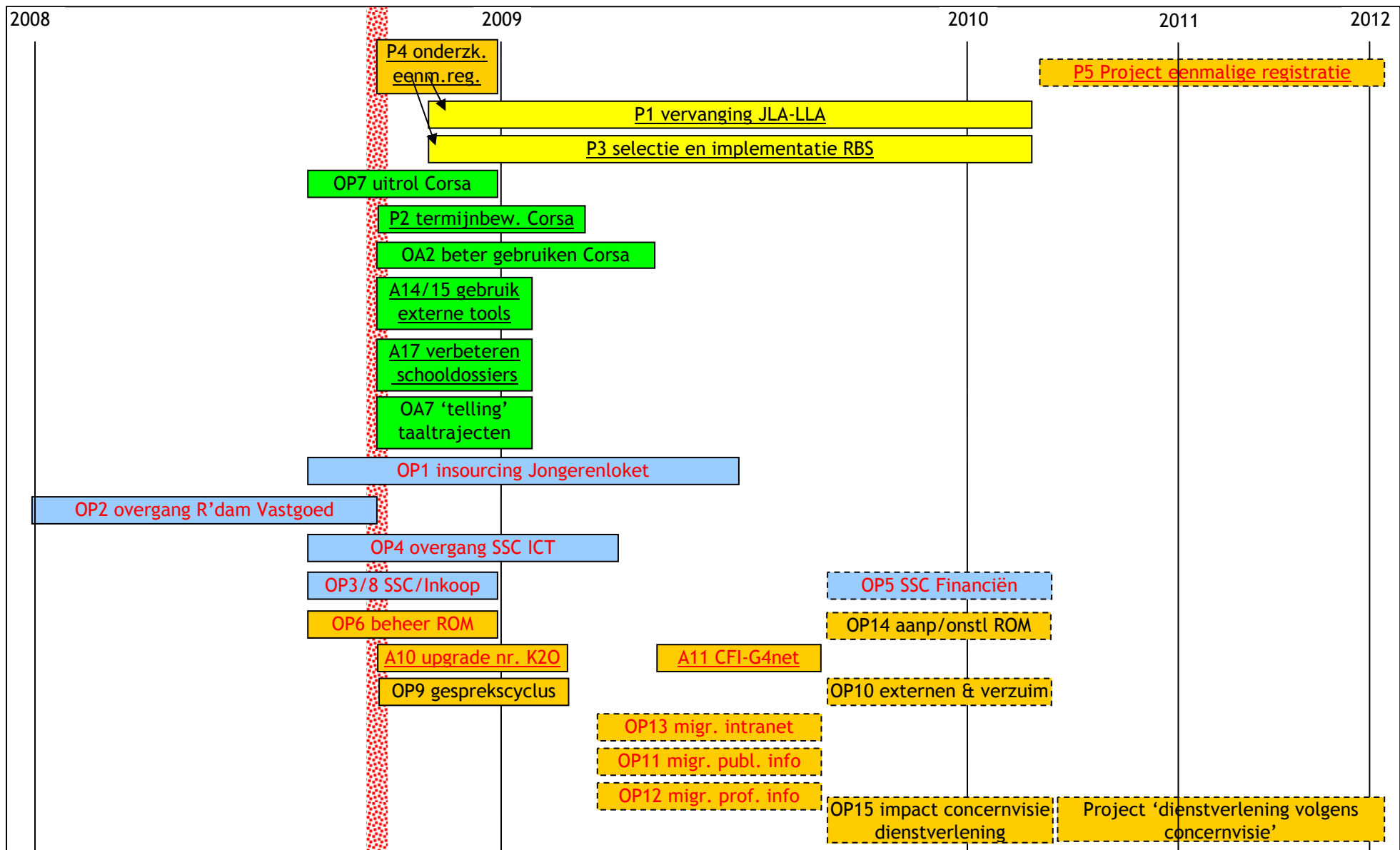
- Verbetering gemeentelijke dienstverlening
- GMT Sociaal
- Uitbreiding Leerwerkplicht tot 27 jaar
- Verbeteren procesondersteuning afhandeling subsidieaanvragen

Planning van projecten en acties

In onderstaande figuur zijn de door JOS uit te voeren projecten (en enkele acties) in de tijd gepland. De projecten en acties met prioriteit, de verplichte projecten en acties, en het laaghangend fruit zijn in de tijd gepland. Voor de projecten die niet tot deze categorieën behoren is een planningsvoorstel opgenomen.

Toelichting bij de figuur:

- Code/omschrijving: zie hulptabel bladzijde 26 voor de volledige omschrijving
- Verticale gestippelde lijn: 'nu' (zijn projecten al gestart of niet)
- Onderstreept: projecten en acties met prioriteit
- **Rode tekst**: **verplichte** projecten en acties
- Grijs tekst: niet verplichte projecten en acties
- Vulkeur:
 - o Groen: laaghangend fruit (kleine inspanning, groot resultaat)
 - o Geel: fruitmaaltijden (grote inspanning, groot resultaat)
 - o Oranje: fruithapjes (kleine inspanning, klein resultaat)
 - o Blauw: zure appels (grote inspanning, klein resultaat)
- Omkadering:
 - o _____ doorlopende lijn: gepland
 - o - - - - - stippellijn: planningsvoorstel



Figuur: meerjarenplanning projecten

2 Inleiding

Dit rapport beschrijft het informatieplan van JOS voor de periode 2008-2012. In dit hoofdstuk is eerst de missie en visie van JOS opgenomen. Het geeft verder een schets van belangrijkste ontwikkelingen en uitdagingen voor JOS en een doorkijkje naar werken bij JOS in 2012.

2.1 Missie en visie JOS

JOS is de gemeentelijke dienst die samen met scholen, instellingen, corporaties en ondernemers helpt de stad Rotterdam op een hoger plan te krijgen. Dat betekent dat mensen alle kansen krijgen om een baan te vinden of op een andere manier mee te doen. Daarom werkt JOS aan de opvoeding en opleiding, maar ook aan het kansrijk krijgen of houden van wijken waar je je als bewoner thuis voelt: “De stad doet ‘t. De dienst stimuleert ‘t.”

Dat doet JOS op verschillende manieren: door goede ontwikkelingen te stimuleren met subsidies, te bemiddelen tussen vraag en aanbod, snelheid te krijgen in betere samenwerking of met straffe hand op te treden.

JOS wil een dienst zijn:

- die persoonlijk betrokken is, resultaatgericht, open, goed benaderbaar, op de uitvoering gericht en ondernemend,
- die de grote lijnen van ontwikkelingen in de stad ziet,
- wiens medewerkers professioneel en betrouwbaar werk leveren (en daartoe de stad goed kennen en uitblinken als netwerkers)

Dat betekent:

- weten wat werkt en waarom, en waarom soms ook niet en hiervan leren.
- een focus op de uitvoering (en dus de stad) en op samenwerking
- een betere bedrijfsvoering die het werk ondersteunt en die inzichtelijk maakt wie waarmee bezig is in de dienst (overzicht en samenwerking)
- dat onze processen zodanig zijn dat we up to date inzicht hebben van hoe het bijvoorbeeld gaat met alle kinderen en hun schoolverzuim, en dat we vervolgens adequaat en snel handelen
- dat in onze bedrijfsprocessen de bureaucratie is teruggebracht tot wat nodig is om adequaat te kunnen handelen, en er voor te zorgen dat degenen die eindverantwoordelijk zijn dat ook waar kunnen maken.

2.2 Huidige situatie

JOS is niet in staat haar visie te realiseren met de huidige stand van zaken. JOS kan niet genoeg focus leggen op de uitvoering doordat inzicht ontbreekt in wat JOS waar doet, het kennen van de stad en haar behoeften onvoldoende wordt ondersteund, procesondersteuning onvoldoende is en de sturing op ICT en de projectuitvoering te vaak onder de maat is.

JOS heeft onvoldoende inzicht in haar bedrijfsvoering. De status van processen en aanvragen is niet inzichtelijk en overzicht op de levering van producten en diensten ontbreekt. De bedrijfsvoering wordt ondersteund door losse systemen en er is sprake van versnippering van het systeemlandschap. Nieuwe initiatieven leiden vaak tot nieuwe applicaties en er zijn binnen JOS meerdere oplossingen voor gelijke functionaliteit. JOS houdt gegevens op meerdere plekken bij en het gebruik van CORSA voor de postafhandeling en digitale dossiers is nog niet goed geland. Werkprocessen van JOS verschillen tussen en soms binnen afdelingen en zijn soms ook niet beschreven. De werkprocessen van leerplicht, post&vragen en relatiebeheer worden onvoldoende ondersteund.

Gebiedsgericht werken kan onvoldoende worden ondersteund doordat de een overzicht op de inzet van producten en diensten in de stad ontbreekt. Ook is er geen inzicht in lopende aanvragen van producten en diensten. Daarnaast zijn medewerkers onvoldoende in staat om de beschikbare externe informatiebronnen te gebruiken teneinde de behoefte van de stad te kennen en te kunnen analyseren.

JOS hanteert geen informatiebeleid en kent geen kaders voor de ontwikkeling van de informatievoorziening. Het niveau van projectmatig werken is laag en er vindt nauwelijks sturing plaats op het totaal van en de samenhang tussen projecten. Opdrachtgeverschap en projectleiderschap van projecten zijn regelmatig niet duidelijk, en projectplannen en voortgangsbewaking ontbreken ook regelmatig.

2.3 Ontwikkelingen en uitdagingen voor JOS

In paragraaf 2.1 staan heldere doelen geformuleerd die JOS zich heeft gesteld. Het behalen van die doelen is een grote uitdaging. Het op orde krijgen van de interne bedrijfsvoering is daarbij van het grootste belang. JOS moet zicht en grip hebben op wat er speelt, welke vragen en aanvragen in behandeling zijn, wat de totaalinzet van haar producten en diensten op enig moment is. Om in deze behoefte te voorzien is het nodig de procescontrol te verbeteren. Vooral voor de leerplichtregistratie, handhaving van de leerplicht en de afhandeling van post en vragen. Een andere uitdaging op het gebied van bedrijfsvoering is het borgen van werkprocessen. Het uniform beschrijven en ondersteunen van werkprocessen is niet zo moeilijk, het zo werken en het borgen van die werkwijze is wel een uitdaging.

Een tweede belangrijk streven van JOS is goed in te kunnen spelen op de behoefte van de stad. Naast het uitvoeren van onderzoek en contacten met deelgemeenten en ketenpartners zijn tools als COSonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig daar belangrijke hulpmiddelen voor. JOS staat voor de uitdaging deze tools beter te gebruiken en te benutten.

Vanuit het concern komen meerdere ontwikkelingen waar JOS iets mee moet. Politiek gezien is er het besluit om gebiedsgericht te werken. In dat kader heeft JOS al accountmanagers en schoolcontactpersonen aangesteld. JOS staat nu voor de uitdaging om deze medewerkers in hun werkprocessen en informatiebehoeften te voorzien.

Qua organisatie van de gemeentelijke informatiehuishouding verandert er ook het nodige. De ontwikkelingen rond concernsystemen en shared service centra leiden voor JOS tot meerdere outsourcing- en implementatieprojecten. Daarnaast zijn een aantal ontwikkelingen in gang gezet waarvan de impact op JOS nog niet helemaal duidelijk is. JOS moet binnenkort verkennen wat de concernvisie op het verbeteren van de dienstverlening betekent voor JOS (zie kader). En medio 2009 zal er meer duidelijkheid komen over de gevolgen van de ontwikkelingen rond het GMT Sociaal.

Concernvisie op verbeteren dienstverlening

Rotterdam wil dat al haar klanten via één contactpunt vrijwel alle gemeentelijke diensten kunnen afnemen. Als een bedrijf bijvoorbeeld meerdere vergunningen nodig heeft, is slechts één aanvraag voldoende en hoeft het bedrijf maar éénmaal de noodzakelijke gegevens aan de gemeente te verstrekken. Op de manier die het bedrijf zelf wil: via de gemeentelijke website, de Stadswinkel, telefonisch, per post of per email. Hulpmiddelen hiervoor zijn het centrale servicenummer, 'Mijn loket' als onderdeel van het gemeentelijk internetloket (gekoppeld aan DigiD), één digitaal dossier per (aan)vraag dat toegankelijk is voor medewerkers en klanten (in DocLoads), en het gegevensmagazijn.

JOS moet verkennen welke van haar producten en diensten ze conform deze concernvisie wil en kan leveren, en welke prioriteiten ze daarbij stelt.

Vanuit wetgeving moet JOS vanaf 2010 in toenemende mate gebruik maken van basisregistraties. JOS moet aansluiten op de concernvoorzieningen die hiervoor in ontwikkeling zijn.

Inspelen op al deze ontwikkelingen en uitdagingen vergt veel werk. Teveel werk om tegelijk op te pakken. Dat betekent dat JOS keuzes moet maken en prioriteiten moet stellen in de uitvoering van de benodigde projecten en acties. Dat betekent ook dat JOS moet bepalen hoe prioriteiten worden gesteld. Daarnaast zal het in ieder geval nodig zijn om de sturing op de samenhang tussen de projecten te organiseren en het projectmatig werken aanzienlijk verbeteren.

2.4 Werken bij JOS in 2012

Gebiedsgericht werken is gewoon geworden. Door het gebruik van tools als COOnline en GISweb kennen accountmanagers de behoeften van de stad en weten ze wat de gemeente al doet om er op in te spelen. JOS voegt eigen informatie toe zodat JOS en de betrokken diensten inzicht hebben in wat JOS waar doet. Het relatiebeheersysteem geeft JOS inzicht in de betrokken personen en organisaties met naam en toenaam. Het geeft ook inzicht wie van JOS waarover contact heeft gehad met wie. JOS kent de stad en kent zijn netwerk. De accountmanagers weten welke producten en diensten JOS in welke wijken levert en welke het best een bijdrage kunnen leveren om in te spelen op de behoeften.

Klanten van JOS kunnen alle producten en diensten van JOS vinden en raadplegen via het City Portal. Minimaal één ervan is direct via het City Portal aan te vragen, namelijk dat product of die dienst die de klanten van JOS het liefst op die wijze wilden kunnen aanvragen. De afhandeling van die aanvragen wordt ondersteund met de concernvoorzieningen voor e-dienstverlening.

Medewerkers van JOS zijn minder tijd kwijt aan het voeren van registraties doordat een groot deel ervan is gekoppeld aan het gegevensmagazijn. De registraties zijn actueel, waardoor de dienstverlening van JOS is verbeterd. Ook JOS 'eigen' gegevens worden nog maar één keer en op één plek geregistreerd.

Digitale dossiers zijn leidend geworden in het werk. De dossiers zijn te vullen en te raadplegen vanuit applicaties als het leerlingvolgsysteem en het relatiebeheersysteem.

De werkprocessen rond registratie van jongeren, leerplicht, RMC en het jongerenloket worden integraal ondersteund. Er is ook sprake van één leerlingdossier dat door alle betrokkenen kan worden geraadpleegd en gebruikt.

De gesprekscyclus ondersteunt de ontwikkeling van medewerkers en helpt pro-actief om functies en medewerkers op elkaar af te stemmen.

Het MT van JOS zit aan het roer van het projectportfolio, bepaalt de samenstelling en kent de status van de afzonderlijke projecten. Het MT is zich bewust van de totale inzet van medewerkers die nodig is voor de uitvoering van de projecten.

JOS heeft een flinke stap gemaakt in projectmatig werken. Opdrachtgevers, projectleiders en projectmedewerkers begrijpen hun rol en verantwoordelijkheden en handelen daar ook naar. Projecten worden goed afgebakend en voorbereid. Met risico's en wijzigingen wordt op een beheerste manier omgegaan.

Naarmate het GMT sociaal meer richting heeft gekregen heeft JOS de gevolgen ervan onderzocht en vertaald naar projecten en acties. JOS heeft ze ingepland en de uitvoering projectmatig goed beheerst.

3 Opdracht

Dit hoofdstuk beschrijft kort de aanleiding voor de opdracht, de opdrachtformulering en de aanpak.

3.1 Aanleiding

De directie van JOS heeft behoefte beter te kunnen sturen op de informatievoorziening. In een onderzoek dat M&I/Partners eind 2007 heeft uitgevoerd is een aantal zorgen rond de informatievoorziening van JOS bevestigd. Op basis van het onderzoek zijn de volgende probleemgebieden benoemd:

- organisatie van de informatievoorziening
- registratie en ontsluiting van gegevens
- procesondersteuning
- projectmatig werken

De directie van JOS heeft M&I/Partners gevraagd het informatiemanagement proces te ondersteunen en een informatieplan voor JOS op te stellen. Het informatieplan is een kader om richting te geven aan en grip te krijgen op de informatievoorziening van de dienst als geheel.

3.2 Opdracht

De opdracht luidt het opstellen van een informatieplan voor JOS voor de periode vanaf nu tot en met 2012. Het informatieplan:

- moet de ontwikkelingen in en om JOS beschrijven en de gevolgen daarvan voor de informatievoorziening van JOS; oftewel het moet de gewenste (ICT-)ondersteuning van de werkprocessen van JOS beschrijven;
- moet een meerjarenplanning bevatten, inclusief een concrete projectenlijst voor de periode tot en met 2009, en een vooruitblik naar 2012;
- moet een voorstel bevatten voor de wijze van sturing op de informatievoorziening en de projectenlijst

Het informatieplan dient rekening te houden met de visie, doelen en ontwikkelingen van JOS, de concernkaders, de ontwikkelingen in de omgeving en de huidige problemen en wensen.

3.3 Aanpak

In algemene zin is bij het maken van het informatieplan een ontwikkelaanpak gevolgd. Dat houdt in dat de resultaten op interactieve wijze met de betrokkenen binnen JOS zijn ontstaan. Het informatieplan is geen dichtgespijkerd plan, omdat het nodig blijft gedurende de looptijd van het plan in te spelen om op onvoorziene ontwikkelingen, bijvoorbeeld vanuit de politiek.

4 Informatiebeleid

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste uitgangspunten voor de informatievoorziening van JOS. Het toepassen van deze uitgangspunten is een voorwaarde om te komen tot een samenhangende, effectieve en efficiënte ondersteuning van de informatievoorziening van JOS. Bij het inspelen op behoeften en ontwikkelingen moeten de oplossingen aan deze uitgangspunten voldoen. Oplossingen die er niet aan voldoen moeten niet worden toegestaan. Door het hanteren van de uitgangspunten bewandelt JOS een groeipad van eilandoplossingen naar samenhang.

4.1 Uitgangspunten informatiebeleid

Deze paragraaf bevat de uitgangspunten voor het informatiebeleid. Deze uitgangspunten zijn kaders voor alle informatievoorzieningsprojecten van JOS. Afwijken van deze uitgangspunten kan alleen na toestemming van de directie.

Producten en diensten architectuur

- De effecten van de inzet van JOS producten en diensten zijn meetbaar op bijdrage aan de sociale index

Organisatie architectuur

- Ondersteunende processen worden uitbesteed aan SSC's

Proces architectuur

- Processen zijn uniform over afdelingen heen

Applicatie architectuur

- Gelijke processen, gelijke oplossingen
- Gelijke functionaliteit, gelijke oplossing
- JOS hanteert de concernstandaarden, tenzij..
- JOS maakt gebruik van concernsystemen, tenzij..
- JOS maakt alleen gebruik van op de markt beschikbare standaardpakketten

Informatie architectuur

- Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens
- 'Eigen' gegevens kunnen gebiedsgericht worden ontsloten
- 'Externe' gegevens kunnen gebiedsgericht worden ontsloten
- Gegevensuitwisselingen met ketenpartners worden zoveel mogelijk geautomatiseerd
- JOS hanteert de keten-gegevensdefinities
- Digitale dossiers zijn leidend en dus compleet

4.2 Toelichting uitgangspunten informatiebeleid

Hier volgt een toelichting op de in de vorige paragraaf genoemde informatiebeleidskaders.

De effecten van de inzet van JOS producten en diensten zijn meetbaar op bijdrage aan de sociale index

JOS wil zo goed mogelijk inspelen op de behoefte van de stad. Dat betekent dat de behoeften bekend moeten zijn, en dat bekend is wat de effecten van de producten en diensten zijn. Deze effecten worden uitgedrukt in bijdrage aan de sociale index, omdat dat het belangrijkste meet- en verantwoordingsinstrument is. De effecten betreffen enerzijds de 'output', anderzijds de 'outcome'. De meetbaarheid is een voorwaarde voor een effectieve

inzet en ontwikkeling van producten en diensten. In de praktijk varieert de mate van meetbaarheid van de 'outcome' en is er nog een lange weg te gaan.

Ondersteunende processen uitbesteden aan SSC's

JOS wil zich concentreren op haar primaire taken. JOS sluit daarom aan op de (verplichte) concernontwikkeling om verschillende ondersteunende functies in Shared Service Centers (SSC's) te bundelen.

Processen zijn uniform over afdelingen heen

Standaardisatie van bedrijfsprocessen is een voorwaarde voor een goede ondersteuning van die bedrijfsprocessen. Een subsidieaanvraag moet door de afdeling Jeugd op dezelfde wijze worden verwerkt als door de afdeling Onderwijs. Inkoop door Onderwijs gebeurt op dezelfde werkwijze als inkoop door Samenleving. Enzovoort. Uniformering van de primaire processen heeft daarbij prioriteit boven de secundaire (ondersteunende) processen.

Gelijke processen, gelijke oplossingen

Gelijke werkprocessen worden met dezelfde oplossing (applicatie) ondersteund. Dat betekent dat het niet zo kan zijn dat verschillende afdelingen verschillende oplossingen realiseren voor de ondersteuning van hetzelfde werkproces.

Gelijke functionaliteit, gelijke oplossing

Voor de afhandeling van generieke functionaliteit (zoals bijvoorbeeld ondersteuning voor workflow afhandeling, document handling, relatiebeheer en content management) hanteert JOS één standaard voor de gehele organisatie.

JOS hanteert de concernstandaarden, tenzij..

Het concern Rotterdam heeft ICT standaarden vastgesteld voor architectuur, processen, basisregistraties, applicaties, gegevensformaten en infrastructuur (zie IRIS). JOS hanteert deze standaarden, tenzij aantoonbaar is dat een bepaalde niet in de behoefte van JOS kan voorzien. Om af te wijken van de concernstandaarden is formeel is toestemming van de Concern Informatie Manager.

JOS maakt gebruik van concernsystemen, tenzij..

Het concern heeft enkele concernsystemen ingericht voor een efficiënte en effectieve ondersteuning van bedrijfsvoeringprocessen. JOS maakt gebruik van de beschikbare concernsystemen.

JOS maakt alleen gebruik van op de markt beschikbare standaardpakketten

JOS staat geen maatwerkoplossingen toe voor de ondersteuning van haar werkprocessen. De werkprocessen van JOS zijn van een dergelijke aard dat standaardpakketten ze kunnen ondersteunen.

Enmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens

Naast het aansluiten op de basisregistraties streeft JOS naar het intern eenmalig vastleggen van 'JOS specifieke' gegevens. JOS wil meervoudige en schaduwadministratie voorkomen. Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik leidt tot een verbetering van de gegevenskwaliteit en efficiëntie in de bedrijfsvoering en daarmee tot een betere dienstverlening aan klanten: JOS hoeft niet meer naar de bekende weg te vragen en klanten hoeven slechts eenmalig hun gegevens in te dienen.

'Eigen' gegevens kunnen gebiedsgericht worden ontsloten

Vanwege de gebiedsoriëntatie moeten gegevens die JOS zelf registreert zodanig worden vastgelegd dat ze gebiedsgericht zijn te ontsluiten.

‘Externe’ gegevens kunnen gebiedsgericht worden ontsloten

Veel van de informatie die JOS gebruikt is informatie die buiten de organisatie is vastgelegd. Vanwege de gebiedsoriëntatie is het noodzakelijk dat de benodigde informatie gebiedsgericht is te ontsluiten. Waar dat niet het geval is moet JOS invloed uitoefenen om dat te bewerkstelligen.

Gegevensuitwisselingen met ketenpartners worden zoveel mogelijk geautomatiseerd

Bij de bulkuitwisseling van gegevens moet het aantal handmatige handelingen en controles worden geminimaliseerd. Het streven is de gegevensuitwisseling volledig te automatiseren.

JOS hanteert de keten-gegevensdefinities

Over veel van de gegevens waar JOS over rapporteert wordt ook door ketenpartners gerapporteerd. Het hanteren van gelijke gegevensdefinities door alle partijen in de keten is een voorwaarde om op gelijke wijze te kunnen rapporteren.

Digitale dossiers zijn leidend en dus compleet

JOS heeft een omslag gemaakt van papieren dossiers naar digitale dossiers. Het werken met digitale dossiers is niet vrijblijvend. De digitale dossiers van JOS zijn leidend, compleet en actueel. Hierdoor zijn documenten beter te vinden en dus beter bekend, en is er minder onduidelijkheid over versies.

5 Inspelen op behoeften en ontwikkelingen

Paragraaf 5.1 geeft een overzicht van de behoeften en ontwikkelingen die te maken hebben met de informatievoorziening van JOS. Paragraaf 5.2 verkent de belangrijkste ontwikkelingen en beschrijft hoe JOS er op kan inspelen.

5.1 Belangrijkste behoeften en ontwikkelingen

Er zijn tal van ontwikkelingen gaande in en om JOS. Deze ontwikkelingen verschillen naar belang, mate van impact, termijn waarop ze spelen en de vrijheid van keuze om er al dan niet op in te spelen. Belang wordt daarbij gemeten naar mate van interne noodzaak (het huis op orde hebben) of externe noodzaak (wetgeving). Onderstaande behoeften en ontwikkelingen zijn belangrijk en spelen op korte termijn ('hier wil JOS nu mee aan de slag'):

1. Verbeteren procesondersteuning en gegevensuitwisselingen leerplicht/RMC
2. Verbeteren procesondersteuning afhandeling post en vragen
3. Ondersteuning gebiedsgericht werken, en wel:
 - Procesondersteuning relatiebeheer
 - Voorzien in gebiedsgerichte informatiebehoefte (intern)
 - Kunnen gebruiken van externe gebiedsgerichte informatiebronnen (opleiden)
4. Gebruik van het gegevensmagazijn (en interne bronregistraties)

Overige behoeften en ontwikkelingen

Er is een flink aantal overige behoeften en ontwikkelingen dat leidt tot projecten en acties voor JOS. Ze zijn soms verplicht en soms voorwaardelijk. In ieder geval vergen ze tijd en capaciteit om te realiseren; elke inzet hiervoor gaat ten koste van de beschikbare inzet op de bovengenoemde belangrijkste behoeften en ontwikkelingen.

Deze 'overige' behoeften en ontwikkelingen staan hieronder. Ze zijn ingedeeld naar de termijn waarop ze spelen en naar de vrijheid van keuze om er op in te spelen. Zie bijlage 2 voor een beschrijving van deze behoeften en ontwikkelingen en voor een overzicht van de bijbehorende projecten en acties.

Korte termijn en verplicht ('hier moet JOS nu mee aan de slag'):

- Insourcing Jongerenloket
- Invoering Shared Service Centra (inkoop, ICT, Vastgoed, Financiën)
- Wet maatschappelijke ondersteuning
- Opnieuw aanbesteden functioneel beheer Datawarehouse R'damse Onderwijs Monitor
- Verbeteren registratie inburgeraars en educatiedeelnemers

Korte termijn en vrije keus ('hier kan JOS kiezen wat prioriteit krijgt'):

- Aanpassen managementrapportages in Cognos
- Digitalisering poststromen (vervolguitrol)
- Verbetering gebruik Corsa voor postafhandeling en digitale dossiers
- Doorontwikkeling concern bedrijfsvoeringssystemen (Oracle HR: gesprekscyclus)
- Migratie publieks- en professionele informatie naar City Portal
- Migratie intranet naar Intranet Concern Rotterdam
- Inhoudelijke aanpassing DWH ROM en ontsluiting naar gebruikers

Langere termijn ('hier moet JOS monitoren wanneer het wat gaat betekenen'):

- Verbetering gemeentelijke dienstverlening
- GMT Sociaal
- Uitbreiding Leerwerkplicht tot 27 jaar
- Verbeteren procesondersteuning afhandeling subsidieaanvragen

5.2 Gevolgen voor JOS

In deze paragraaf staat op hoofdlijnen wat de hierboven genoemde ontwikkelingen betekenen en hoe JOS er op moet inspelen (zie bijlage 3 voor een meer uitgebreide uitwerking). Deze uitwerking per ontwikkeling is telkens als volgt opgebouwd:

- schets van de problematiek,
- kaders die het informatiebeleid stelt aan de oplossingsrichting,
- te starten projecten,
- uit te voeren acties,
- samenvatting en tijdsplanning.

Er wordt een onderscheid gemaakt in projecten en acties. Een project wordt voorgesteld als de voorgestelde oplossing een zodanige inspanning vergt dat projectmatige beheersing van de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is.

5.2.1 Verbeteren procesondersteuning en gegevensuitwisseling leerplicht/RMC

Problematiek procesondersteuning

De huidige applicatie LLA4all ondersteunt het handhavingproces niet goed. Het is lastig afhandeltermijnen te bewaken, de ondersteuning van dossiervorming is zwak of afwezig en de werkwijze is op dit moment mede afhankelijk van de behandelaar. Leerplicht heeft behoefte aan een zodanige procesondersteuning van de afhandeling van zaken dat de status en het verloop van een zaak op elk moment inzichtelijk is en dat tijdige en juiste afhandeling ervan is gewaarborgd.

Het handhavingproces van de leerplichtambtenaren is vergelijkbaar met het RMC proces van de trajectbegeleiders. Het RMC proces wordt op dit moment ondersteund met de maatwerkoplossing JLA. JLA voorziet niet in de behoefte aan procesondersteuning (al biedt het meer ondersteuning dan LLA4all). De wens bestaat om JLA te vervangen en beter in de gewenste procesondersteuning te voorzien.

Problematiek gegevensuitwisselingen

JOS registreert de in- en uitschrijvingen, verzuim en de dagbesteding van jongeren in het kader van de leerplicht en de kwalificatieplicht. JOS heeft met diverse initiatieven een reeks van oplossingen voor gegevensuitwisselingen gerealiseerd. Deze gegevensuitwisselingen zijn van te lage kwaliteit en vergen te veel handmatige correctie en bewerking. JOS heeft behoefte aan een kwalitatief hoogwaardige en actuele registratie omdat dat een voorwaarde is voor een effectieve inzet van leerplichtambtenaren en trajectbegeleiders. De belangrijkste verbeterpunten liggen op het terrein van gegevensuitwisseling met scholen (in/uitschrijvingen en verzuim) en met het Inlichtingenbureau (dagbesteding).

Er ligt momenteel een wetsvoorstel dat betekent dat de gegevensuitwisseling van in- en uitschrijvingen en verzuim via de IB-groep gaat verlopen. De uitwisseling via de IB-groep zal gefaseerd worden ingevoerd: MBO en VO per 1/8/9, PO en (V)SO per 1/8/11. Voor de uitwisseling van MBO verzuim richt de IB-groep eerder als tijdelijke oplossing een verzuimportal in (per 1/10/8).

Kaders voor de oplossingrichting

- Hanteren van het principe 'gelijke processen, gelijke oplossingen' betekent dat er één oplossing moet komen voor ondersteuning van beide processen.
- Hanteren van het principe 'JOS maakt alleen gebruik van op de markt beschikbare standaardpakketten' betekent dat een nieuw maatwerksysteem of het doorontwikkelen van JLA geen alternatieven zijn.
- Hanteren van het principe 'Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens' betekent dat de oplossing (volgens de concernstandaarden) moet zijn gekoppeld met

het gegevensmagazijn en dat wijzigingen in de registratie direct vanuit het proces moeten plaatsvinden.

- Hanteren van het principe 'Digitale dossiers zijn leidend en dus compleet' betekent dat dossiervorming vanuit het proces moet plaatsvinden.
- Hanteren van het principe 'Gelijke functionaliteit, gelijke oplossing' betekent dat dossiervorming in Corsa moet plaatsvinden.
- Hanteren van het principe 'Gegevensuitwisselingen met ketenpartners worden zoveel mogelijk geautomatiseerd' betekent dat de oplossing over standaardkoppelingen met de IB-groep (IBG) en het Inlichtingenbureau (IB) moet beschikken. Deze moeten zo min mogelijk handmatige handelingen kennen.

Oplossingsrichting: projecten

De huidige systemen bieden geen oplossing voor de gewenste procesondersteuning. De oplossing moet worden gezocht in het vervangen van LLA4all en JLA door een product dat voorziet in zowel de registratie als de procesondersteuning voor leerplicht, RMC en (de intake van) het Jongerenloket. Het product moet worden gekoppeld met Corsa. Er zijn op dit moment verschillende geschikte standaardpakketten op de markt beschikbaar (zie bijlage 3). JOS start een project voor de vervanging van de huidige systemen. Dit project start met het bepalen van een eenduidig werkproces en het opstellen van een programma van eisen.

Nota Bene: Onderdeel van de insourcing van het Jongerenloket is een onderzoek naar integrale ondersteuning van de werkprocessen van het Jongerenloket. In dat onderzoek moet de ondersteuning van de werkprocessen rond registratie en handhaving van de leerplicht worden meegenomen. De uitkomst van het onderzoek kan impact hebben op de hierboven beschreven projectopdracht.

Koppeling met de IB-groep is een leveranciersprobleem; zij zijn verantwoordelijk voor het tijdig aanpassen van hun standaardpakket. Ook de koppeling met het Inlichtingenbureau kan als eis in het programma van eisen worden opgenomen. Deze ontwikkeling betekent dat JOS een aantal lopende projecten rond gegevensuitwisseling met scholen kan stop zetten (zie bijlage 3).

Oplossingsrichting: acties

Gezien de gefaseerde invoering van de gegevensuitwisseling via de IB-groep moet JOS ook de volgende acties ondernemen:

- Ingebruikname IBG verzuimportaal en opheffen JOS verzuimportaal
- Afronding en ingebruikname KOV-PO

Omdat de vervanging van de huidige systemen niet op korte termijn is te realiseren is het wenselijk de huidige oplossing te verbeteren.

- Invoeren uniforme werkwijze handhaving leerplicht.
- Verbeteren ondersteuning bij de aanmaak van documenten vanuit LLA4all
- Inrichten signalering in LLA4all op 'wijzigingen op leerlingen met openstaande zaken'.
- Verbeteren bewaking van behandeltermijnen met behulp van rapportages.
- Verbeteren inzicht in werklast leerplichtambtenaren door aanpassen huidige rapportage naar 'aantal zaken in behandeling'

Omdat vervanging van de systemen waarschijnlijk niet per 1/8/9 is afgerond is het nodig dat JOS bij Centric aandringt op een werkende koppeling met de IB-groep. Uitvoeren van de upgrade naar Key2Onderwijs (K2O) is noodzakelijk omdat Centric de IBG koppeling alleen in K2O realiseert.

Het volgen van de IBG route betekent dat de registratie van schoolpopulatie naar woonpopulatie verschuift. Dat heeft gevolgen voor de gegevensleveringen aan derden (COS, GGD,

Directie Veilig en G4net). G4net kan overstappen naar gegevenslevering via het CFI. De andere partijen moeten worden geïnformeerd zodat ze de gevolgen en mogelijke oplossingen kunnen onderzoeken.

Overzicht projecten en acties

De projecten en acties zijn in onderstaande tabel samengevat

Project
P1. Vervanging LLA4all en JLA
Actie
A1. Aantal gegevensuitwisselingsprojecten met scholen stopzetten
A2. Ingebruikname IBG verzuimportaal en opheffen JOS verzuimportaal
A3. Afronding en ingebruikname KOV-PO
A4. Invoeren uniforme werkwijze handhaving leerplicht
A5. Verbeteren ondersteuning bij de aanmaak van documenten vanuit LLA4all
A6. Inrichten signalering in LLA4all op 'wijzigingen op leerlingen met openstaande zaken'.
A7. Realiseren rapportage voor bewaking behandeltermijnen Leerplicht
A8. Aanpassen werklastrapportage leerplichtambtenaren naar 'aantal zaken in behandeling'
A9. Aandringen bij Centric op een werkende koppeling met de IB-groep
A10. Upgrade naar Key2Onderwijs
A11. Realiseren gegevenslevering voor G4net via het CFI
A12. Informeren COS, GGD en Directie Veilig over komende wijziging in de gegevenslevering van school- naar woonpopulatie

5.2.2 Verbeteren procesondersteuning afhandeling post en vragen

Problematiek

Het proces van vraag- en postafhandeling wordt onvoldoende ondersteund. Alle papieren post wordt geregistreerd in Corsa. Een deel van de binnenkomende vragen wordt als post in Corsa geregistreerd. Met de huidige inrichting van Corsa is geen onderscheid te maken naar belangrijkheid van post en vragen en zijn behandeltermijnen niet pro-actief te bewaken. Het is niet goed inzichtelijk welke vragen en poststukken in behandeling zijn en wat de status ervan is. Ook is er geen signalering ingericht naar stakeholders. Om de afhandeling van bestuurlijke post toch te kunnen bewaken voert het directiebureau nu een schaduwadministratie in Support Magic.

Kaders voor de oplossingrichting

Hanteren van de principes 'gelijke processen, gelijke oplossingen' en 'eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens' betekent dat er één oplossing moet zijn voor de bewaking van de afhandeling van alle post; de schaduwadministratie in Support Magic komt te vervallen.

Nota Bene: JOS heeft recent Corsa in gebruik genomen en wijkt daarmee af van het concernstelsel DocLoods. Migratie naar DocLoods hangt af van het moment waarop daar een businesscase voor is. Gezien de huidige functionaliteit van DocLoods (ten opzichte van Corsa) is dat voorlopig niet aan de orde. DocLoods is door het concern verplicht gesteld, maar aan die verplichting is nog geen termijn gehangen. Begin 2009 wil het concern in overleg met de diensten een planning opstellen voor de migratie van alle diensten naar DocLoods. Diensten die nu reeds over een DMS beschikking sluiten daarbij achteraan in de rij. Het is daarom verstandig nu verder te gaan met de vervolgtrol van Corsa, het aanbrenge van kleine verbeteringen en het beter gebruiken van Corsa.

Oplossingsrichting: projecten

De beschreven problematiek is met Corsa op te lossen voor de post en voor de vragen die als post worden geregistreerd. Categorieën, termijnbewaking en signalering zijn met be-

perkte inspanning in Corsa in te richten. Het gebruik van Support Magic voor de bestuurlijke post kan dan komen te vervallen. Een belangrijke voorwaarde voor de effectiviteit van deze oplossing is het zorg dragen voor een goed gebruik van Corsa door JOS medewerkers. JOS start een project voor inrichting van termijnbewaking en signalering voor post en vragen in Corsa.

Project

P2. Inrichten termijnbewaking en signalering voor post en vragen in Corsa

5.2.3 Ondersteuning gebiedsgericht werken

Problematiek

Gebiedsgericht werken is het werken vanuit de opgaven in de wijk, samenwerken met burgers, ondernemers en alle partners die in de wijk actief zijn om te komen tot het ontwikkelen, uitvoeren en implementeren van beleid dat aansluit bij de specifieke kenmerken en vraagstukken van het betreffende gebied en de doelgroepen in dat gebied. Het concern heeft de stedelijke diensten verplicht zich zodanig te organiseren dat ze voor deelgemeenten (op wijkniveau) opdrachtnemer kunnen zijn voor die diensten en producten die in het kader van gebiedsgericht werken relevant zijn. Diensten dienen hiertoe accountmanagers in hun organisatie aan te wijzen.

De belangrijkste gevolgen voor JOS zijn het aanstellen van accountmanagers en schoolcontactpersonen en het ondersteunen van hun werkzaamheden. De gewenste ondersteuning bestaat uit (zie bijlage 3 voor meer detail):

- ondersteuning relatiebeheerproces
- inhoudelijke informatie over alle producten en diensten van JOS
- informatie over relaties en contacten (wijkniveau)
- informatie over de behandeling van aanvragen van producten en diensten (wijkniveau)
- informatie over de inzet van producten/diensten door (partners van) JOS (wijkniveau)
- gebiedsgerichte informatie over behoeftes, kenmerken en voorzieningen (wijkniveau)

Op dit moment is de ondersteuning van het relatiebeheer onvoldoende. De huidige applicatie CNAW is niet geschikt om het relatiebeheerproces te ondersteunen. Ook wordt niet voorzien in de informatiebehoefte van de accountmanagers en schoolcontactpersonen. Het ontbreekt aan informatie over wat JOS waar doet en de extern beschikbare informatie wordt nauwelijks gebruikt door onvoldoende kennis van de betreffende applicaties.

Kaders voor de oplossingrichting

- Hanteren van het principe 'gelijke functionaliteit, gelijke oplossingen' betekent dat er één oplossing komt voor relatiebeheer.
- Hanteren van het principe 'JOS hanteert de concernstandaarden, tenzij..' betekent dat de oplossing voor relatiebeheer moet worden gekoppeld met het gegevensmagazijn.
- Hanteren van het principe 'eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens' betekent dat andere applicaties die gebruik maken van relatiegegevens moeten koppelen met de oplossing voor relatiebeheer.
- Hanteren van het principe 'eigen gegevens kunnen gebiedsgericht worden ontsloten' betekent dat de wijkcode wordt geregistreerd bij relaties en bij de aanvraag en inzet van producten en diensten.

Oplossingsrichting: projecten

Om bovenstaande zaken aan te pakken start JOS een project voor selectie en implementatie van een relatiebeheersysteem (RBS) voor de ondersteuning van het relatiebeheerproces. Met een RBS kunnen de relaties van JOS en de relaties met die relaties worden vastgelegd en ontsloten. Het RBS moet worden gekoppeld aan het gegevensmagazijn. Het RBS dient ook als interne 'hub' voor relatiegegevens: JOS-applicaties die gebruik maken van relatie-

gegevens moeten het RBS als bron gebruiken¹ (en daarmee het gegevensmagazijn). Dit uitgangspunt zorgt ervoor dat het aantal koppelingen met het gegevensmagazijn beheersbaar blijft. Belangrijker is dat dit uitgangspunt de noodzaak schept om het RBS actueel te houden. Eerste activiteit van het RBS-project is het opstellen van een programma van eisen (PvE). Bij het opstellen van het PvE spelen de volgende vragen:

- Welke JOS applicatie wordt bronhouder voor welke gegevens² (zie ook paragraaf 5.2.4). Dit heeft gevolgen voor de koppelingen tussen het RBS en andere applicaties. Bijvoorbeeld: als het LVS bronhouder wordt voor gegevens over het karakter van de school (denominatie en dergelijke) is het LVS voor die gegevens een bron voor het RBS; als het RBS de bronhouder wordt is het RBS voor die gegevens een bron voor het LVS.
- Welke JOS applicaties gaan gebruik maken van de gegevens in het RBS (en dus van gegevens in het gegevensmagazijn)
- Op welke wijze kan de aanvraag en inzet van producten en diensten gebiedsgericht worden geregistreerd (zie ook paragraaf 5.2.4).

Oplossingsrichting: acties

De producten- en dienstencatalogus van JOS is een goede bron voor de gewenste inhoudelijke informatie over de producten en diensten van JOS. De catalogus moet worden uitgebreid met informatie over de beoogde effecten van de producten en diensten. Zo kan men zichtbaar maken aan welke onderdelen van de Sociale Index de inzet van een product/dienst een positieve bijdrage levert.

Het kennen van de behoefte van de stad is de verantwoordelijkheid van de deelgemeente. JOS wil die behoefte ook kennen en kunnen onderzoeken om hem te kunnen vertalen naar de inzet van producten en diensten van JOS. JOS heeft daarom toegang nodig tot gebiedsgerichte informatie op wijkniveau. Een groot deel van deze informatie is raadpleegbaar met COSonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig. Accountmanagers moeten deze tools zelf kunnen gebruiken om de kenmerken en voorzieningen te beoordelen en om te kunnen adviseren over de inzet van producten en diensten. Het zelf werken met deze tools leidt tot het goed kennen van de mogelijkheden en beperkingen ervan. Vanwege het beperkte gebruik van deze tools door accountmanagers maar ook andere JOS medewerkers is het nodig binnen JOS gebruikersondersteuning te organiseren. Deze gebruikersondersteuning kan worden geleverd door het Directiebureau. Gebruikersondersteuning betekent ondersteuning in het gebruik van de tools en expliciet niet het over de schutting kunnen gooien van informatie-vragen.

Informatie over in de wijk beschikbare voorzieningen is van belang om te kunnen adviseren over de inzet van producten en diensten. Deze informatie is op dit moment niet raadpleegbaar via COSonline, GISweb, Kennisknooppunt Veilig of anderszins. Ook het registreren hiervan in het (toekomstig) RBS ligt niet voor de hand. Een mogelijke oplossing is het (laten) toevoegen van deze informatie aan GISweb. JOS moet onderzoeken door wie en op welke wijze deze informatie aan GISweb kan worden toegevoegd.

Algemene schoolinformatie als het inspectierapport, de schoolgids en dergelijke moeten worden toegevoegd aan het digitale schooldossier.

Collegetargets en JOS-targets voor de inzet van gebiedsgerichte producten en diensten vormen een kader voor de inzet per gebied. Met de som van de inzet per deelgemeente moe-

¹ Dit geldt niet voor het LVS. Het LVS wordt wel direct gekoppeld aan het gegevensmagazijn voor gegevens over jongeren van 0-23 jaar. Het is niet zinnig deze gegevensstroom via het RBS te laten verlopen vanwege de omvang en het specifieke gebruik ervan.

² Dit betreft de gegevens die meervoudig binnen JOS worden gebruikt, maar geen onderdeel zijn van het gegevensmagazijn.

ten deze targets worden behaald. Om dat te borgen is tijdens de ‘WAP-ronde’ afstemming nodig tussen de verantwoordelijken voor de targets en de accountmanagers.

Overzicht projecten en acties

De projecten en acties zijn in onderstaande tabel samengevat

Project
P3. Selectie en implementatie relatiebeheersysteem
Actie
A13. Uitbreiden producten- en dienstencatalogus met informatie over de beoogde effecten van de producten en diensten (aan welke onderdelen van de Sociale Index de inzet een bijdrage levert)
A14. Opleiden accountmanagers in het gebruik van COSonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig
A15. Opleiden van één of twee medewerkers van het Directiebureau in het gebruik van COSonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig tot het niveau van gebruikersondersteuner
A16. Onderzoeken mogelijkheden om informatie over in de wijk beschikbare voorzieningen toe te (laten) voegen aan GISweb
A17. Op orde brengen digitale schooldossiers
A18. Organiseren afstemming college- en JOS-targets met de inzet van gebiedsgerichte producten en diensten per deelgemeente

5.2.4 Gebruik van het gegevensmagazijn (en interne bronregistraties)

Problematiek

Er is wetgeving in ontwikkeling die er toe leidt dat alle gemeenten in Nederland de verplichting hebben basisregistraties in te richten. Eén van de kenmerken die daarbij behoort, is eenmalige opslag en meervoudig gebruik. De burger hoeft straks nog maar eenmaal zijn gegevens aan de overheid te verstrekken en kan daarna volstaan met het kenbaar maken van het Burger Service Nummer (BSN). JOS mag burgers dan niet meer om hun persoons- en adresgegevens vragen.

Het concern Rotterdam realiseert een gegevensmagazijn om de kernregistraties en basisregistraties³ te ontsluiten. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de kernregistraties en basisregistraties en de samenhang ertussen. In de tabel is ook aangegeven per welke datum de diverse registraties verplicht moeten worden gebruikt.

Kernregistratie	Binnengemeentelijk bronhouder	Bevat de wettelijke basisregistratie	Inwerking-treding wet per...	Concern planning ingebruik-name	Uiterste termijn verplicht gebruik
Personen	Publiekszaken	GBA	1/4/7	in gebruik	1/1/10
Adressen	dS+V	BRA	1/7/9	in gebruik	1/7/11
Gebouwen	dS+V	BGR	1/7/9	1/5/9	1/7/11
Percelen	dS+V	BRK	1/1/8	?	1/1/9
Wijken, buurten en subbuurten	dS+V	---		?	
Nieuwe Handelsregister Rotterdam	Gemeentebelastingen	Nieuw Handelsregister (bedrijven)	1/7/8	?	1/7/14

³ Het verschil tussen basisregistraties en kernregistraties is dat de gemeente zelf bepaalt welke gegevens zij verzamelt in haar kernregistraties; de te verzamelen gegevens in de basisregistraties zijn landelijk vastgesteld. Feitelijk betekent dit dat de gemeente Rotterdam de wettelijke basisregistraties uitbreidt met aanvullende gegevens voor eigen gebruik. De wettelijke basisregistraties vormen een deelverzameling van de kernregistraties

Geografie	Gemeentewerken	BRT (topografie)	1/1/8	in gebruik	1/1/10
Medewerkers	Bestuursdienst	---		“in 2009”	---
Producten en dienstencatalogus	Publiekszaken	---		“eind 2009”	---

Het concernproject Stelselvorming Kernregistraties is verantwoordelijk voor het realiseren van het gegevensmagazijn. Het concernproject Project Ontsluiting Authentieke Basisregistraties (POAB) heeft de opdracht de aansluiting van de diensten op het gegevensmagazijn te plannen en te realiseren. De koppeling van de concernsystemen (Oracle HR/FIN/Subsidies/Inkoop, Planon, Intranet Concern Rotterdam en dergelijke) met het gegevensmagazijn is de verantwoordelijkheid van het KCR.

JOS moet tijdig aansluiten op het gegevensmagazijn. Op dit moment is niet duidelijk welke van de kernregistraties voor JOS van belang zijn en welke applicaties op het gegevensmagazijn moeten worden aangesloten. Ook is niet duidelijk op welke wijze de aansluiting moet plaatsvinden voor applicaties waarin dezelfde gegevens worden geregistreerd: elke applicatie apart of door het aanwijzen van interne ‘hubs’ (in paragraaf 5.2.3 is in dat verband al ingegaan op de positie van het RBS). Verder is ook niet duidelijk hoe (in het kader van eenmalige registratie) moet worden omgegaan met de registratie van gegevens die geen onderdeel uitmaken van het gegevensmagazijn, maar wel meervoudig binnen JOS worden gebruikt. Een hulpmiddel om deze vraag te beantwoorden is de informatiearchitectuur van JOS (zie bijlage 1).

Kaders voor de oplossingrichting

- Hanteren van het principe ‘JOS hanteert de concernstandaarden, tenzij..’ betekent aansluiting op het gegevensmagazijn via een decentrale Enterprise Service Bus (dESB).
- Hanteren van het principe ‘eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens’ betekent:
 - o dat JOS die applicaties moet koppelen met het gegevensmagazijn waarvoor geldt dat er gegevens in worden geregistreerd die onderdeel zijn van het gegevensmagazijn;
 - o dat JOS intern bronregistraties moet aanwijzen voor die gegevens die meervoudig binnen JOS worden gebruikt, maar die niet onderdeel zijn van het gegevensmagazijn.

Oplossingsrichting: projecten

De antwoorden op een deel van de hierboven gestelde vragen zijn van invloed op de eisen aan het RBS en het LVS. Het onderzoeken ervan heeft daarom hoge prioriteit. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kunnen de aansluiting op het gegevensmagazijn en de in gebruik name van interne bronregistraties nader worden gepland.

JOS voert een onderzoek uit voor de aansluiting op het gegevensmagazijn en het gebruik van interne bronregistraties. Doel van dit onderzoek is te bepalen:

- Welke applicaties gebruik maken van gegevens die onderdeel zijn van het gegevensmagazijn
- Welke applicaties via de dESB worden gekoppeld aan het gegevensmagazijn
- Welke applicaties via een ‘hub’ worden gekoppeld aan het gegevensmagazijn (bijvoorbeeld via het RBS, zie paragraaf 5.2.3)
- Welke gegevens meervoudig binnen JOS worden gebruikt, maar geen onderdeel zijn van het gegevensmagazijn
- Welke JOS applicaties worden aangewezen als interne bronregistratie; onderdeel hiervan is het bepalen op welke wijze de aanvraag en inzet van producten en diensten zal worden geregistreerd (zie paragraaf 5.2.3).

Oplossingsrichting: acties

Veel producten en diensten van JOS worden geleverd via ketenpartners (bijvoorbeeld inburgeringcursussen). De vraag of ketenpartners die gemeentelijke taken uitvoeren gebruik moeten of mogen maken van het stelsel van kernregistraties is nog onderwerp van gesprek in het gemeentelijk platform basisgegevens. Als dat inderdaad mag of moet heeft dat tot gevolg dat JOS eisen zal moeten toevoegen tijdens de inkoop van diensten.

De huidige gegevensleveringen van JOS aan derden (COS, GGD, Directie Veilig) bevatten gegevens die onderdeel zijn van het gegevensmagazijn. Deze gegevensleveringen kunnen worden vereenvoudigd zodra de afnemende partijen zelf zijn aangesloten op het gegevensmagazijn. JOS moet hierover in gesprek blijven met de betreffende partijen.

Overzicht projecten en acties

De projecten en acties zijn in onderstaande tabel samengevat

Project
P4. Vooronderzoek eenmalige registratie: aansluiting gegevensmagazijn en gebruik van interne bronregistraties
P5. Project eenmalige registratie: aansluiting gegevensmagazijn en gebruik interne bronregistraties
Actie
A19. Deelnemen aan de discussie over het gebruik van het stelsel kernregistraties door ketenpartners (die gemeentelijke producten en diensten leveren)
A20. Afstemmen (en realiseren) aanpassing gegevensleveringen aan derden met het oog op aansluiting op het gegevensmagazijn

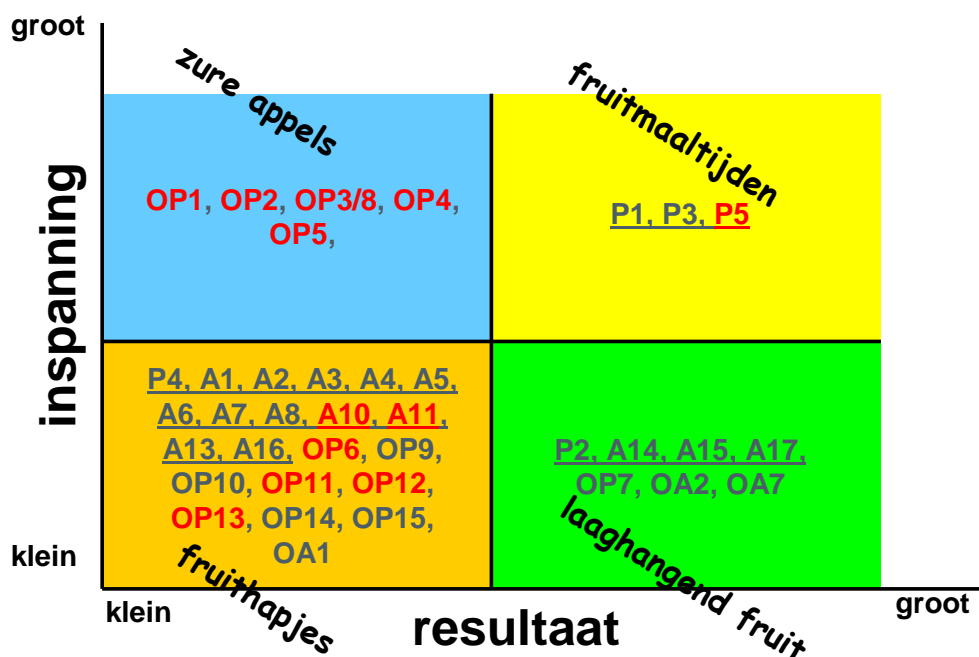
6 Projectenplanning

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de door JOS uit te voeren projecten en acties en zet ze in de tijd. Om de projecten en acties te kunnen plannen is eerst inzichtelijk gemaakt wat JOS móét doen, waar vrije keuzes liggen en wat het laaghangend fruit is.

6.1 Laaghangend fruit

In dit informatieplan is een groot aantal projecten en acties opgesomd. Er is ook onderscheid gemaakt naar prioriteit, termijn waarop het speelt en de mate van vrijheid/verplichting van uitvoering. Om zicht te krijgen op verbeteringen die op korte termijn zijn te realiseren zijn de projecten en acties hieronder uitgezet op de assen inspanning versus resultaat.

Uit de figuur blijkt wat het laaghangend fruit is. Het betreft voornamelijk het verbeteren van (de functionaliteit en het gebruik van) Corsa en het beter kunnen gebruiken van externe gebiedsgerichte informatiebronnen. De betreffende projecten en acties moeten zonder vertraging worden gestart. Uit de figuur blijkt ook dat er relatief veel verplichte projecten en acties zijn, waarvan een flink deel in de categorie 'zure appels'. Een deel van de verplichte projecten en acties is te schuiven in de tijd. Gezien de hoeveelheid projecten en acties is dat ook nodig.



Toelichting bij de figuur:

- Code: zie hulptabel volgende bladzijde
- Onderstreept: projecten en acties met prioriteit
- Rode tekst: verplichte projecten en acties
- Grijs tekst: niet verplichte projecten en acties

Nota Bene: in onderstaande tabel is dezelfde opmaak en kleurgebruik gebruikt.

Hulptabel bij bovenstaande figuur: overzicht projecten en acties

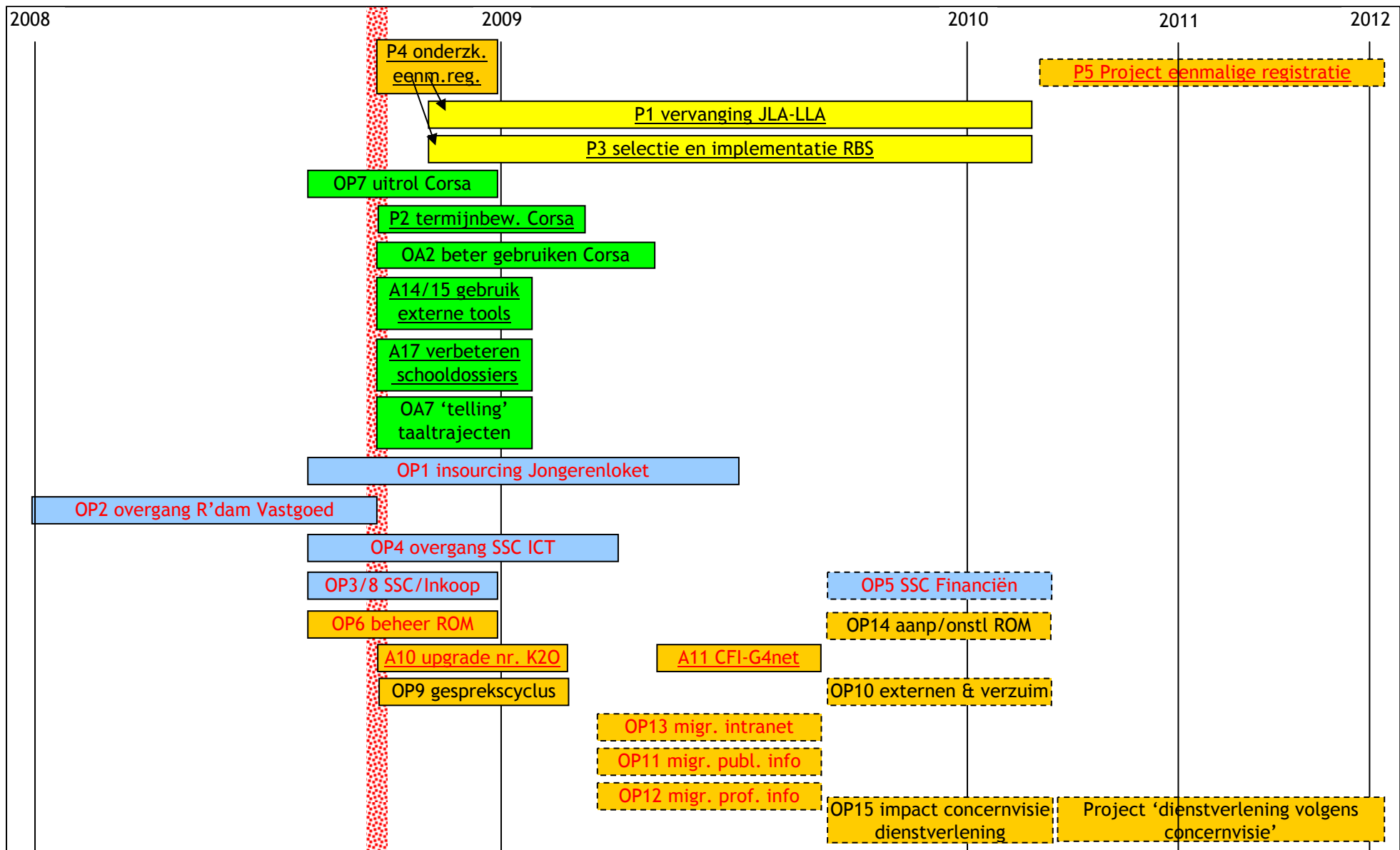
Project	Actie
P1. <u>Vervanging LLA4all en JLA</u>	A1. <u>Aantal gegevensuitwisselingsprojecten met scholen stopzetten</u>
P2. <u>Inrichten termijnbewaking en signalering voor post en vragen in Corsa</u>	A2. <u>Ingebruikname IBG verzuimportaal en opheffen JOS verzuimportaal</u>
P3. <u>Selectie en implementatie relatiebeheersysteem</u>	A3. <u>Afronding en ingebruikname KOV-PO</u>
P4. <u>Vooronderzoek eenmalige registratie: aansluiting gegevensmagazijn en gebruik van interne bronregistraties</u>	A4. <u>Invoeren uniforme werkwijze handhaving leerplicht</u>
P5. <u>Project eenmalige registratie: aansluiting gegevensmagazijn en gebruik interne bronregistraties</u>	A5. <u>Verbeteren ondersteuning bij de aanmaak van documenten vanuit LLA4all</u>
OP1. <u>Insourcing Jongerenloket</u>	A6. <u>Inrichten signalering in LLA4all op 'wijzigingen op leerlingen met openstaande zaken'.</u>
OP2. <u>Overgang naar Rotterdam Vastgoed</u>	A7. <u>Realiseren rapportage voor bewaking behandeltermijnen Leerplicht</u>
OP3. <u>Overgang naar SSC Inkoop</u>	A8. <u>Aanpassen werklastrapportage leerplichtambtenaren naar 'aantal zaken in behandeling'</u>
OP4. <u>Overgang naar SSC ICT</u>	A9. <u>Aandringen bij Centric op een werkende koppeling met de IB-groep</u>
OP5. <u>Overgang naar SSC Financiën</u>	A10. <u>Upgrade naar Key2Onderwijs</u>
OP6. <u>Aanbesteding beheer DWH ROM</u>	A11. <u>Realiseren gegevenslevering voor G4net via het CFI</u>
OP7. <u>Vervolg project digitalisering poststromen</u>	A12. <u>Informeren COS, GGD en Directie Veilig over komende wijziging in de gegevenslevering van school- naar woonpopulatie</u>
OP8. <u>Invoering en ingebruikname Oracle/Inkoop</u>	A13. <u>Uitbreiden producten- en dienstencatalogus met informatie over de beoogde effecten van de producten en diensten (aan welke onderdelen van de Sociale Index de inzet een bijdrage levert)</u>
OP9. <u>Invoering en ingebruikname gesprekscyclus en self service (Oracle HR)</u>	A14. <u>Opleiden accountmanagers in het gebruik van COsonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig</u>
OP10. <u>Ingebruikname registratie externen en verzuimportaal (Oracle HR)</u>	A15. <u>Opleiden van één of twee medewerkers van het Directiebureau in het gebruik van COsonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig tot het niveau van gebruikerondersteuner</u>
OP11. <u>Migratie publieksinformatie naar het City Portal</u>	A16. <u>Onderzoeken mogelijkheden om informatie over in de wijk beschikbare voorzieningen toe te (laten) voegen aan GISweb</u>
OP12. <u>Migratie professionele informatie naar SDR</u>	A17. <u>Op orde brengen digitale schooldossiers</u>
OP13. <u>Migratie intranet naar Intranet Concern Rotterdam</u>	A18. <u>Organiseren afstemming college- en JOS-targets met de inzet van gebiedsgerichte producten en diensten per deelgemeente</u>
OP14. <u>Aanpassing en ontsluiting DWH ROM</u>	A19. <u>Deelnemen aan de discussie over het gebruik van het stelsel kernregistraties door ketenpartners (die gemeentelijke producten en diensten leveren)</u>
OP15. <u>Onderzoek impact concernvisie op verbetering dienstverlening</u>	A20. <u>Afstemmen (en realiseren) aanpassing gegevensleveringen aan derden met het oog op aansluiting op het gegevensmagazijn</u>
	OA1. <u>Aanpassen managementrapportages in Cognos</u>
	OA2. <u>Verbeteren gebruik Corsa voor postafhandeling en digitale dossiers</u>
	OA3. <u>Monitoren ontwikkelingen rond het DWH bedrijfsvoering</u>
	OA4. <u>Afstemmen met concerncommunicatie over de juiste wijze van onderbrengen van de professionele informatie in het City Portal</u>
	OA5. <u>Monitoren uitbreiding leerwerkplicht naar 27 jaar</u>
	OA6. <u>Monitoren realisatie/verbetering koppeling IW3 - ISI</u>
	OA7. <u>Oplossen fouten in deelnemerslijsten taaltrajecten</u>

6.2 Meerjarenplanning projecten

In onderstaande figuur zijn de door JOS uit te voeren projecten (en enkele acties) in de tijd gepland. De projecten en acties met prioriteit, de verplichte projecten en acties, en het laaghangend fruit zijn in de tijd gepland. Voor de projecten die niet tot deze categorieën behoren is een planningsvoorstel opgenomen. Zie bijlage 4 voor de planning van alle projecten en acties in tabelvorm.

Toelichting bij de figuur:

- Code/omschrijving: zie hulptabel vorige bladzijde voor volledige omschrijving
- Verticale gestippelde lijn: 'nu' (zijn projecten al gestart of niet)
- Onderstreept: projecten en acties met prioriteit
- **Rode tekst**: **verplichte** projecten en acties
- Grijze tekst: niet verplichte projecten en acties
- Vulkeur:
 - o **Groen**: laaghangend fruit (kleine inspanning, groot resultaat)
 - o **Geel**: fruitmaaltijden (grote inspanning, groot resultaat)
 - o **Oranje**: fruithapjes (kleine inspanning, klein resultaat)
 - o **Blauw**: zure appels (grote inspanning, klein resultaat)
- Omkadering:
 - o _____ doorlopende lijn: gepland
 - o - - - - - stippellijn: planningsvoorstel



Figuur: meerjarenplanning projecten

7 Sturing en organisatie

Het is één ding om een grote hoeveelheid projecten en acties te bedenken. Het is daarnaast ook van belang om in de grote hoeveelheid projecten en acties prioriteiten te stellen. En tot slot moet JOS in staat zijn om overzicht en controle te behouden over de uitvoering van alle plannen en acties. Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop de benodigde sturing wordt vormgegeven, zowel in de vorm van toezicht en coördinatie als in de vorm van projectmatig werken.

7.1 Toezicht en coördinatie

Dit document bevat een groot aantal voorstellen voor de start van projecten en acties, die op een of andere manier aangestuurd en gemanaged moeten worden. JOS belast een functionaris met die aansturing en management taken. Deze persoon, de informatiemanager, rapporteert aan de directie van de dienst. De functie is een dubbele, namelijk die van beleidsadviseur en projectcoördinator. In principe zouden deze functies gescheiden kunnen worden maar dat is in het licht van de omvang van JOS niet realistisch.

Taken:

- Voorbereiden van het informatiebeleid van de dienst JOS in samenhang met het concern informatiebeleid van de gemeente Rotterdam.
- Zorg dragen dat het informatiebeleid wordt vastgesteld door de directie JOS.
- Opstellen van het projectportfolio en het periodiek herzien daarvan in overleg met de directie.
- Zorgen dat de projecten adequaat worden bemenst en uitgevoerd.
- Elk kwartaal rapporteren aan de directie op de voortgang van de projecten.
- Signaleren van tekortkomingen en risico's die tijdens de uitvoering van projecten ontstaan. Formuleren van oplossingsvoorstellen.

7.2 De projectportfolio onderhouden

Onderhoud van het projectportfolio is nodig om nog niet geplande projecten in de tijd te plannen en om in te spelen op eventuele nieuwe ontwikkelingen. Voor onderhoud van het projectportfolio is een aantal maatregelen nodig:

- Zorg voor een leesbaar (status-)overzicht van het projectportfolio.
- Zorg ervoor dat er een meetlat is om projecten te prioriteren.
- Zorg dat er een 'platform' is dat de directie adviseert over de bijstelling van het projectportfolio.
- Zorg voor een periodieke audit/scan op het hanteren van en het voldoen aan het informatiebeleid. Deze scan richt zich op de bedrijfsvoering en op de projectuitvoering.

7.3 Projectmatig werken

Uitvoering van de voorgestelde projecten en acties door eigen medewerkers heeft de voorkeur. Daarmee borgt JOS dat de kennis die in de projecten wordt opgedaan ook binnen de dienst behouden blijft. Omdat het niveau van projectmatig werken laag is is een aantal maatregelen nodig om te zorgen dat JOS haar projecten 'in control' heeft:

- Zorg ervoor dat projecten de juiste opdrachtgever hebben, bij voorkeur in de lijn. De juiste opdrachtgever is vaak de betreffende proces- of systeemeigenaar.
- Zorg ervoor dat projectopdrachten concreet zijn en dat over eventuele wijzigingen expliciet door de opdrachtgever wordt besloten.

- Zorg ervoor dat er in projecten voldoende aandacht is voor overdracht van het projectresultaat aan de staande organisatie. Daar moeten tenslotte de voordelen worden gerealiseerd.
- Zorg ervoor dat de medewerkers van de dienst kennis hebben of krijgen van de fijne kneepjes van projectmatig werken. Dan kan men voorkomen dat de projectmedewerkers in solidariteitsconflicten komen tussen project- en lijnverantwoordelijkheden.
- Zorg ervoor dat projectmedewerkers een basiskennis hebben van projectmethoden zoals PRINCE2. Daarmee creëert men rust omdat iedereen onderling dezelfde begrippen gebruikt. Dit vergt opleiding van de projectteams.
- Zorg dat projectmedewerkers voldoende worden vrijgemaakt voor projectwerk. Een van de meest voorkomende problemen is dat projecten vertraging oplopen of vastlopen omdat de projectmedewerkers niet voldoende tijd aan het project kunnen besteden.

8 Risico's

Er zijn veel risico's die invloed hebben op de uitvoering en realisatie van de in dit plan genoemde projecten en acties. Dit hoofdstuk gaat kort in op drie algemene risico's'.

Projectmatig werken

Dit informatieplan bevat vele eenmalige projecten en acties. Het is voor JOS een uitdaging om deze projectmatig op te pakken. Er moet voldoende beheersing zijn, zonder dat daar teveel 'bureaucratie' voor nodig is. De invulling van het projectmatig werken zal variëren over de projecten en acties heen, afhankelijk van de omvang ervan en de bijbehorende risico's. Minimale voorwaarden voor de uitvoering van alle projecten en acties zijn:

- dat er een (juiste) 'opdrachtgever' is
- dat er een 'projectleider/verantwoordelijke' is
- dat er een duidelijk te behalen resultaat is beschreven
- dat er een planning is (is tijd en capaciteit)
- dat de benodigde capaciteiten door de opdrachtgever worden vrijgemaakt
- dat er afspraken zijn hoe over de voortgang wordt gerapporteerd

Het werkproces is leidend

Een deel van de voorziene projecten richt zich op het beter ondersteunen van werkprocessen van JOS. De werkprocessen zijn altijd leidend voor de inrichting van ondersteunende applicaties. Het te ondersteunen werkproces is echter niet altijd eenduidig en wordt in de praktijk soms op meerdere manieren uitgevoerd. Het bepalen van het juiste standaard werkproces is een belangrijke succesfactor voor de kwaliteit van het projectresultaat. Een oplossing ligt in het vinden en inzetten van de juiste persoon met inhoudelijke kennis van het werkproces en de vaardigheid om daar op procesniveau naar te kijken. Deze combinatie van kennis en vaardigheden is nodig om de juiste keuzes te kunnen maken in de afstemming van het werkproces op de mogelijkheden van de (standaard) applicatie.

Nieuwe manier van werken is een grotere uitdaging dan het project

De 'vervanging JLA/LLA' en de 'selectie en implementatie RBS' zijn grote en langlopende projecten die veel inzet vragen om het eindresultaat op te leveren. Voor beide projecten geldt dat de échte uitdaging ligt in het werken mét het eindresultaat. Ofwel in het werken volgens de nieuwe werkprocessen. Het gaat dan met name om de werkprocessen rondom relatiebeheer en het handavingsproces van de leerplichtambtenaren. In beide projecten moet verandermanagement expliciet worden georganiseerd. Het managen van de verandering van de manier van werken is een voorwaarde voor het slagen van beide projecten.

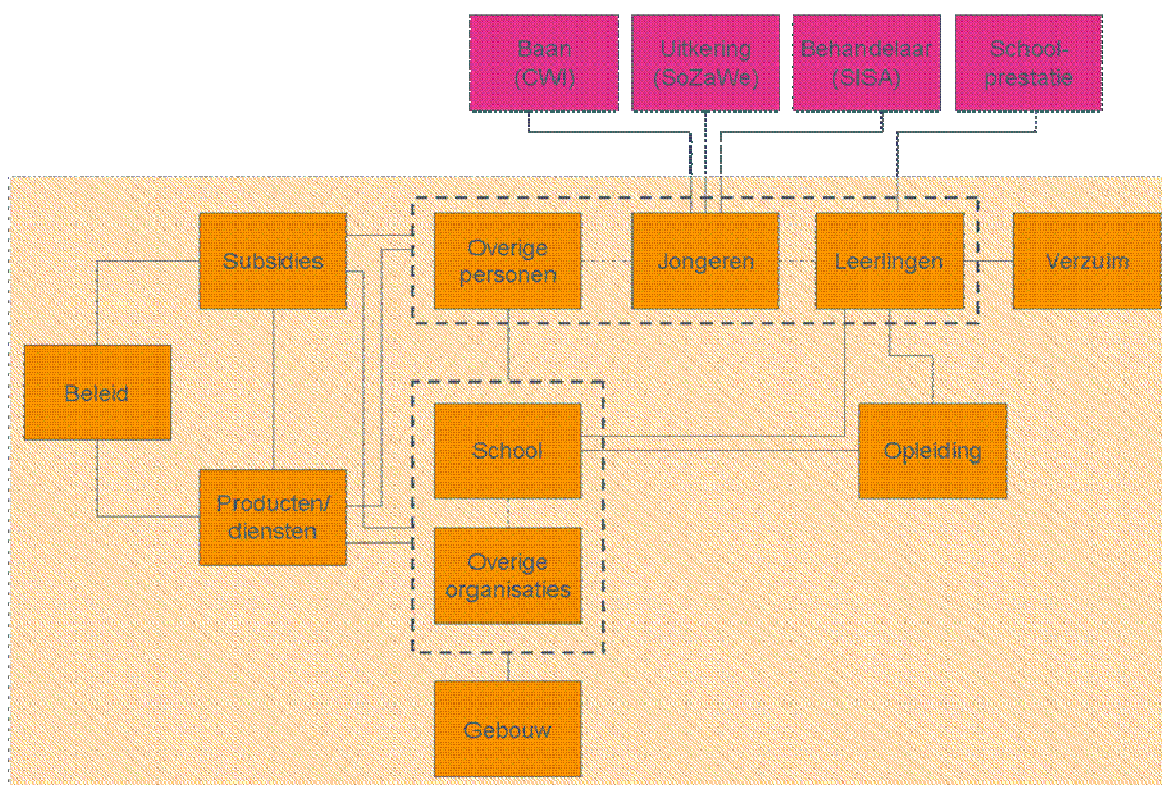
Bijlage 1: Informatie architectuur

Deze bijlage bevat een model van de informatie architectuur van JOS. Het model geeft de objecten weer waarover JOS gegevens moet administreren. De lijnen in het model geven de relaties tussen de objecten aan.

Dit model is een hulpmiddel voor de informatiemanager. Bijvoorbeeld:

- Het geeft inzicht in welke objecten en gegevens JOS vastlegt en welke niet.
- Het is een hulpmiddel in het onderzoek naar eenmalige registratie van gegevens en het aansluiten op het gegevensmagazijn.
- Afgezet tegen de processen van JOS is het een hulpmiddel om het gewenste applicatielandschap van JOS weer te geven.

Het model geeft geen inzicht in de wijze van registratie. Het maakt niet zichtbaar dat JOS voor sommige objecten dubbele registraties voert (bijvoorbeeld personen en scholen), en ook niet dat JOS niet alle relaties tussen objecten registreert (bijvoorbeeld de relatie tussen subsidies/producten en personen/organisaties).



Bijlage 2: Overige ontwikkelingen

Deze bijlage gaat in op de zogenaamde ‘overige ontwikkelingen’ zoals genoemd in het kader in paragraaf 5.1. Deze bijlage bevat eerst een overzicht van de projecten en acties die JOS moet uitvoeren in het kader van deze ontwikkelingen. Vervolgens worden de ontwikkelingen kort toegelicht.

2.1. Overzicht projecten en acties voor de ‘overige ontwikkelingen’

De projecten en acties die volgen uit de overige ontwikkelingen zijn in onderstaande tabel samengevat.

Project
OP1. Insourcing Jongerenloket
OP2. Overgang naar Rotterdam Vastgoed
OP3. Overgang naar SSC Inkoop
OP4. Overgang naar SSC ICT
OP5. Overgang naar SSC Financiën
OP6. Aanbesteding beheer DWH ROM
OP7. Vervolg project digitalisering poststromen
OP8. Invoering en ingebruikname Oracle/Inkoop
OP9. Invoering en ingebruikname gesprekscyclus en self service (Oracle HR)
OP10. Ingebruikname registratie externen en verzuimportaal (Oracle HR)
OP11. Migratie publieksinformatie naar het City Portal
OP12. Migratie professionele informatie naar SDR
OP13. Migratie intranet naar Intranet Concern Rotterdam
OP14. Aanpassing en ontsluiting DWH ROM
OP15. Onderzoek impact concernvisie op verbetering dienstverlening
Actie
OA1. Aanpassen managementrapportages in Cognos
OA2. Verbeteren gebruik Corsa voor postafhandeling en digitale dossiers
OA3. Monitoren ontwikkelingen rond het DWH bedrijfsvoering
OA4. Afstemmen met concerncommunicatie over de juiste wijze van onderbrengen van de professionele informatie in het City Portal
OA5. Monitoren uitbreiding leerwerkplicht naar 27 jaar
OA6. Monitoren realisatie/verbetering koppeling IW3 - ISI
OA7. Oplossen problematiek fouten in deelnemerslijsten taaltrajecten

2.2. Toelichting ‘overige ontwikkelingen’

2.2.1. Insourcing van het Jongerenloket

Het Jongerenloket is het loket waar alle kwalificatieplichtige jongeren jonger dan 23 jaar en zonder startkwalificatie worden opgevangen. Het is een virtuele organisatie waar drie organisaties (letterlijk) naast elkaar werken: JOS (leiden naar startkwalificatie), CWI (leiden naar werk), dienst SoZaWe (leiden naar uitkering). Het Jongerenloket komt in 2009 formeel in de JOS organisatie te hangen, waarbij de huidige SoZaWe medewerkers in dienst komen bij JOS. Er is een project gestart voor de realisatie van de insourcing.

2.2.2. Shared Service Centra

Het concern bundelt verschillende ondersteunende functies in Shared Service Centers (SSC's). Alle voorziene SSC's zijn uiterlijk 2010 operationeel. Voor JOS betekent dit outsourcing van diverse ondersteunende processen aan de SSC's. Het grootste deel van deze overdracht is op dit moment uitgevoerd of in uitvoering. Alleen voor de overdracht van taken naar SSC Financiën is nog enige planningsvrijheid binnen de gestelde kaders. Zie onderstaande tabel.

SSC	Status	Planning gereed
Facilitaire service	In gebruik	-
PSA	In gebruik	-
Incasso	In gebruik	-
Rotterdam Vastgoed (CVO)	Project loopt	1/10/8
Inkoop	Project loopt	1/1/9
ICT service	Project loopt	1/4/9
Financiën	Plannen	Uiterlijk 2010

2.2.3. Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De Wmo vormt de basis van het stelsel van Zorg en Welzijn en wordt uitgevoerd door gemeenten. De Wmo vormt de basis van het gemeentelijk welzijnsbeleid. JOS heeft de regierol op de uitvoering van deze taken en is verantwoordelijk voor de gemeentebrede verantwoording van de inzet van Wmo-middelen. Om de regierol van JOS handen en voeten te geven is een nieuwe overlegstructuur opgezet. Een andere consequentie voor JOS is het leveren van een nieuw product aan burgers in de vorm van een nieuwe subsidieregeling: het Innovatiefonds. Dit is een fonds ter stimulering van innovatieve projecten voor burgerparticipatie. De subsidieverlening kan plaatsvinden conform het bestaande subsidieproces. De impact op de werkprocessen van JOS is beperkt

2.2.4. Aanbesteden beheer DWH ROM

Het datawarehouse ROM (Rotterdamse Onderwijs Monitor) wordt verhuisd naar SDR. In het verlengde van deze verhuizing wordt het datawarehouse gemigreerd naar de concernstandaard Oracle DBMS. Ook moet het functioneel beheer opnieuw worden aanbesteed.

2.2.5. Verbeteren registratie inburgeraars en educatiedeelnemers

Het Centraal Inburgeringsloket (CIL) van SoZaWe voert de registratie van inburgeraars in de applicatie IW3. SoZaWe levert gegevens over inburgeraars aan de landelijke Informatiesysteem Inburgeraars (ISI). De koppeling IW3 - ISI werkt niet goed. Dit wordt nu handmatig opgelost. Het werkend krijgen van deze koppeling is een verantwoordelijkheid van SoZaWe. Het Centraal Inburgeringsloket (CIL) voert ook de registratie van educatiedeelnemers aan taaltrajecten. Deze registratie is de basis voor verantwoording van de collegedoelelstelling op dit gebied. De registratie vindt plaats aan de hand van deelnemerslijsten die door de ROC's (achteraf) worden aangeleverd. Doordat deze lijsten fouten bevatten kunnen minder deelnemers worden geregistreerd (en verantwoord!) dan daadwerkelijk zijn opgeleid.

2.2.6. Verbeteren managementinformatie

Er loopt momenteel een project om de gewenste managementinformatie te definiëren. De verwachting is dat in Q4 van 2008 de gewenste rapportages worden vastgesteld. Op dat moment kan de benodigde inspanning worden bepaald om deze rapportages te realiseren, bijvoorbeeld in de vorm van het aanpassen of realiseren van rapportages en eventueel het daarvoor aanpassen van de dataloads richting datawarehouse JOS.

2.2.7. Digitalisering poststromen (vervolguitrol)

Afgelopen jaar heeft JOS Corsa ingericht en uitgerold voor de ondersteuning van poststromen en voor digitale dossiers. De uitrol moet nog plaatsvinden voor HRM en Leerlingvervoer.

2.2.8. Verbetering gebruik Corsa voor postafhandeling en digitale dossiers

Het gebruik van het recent ingevoerde DMS is nog niet goed geland voor de postafhandeling en digitale dossiers. Het blijkt dat medewerkers nog niet gewend zijn digitale post af te handelen, waardoor er vele poststukken onterecht nog niet zijn afgesloten. Ook blijkt dat de digitale dossiers in de praktijk nog niet het primaat hebben dat ze zouden moeten hebben. Medewerkers zijn nog niet voldoende gewend aan het onderhouden van en het werken met digitale dossiers.

2.2.9. Doorontwikkeling concern bedrijfsvoeringssystemen

De ontwikkelingen op het gebied van concernsystemen worden hieronder kort toegelicht.

- Oracle FIN: er is geen nieuwe functionaliteit in ontwikkeling.
- Oracle FIN/subsidies: er is geen nieuwe functionaliteit in ontwikkeling.
- Oracle FIN/inkoop: wordt momenteel ontwikkeld en uitgerold. Planning in gebruik name door JOS is 1 april 2009.
- Oracle HR: op dit moment is functionaliteit in ontwikkeling op het gebied van loopbaangesprekken (ondersteuning van de gesprekscyclus) en Self Service (het verleggen deel van de administratie naar medewerkers en managers). JOS wil ook gebruik gaan maken van reeds beschikbare functionaliteit als het verzuimportal (verzuimregistratie door leidinggevenden) en de registratie van externen.
- DocLoods: Op dit moment vindt de uitrol van DocLoods plaats. De functionaliteit is met name gericht op postregistratie en de afhandeling van poststromen. Tegelijkertijd blijkt uit ontwikkelingen rond het zakenmagazijn dat de huidige inrichting van DocLoods niet voldoet om het te kunnen gebruiken voor 'zaken dossiers'. Er wordt momenteel gewerkt aan een visie op de toekomstige rol en positie van DocLoods. Een migratie naar DocLoods is voorlopig niet aan de orde. JOS moet de ontwikkelingen monitoren en de migratie laten afhangen van wanneer er een business case voor ontstaat. Zolang er geen zicht is op de termijn waarop er überhaupt een businesscase gloort moet JOS de vervolguitrol en doorontwikkeling van Corsa doorzetten.
- DWH bedrijfsvoering: dit te realiseren DWH omvat de gegevens uit de concern bedrijfsvoeringapplicaties en zal worden ontsloten met de (nieuwe) standaard BI-tool. Daarmee zullen de huidige bedrijfsvoeringrapportages komen te vervallen. Het is mogelijk dat dan ook de huidige dataleveringen komen te vervallen. Op dit moment is nog niet duidelijk wat de gevolgen zullen zijn van deze ontwikkeling. Daarmee zijn ook de consequenties voor JOS (en het JOS DWH in het bijzonder) nog niet duidelijk.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de planning van de hierboven beschreven ontwikkelingen in de tijd.

Concern systeem	Planning realisatie concern	Planning ingebruikname JOS
Oracle FIN	-	-
Oracle FIN/subsidies	-	-
Oracle FIN/inkoop	1/1/9	1/4/9
Oracle HR		
- loopbaangesprekken	1/7/8	1/4/9
- self service?	?	?
- verzuimportal	reeds operationeel	?
- registratie externen	reeds operationeel	?

DocLoods		
- release 2	1/1/9	-
- visie toekomstige rol en positie	1/1/9	-
DWH bedrijfsvoering	1/1/10	?

2.2.10. Migratie publieks- en professionele informatie naar City Portal

Het concern realiseert op dit moment het City Portal. JOS migreert haar publieksinformatie (de informatie voor burgers, ofwel grofweg de informatie die nu te vinden is op jos.rotterdam.nl) naar het City Portal. Vanuit het uitgangspunt 'gelijke systemen voor gelijke functionaliteit' wil JOS ook haar professionele informatie (de informatie voor keten-/businesspartners, ofwel grofweg de huidige producten en dienstensites van JOS) hosten bij de SDR. JOS is in gesprek met concerncommunicatie of deze informatie in het City Portal kan worden ondergebracht.

2.2.11. Migratie intranet naar Intranet Concern Rotterdam

Het Intranet Concern Rotterdam (ICR) zou per mei 2008 zijn gerealiseerd, maar loopt vertraging op. Zodra het ICR gereed is wil JOS haar eigen intranet migreren.

2.2.12. Inhoudelijke aanpassing en ontsluiting DWH ROM

Omdat de huidige opzet van de ROM niet voldoet aan nieuwe informatiebehoeften van zowel JOS als de schoolbesturen krijgt de nieuwe functioneel beheerder de opdracht de ROM aan te passen. Ook is het ontsluiten van de ROM voor JOS en de schoolbesturen met behulp van een rapportagetool voorzien.

2.2.13. Verbetering gemeentelijke dienstverlening

Het concern wil de gemeentelijke dienstverlening verbeteren. In dat kader zijn in ieder geval onderstaande ontwikkelingen relevant voor JOS. JOS moet de ontwikkelingen op dit terrein monitoren. In het bijzonder moet JOS het aanbieden van JOS producten en diensten via de concernvoorzieningen onderzoeken. Doel van dat onderzoek is bepalen of en welke producten en diensten op deze wijze aangeboden kunnen/moeten worden, en welke prioriteiten en tijdslijnen daarbij horen.

Het concern wil diensten en producten via diverse kanalen aanbieden: telefonisch, digitaal (website), per post en via e-mail. Inwoners en ondernemers kunnen dan bijvoorbeeld bij de Stadswinkels terecht voor tal van gemeentelijke producten en diensten (denk aan vergunningen, parkeerproducten, persoonlijke documenten en bijzondere bijstand). En ook via internet hebben inwoners en ondernemers toegang tot de gemeentelijke dienstverlening. Via 'Mijn Loket' kan gemeentelijke dienstverlening met behulp van DigiD op maat worden afgenomen en kunnen klanten de status van hun aanvragen volgen.

Het concern wil alle inkomende e-mail op eenduidige wijze archiveren en voor alle medewerkers ontsluiten via het gemeentelijk intranet. Dit geldt ook voor 'papierpost'. Door brieven te scannen en als gedigitaliseerde post op te nemen in een Document Management Systeem kunnen alle medewerkers deze via het gemeentelijk intranet raadplegen.

Alle informatie die voortvloeit uit vragen van klanten handelt de betreffende dienst of deelgemeente correct en snel af. Gegevens van klanten en de status van hun verzoeken worden hiervoor in één dossier vastgelegd. Zowel medewerkers als klanten kunnen dit dossier raadplegen.

2.2.14. GMT Sociaal

In de zomer van 2009 start het GMT Sociaal als overkoepelend MT van de sociale diensten GGD, SoZaWe, S+R en JOS. Op dat moment zal er ook een strategienota zijn opgesteld met daarin een toekomstvisie op onder meer de organisatie van en samenwerking binnen de pijler Sociaal. De inhoud van de strategienota vormt input voor de informatieplanning in 2009. Op dit moment is niet bekend of en wat de consequenties zijn voor de informatievoorziening van JOS.

2.2.15. Uitbreiding leerwerkplicht naar 27 jaar

Er is wetgeving in ontwikkeling voor uitbreiding van de registratie in het kader van de leerwerkplicht van 23 jaar naar 27 jaar. Deze ontwikkeling heeft weinig gevolgen voor de processen rond trajectbegeleiding en de inrichting van LLA. Wel moeten de gegevensuitwisselingen met IB-groep, het Inlichtingenbureau en het gegevensmagazijn worden uitgebreid met deze leeftijdsgroep.

2.2.16. Verbeteren procesondersteuning afhandeling subsidieaanvragen

De afhandeling van subsidieaanvragen wordt ondersteund met Oracle Subsidies, Corsa en 1Beschikking⁴. Deze systemen zijn niet aan elkaar gekoppeld, maar er zijn wel duidelijke werkafspraken gemaakt om de systemen op logische wijze naast elkaar te kunnen gebruiken. De huidige oplossing geeft geen totaaloverzicht in het totaal aantal subsidieaanvragen en de status van afhandeling. Het indienen en verantwoorden van subsidieaanvragen wordt niet ondersteund en gebeurt op papier. Rekening houdend met de mate waarin de huidige werkwijze voldoet liggen de prioriteiten voor verbetering van de bedrijfsvoering op dit moment ergens anders.

⁴ 1Beschikking is een maatwerk standalone website gebouwd ter ondersteuning van de aanvraag van O-subsidies door schoolbesturen. Scholen kunnen hier individuele subsidieaanvragen omschrijven, zodat in de papieren aanvraag per schoolbestuur kan worden volstaan met totalen en een verwijzing naar die website voor de inhoud.

Bijlage 3: Verdieping belangrijkste ontwikkelingen

3.1. Verbeteren procesondersteuning handhaving leerplicht/RMC

Handhaving van de leerplicht en de kwalificatieplicht begint met de leerlingenregistratie. Het werk van de leerplichtambtenaren en trajectbegeleiders komt enerzijds voort uit die registratie (signalering van een uitschrijving zonder inschrijving) en anderzijds uit meldingen en verzoeken (verzuimmelding, bemiddelingsverzoek, verzoek om extra verlof, en dergelijke). Alle signaleringen, meldingen en verzoeken leiden tot een 'zaak' die moet worden afgehandeld. De applicatie LLA4all ondersteunt de registratie goed, maar de afhandeling van zaken niet.

Het handhavingproces

Het handhavingproces wordt niet goed ondersteund door de huidige applicatie LLA4all. Afhandeltermijnen kunnen niet goed worden bewaakt, dossiervorming wordt niet goed ondersteund en de werkwijze is op dit moment mede afhankelijk van de behandelaar. Leerplicht heeft behoefte aan een zodanige procesondersteuning van de afhandeling van zaken dat de status en het verloop van een zaak op elk moment inzichtelijk is en dat tijdige en juiste afhandeling ervan kan worden gewaarborgd. De behoefte aan procesondersteuning is verderop nader beschreven.

Relatie met RMC proces

Het handhavingproces van de leerplichtambtenaren is vergelijkbaar met het RMC proces van de trajectbegeleiders. Het RMC traject wordt op dit moment ondersteund met de maatwerkoplossing JLA. Alhoewel JLA een betere procesondersteuning biedt dan LLA4all voldoet het niet. De wens bestaat dan ook om JLA te vervangen.

Gewenste procesondersteuning

De gewenste procesondersteuning van de zaakafhandeling voor leerplicht heeft op hoofdlijnen de volgende kenmerken:

- De procesondersteuning borgt een uniforme werkwijze door het 'afdwingen' van de juiste processtappen. Het daadwerkelijke procesverloop hangt daarbij af van de soort zaak en de keuzes die in de zaakafhandeling worden gemaakt.
- Er is een actueel inzicht in de status van zaken
- Behandeltermijnen worden bewaakt. Behandeltermijnen hangen (mede) af van het type zaak en/of het zaakverloop
- Er is sprake van signalering op (onder andere) behandeltermijnen (zowel op het niveau van de leerplichtambtenaar als teamchef)
- Ondersteuning van het aanmaken van documenten (brieven, PV's, verslagen, plan van aanpak, zittingsverslag en dergelijke)
- Digitale dossiervorming vindt plaats direct vanuit de procesondersteuning
- Het digitale dossier kan direct worden geraadpleegd vanuit de zaak
- Er is inzicht in de zaakhistorie en de schoolloopbaan van leerlingen
- Er is inzicht in de werklast van medewerkers
- Herverdelen van werk is op eenvoudige wijze mogelijk (bij ziekte, vakantie, drukte en dergelijke)

Reeds genoemde detailwensen:

- Signalering van wijzigingen in de registratie van leerlingen met openstaande zaken
- Automatische terugkoppeling van de afsluiting van een zaak aan de betrokkenen
- Kunnen raadplegen van de gezinssituatie (koppeling met GBA)

Voorwaarden

Het op deze wijze kunnen ondersteunen van de zaakafhandeling van leerplicht stelt in ieder geval de volgende voorwaarden:

- Bepalen en invoeren van een uniforme werkwijze
- Bepalen van behandeltermijnen voor de verschillende typen zaken

Kaders voor de oplossingsrichting

- Hanteren van het principe 'gelijke processen, gelijke oplossingen' betekent dat er één oplossing moet komen voor ondersteuning van beide processen.
- Hanteren van het principe 'JOS maakt alleen gebruik van op de markt beschikbare standaardpakketten' betekent dat een nieuw maatwerksysteem of het doorontwikkelen van JLA geen alternatieven zijn.
- Hanteren van het principe 'Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens' betekent dat de oplossing (volgens de concernstandaarden) moet zijn gekoppeld met het gegevensmagazijn en dat wijzigingen in de registratie direct vanuit het proces moeten plaatsvinden.
- Hanteren van het principe 'Digitale dossiers zijn leidend en dus compleet' betekent dat dossiervorming vanuit het proces moet plaatsvinden.
- Hanteren van het principe 'Gegevensuitwisselingen met ketenpartners worden zoveel mogelijk geautomatiseerd' betekent dat de oplossing over standaardkoppelingen met de IB-groep (IBG) en het Inlichtingenbureau (IB) moet beschikken. Deze moeten zo min mogelijk handmatige handelingen kennen.

Oplossingsrichting: projecten

De huidige systemen bieden geen oplossing voor de gewenste procesondersteuning. De oplossing moet worden gezocht in het vervangen van LLA4all en JLA door een product dat voorziet in zowel de registratie als de procesondersteuning voor leerplicht, RMC en het Jongerenloket. Het product moet worden gekoppeld met Corsica. Uit een inventarisatie van Willem-Jan van Tilburg blijkt dat er op dit moment verschillende standaardpakketten op de markt beschikbaar zijn die in de gewenste procesondersteuning kunnen voorzien (zie kader). De beschikbare oplossingen zijn leerlingvolgsystemen. JOS moet een project starten voor de vervanging van de huidige systemen. Dit project start met het bepalen van een eenduidig werkproces en het opstellen van een programma van eisen.

Kader: standaardpakketten voor leerlingvolgsystemen

Systeem	EGU	IB-Groep leveringen	Werkproces ondersteuning
Carel (Eljakim)	Aanleverbestand scholen IBG en IBG route bestanden	Route A,B,C	Leerplicht, RMC, Jongerenloket
MetaObjects	Aanleverbestand scholen IBG en IBG route bestanden	Route A,B,C	Leerplicht, RMC, Jongerenloket
C4LPA (Pronexus)	Aanleverbestand scholen IBG	Route A,B; C in testfase	Leerplicht, RMC
LLA4all (Centric)	Aanleverbestand IBG	nog niet	Zeer beperkt
CiVision Onderwijs	?	nog niet	beperkt

Koppeling met de IB-groep is een leveranciersprobleem; zij zijn verantwoordelijk voor het tijdig aanpassen van hun standaardpakket. Ook de koppeling met het Inlichtingenbureau kan als eis in het programma van eisen worden opgenomen.

Mogelijke quick wins

De genoemde oplossingsrichtingen zijn niet op korte termijn te realiseren. Het is daarom wenselijk en mogelijk op korte termijn de volgende verbeteringen te realiseren in de huidige situatie:

- Invoeren uniforme werkwijze handhaving leerplicht. Dit kan worden ondersteund met hulpmiddelen als procesbeschrijvingen en beslismomen.
- Verbeteren ondersteuning bij de aanmaak van documenten.
- Inrichten signalering in LLA4all op 'wijzigingen op leerlingen met openstaande zaken'.
- Verbeteren bewaking van behandeltermijnen met behulp van rapportages.
- Verbeteren inzicht in werklast leerplichtambtenaren door aanpassen huidige rapportage naar 'aantal zaken in behandeling'

Nota Bene. De upgrade naar K2O maakt koppeling met Corsa mogelijk voor het opslaan in en raadplegen van zaakdossiers. Ook biedt K2O andere gemeentes de mogelijkheid K2O te raadplegen in het kader van de RMC registratie. Gezien de vervanging van LLA4all/K2O door een LVS ligt ingebruikname van deze functionaliteit niet voor de hand.

3.2. Verbeteren gegevensuitwisselingen leerplichtregistratie

JOS registreert de in- en uitschrijvingen, verzuim en de dagbesteding van jongeren in het kader van de leerplicht en de kwalificatieplicht. JOS heeft met diverse initiatieven een reeks van oplossingen voor gegevensuitwisselingen gerealiseerd. Deze gegevensuitwisselingen zijn van te lage kwaliteit en vergen te veel handmatige correctie en bewerking. JOS heeft behoefte aan een kwalitatief hoogwaardige en actuele registratie omdat dat een voorwaarde is voor een effectieve inzet van leerplichtambtenaren en trajectbegeleiders. De belangrijkste verbeterpunten liggen op het terrein van gegevensuitwisseling met scholen (in/uitschrijvingen en verzuim) en met de SUWI keten (dagbesteding).

Nieuwe rol van de IB-groep

Er ligt momenteel een wetsvoorstel waarin wordt voorgesteld dat de gegevensuitwisseling van in- en uitschrijvingen en verzuim via de IB-groep gaat verlopen. De uitwisseling via de IB-groep zal gefaseerd worden ingevoerd: MBO en VO per 1/8/9, PO en (V)SO per 1/8/11. Voor de uitwisseling van MBO verzuim richt de IB-groep eerder als tijdelijke oplossing een verzuimportal in (per 1/10/8). De gegevensuitwisseling met het niet-bekostigd onderwijs zal niet via de IB-groep gaan verlopen. In onderstaande tabellen zijn de consequenties voor de gegevensuitwisseling van in- en uitschrijvingen en verzuim op een rij gezet.

In-/uitschrijvingen:

	Nu	1/10/8	1/8/9	1/8/11
MBO ROC	EGU-koppeling	EGU-koppeling	Uitwisseling via IBG	
MBO Vaksch.	Niet	Niet		
VO	Excel/papier	Excel/papier		
PO	Excel/papier	Excel	Excel	Uitwisseling via IBG
(V)SO	Excel/papier	Excel/papier	Excel	
Niet-bekostigd	Excel/papier	Excel/papier	Excel	Excel

Verzuim:

	Nu	1/10/8	1/8/9	2011
MBO	RM Crijmond.nl (en handmatig)	Verzuimportal IBG	Uitwisseling via IBG	
VO	Email/papier	Email/papier		
PO	Email/papier	KOV-PO	Uitwisseling via IBG	
(V)SO	Excel/papier	Excel/papier		
Niet-bekostigd	Excel/papier	Excel/papier	Excel	Excel

Gevolgen voor JOS

De gevolgen van deze ontwikkeling voor de informatievoorziening van JOS zijn op hoofdlijnen de volgende:

- Scholen leveren gegevens niet meer aan JOS maar aan de IB-groep; de IB-groep levert de gegevens voortaan aan JOS. Gezien de termijn waarop dit gaat lopen voor MBO en VO worden de volgende pilots en projecten stopgezet:
 - o Ontwikkeling gegevensuitwisseling in-/uitschrijvingen VO op basis van BRON-VOT en BRON-foto
 - o Ontwikkeling gegevensuitwisseling tussen woongemeenten via LLU
 - o Ontwikkeling gegevensuitwisseling verzuim VO op basis van KOV-VO

Gezien de termijn waarop dit voor het PO gaat lopen wordt de KOV-pilot (ontwikkeling gegevensuitwisseling verzuim PO op basis van KOV-PO) voortgezet en verder uitgerold.

- De IBG verzuimportal is een goed alternatief voor de eigen verzuimportal gezien de huidige problemen ermee. Ook het project 'Pilot verzuimmelding ROC via RMCsite' komt daarmee te vervallen.
- De registratie en routing van de papieren en digitale verzuimformulieren door DIV komt grotendeels te vervallen.
- De handmatige invoer van verzuim in LLA komt grotendeels te vervallen. Het verdelen van werk moet door LLA ondersteund worden (dit wordt nu door DIV gedaan met behulp van Corsa).
- De IB-groep levert alleen gegevens van de woonpopulatie; de scholen leverden gegevens over de schoolpopulatie. De gegevensleveringen van JOS aan COS, GGD, Directie Veilig en G4net verschuiven van schoolpopulatie naar woonpopulatie. G4net heeft wel schoolpopulatie gegevens nodig; deze gegevens kunnen door het CFI worden geleverd.

Kaders voor de oplossingsrichting

- Hanteren van het principe 'Gegevensuitwisselingen met ketenpartners worden zoveel mogelijk geautomatiseerd' betekent dat de oplossing over standaardkoppelingen met de IB-groep (IBG) en het Inlichtingenbureau (IB) moet beschikken. Deze moeten zo min mogelijk handmatige handelingen kennen.

Oplossingsrichting: acties

- Ingebruikname IBG verzuimportal en opheffen JOS verzuimportal
- Afronding en ingebruikname KOV-PO
- Stoppen aantal lopende projecten rond gegevensuitwisseling met scholen (zie boven)
- Omdat vervanging van de systemen waarschijnlijk niet per 1/8/9 is afgerond moet JOS bij Centric aandringen op een werkende koppeling met de IB-groep. Uitvoeren van de upgrade naar Key2Onderwijs (K2O) is noodzakelijk omdat Centric de IBG koppeling alleen in K2O realiseert.
- Het volgen van de IBG route betekent dat verschuift de registratie van schoolpopulatie naar woonpopulatie verschuift. Dat heeft gevolgen voor de gegevensleveringen aan derden (COS, GGD, Directie Veilig en G4net). G4net kan overstappen naar gegevenslevering via het CFI. De andere partijen moeten worden geïnformeerd zodat ze de gevolgen en mogelijke oplossingen kunnen onderzoeken.

Koppeling met de IB-groep is een leveranciersprobleem; zij zijn verantwoordelijk voor het tijdig aanpassen van hun standaardpakket. Ook de koppeling met het Inlichtingenbureau kan als eis in het programma van eisen worden opgenomen (zie paragraaf 3.1).

Aandachtspunten en beperkingen

- De gegevensuitwisseling met het (V)SO zal pas per 1/8/11 via de IB-groep verlopen. Gezien de omvang van deze gegevensstromen (4200 leerlingen) volstaat de huidige wijze van gegevensuitwisseling (Excel) als tijdelijke oplossing.

- De gegevensuitwisseling betreffende het niet-bekostigd onderwijs zal voor een deel niet via de IB-groep gaan verlopen. Gezien de omvang van deze gegevensstromen (250 leerlingen) volstaat de huidige wijze van gegevensuitwisseling (Excel) blijvend als oplossing.
- Niet alle schoollocaties hebben momenteel een eigen BRIN-nummer. Daarnaast is het zo dat er scholen zijn die alleen op het school-BRIN-nummer verzuimgegevens leveren. Deze problematiek is in onderzoek bij de IB-groep. Op dit moment lijkt het er op dat dit probleem blijft bestaan in de IBG-route.
- De IB-groep levert gegevens over in- en uitschrijvingen nu op maandelijkse basis. Omdat JOS behoefte heeft aan actuele gegevens heeft JOS een verzoek gedaan aan OCW om die gegevenslevering dagelijks te maken. Dit verzoek is in behandeling. Op dit moment is de verwachting dat de gegevenslevering tweewekelijks gaat worden.

3.3. Ondersteuning gebiedsgericht werken

Gebiedsgericht werken

Gebiedsgericht werken is het werken vanuit de opgaven in de wijk, samenwerken met burgers, ondernemers en alle partners die in de wijk actief zijn om te komen tot het ontwikkelen, uitvoeren en implementeren van beleid dat aansluit bij de specifieke kenmerken en vraagstukken van het betreffende gebied en de doelgroepen in dat gebied. Het concern heeft de stedelijke diensten verplicht zich zodanig te organiseren dat ze voor deelgemeenten (op wijkniveau) opdrachtnemer kunnen zijn voor die diensten en producten die in het kader van gebiedsgericht werken relevant zijn. Die diensten dienen hiertoe accountmanagers in hun organisatie aan te wijzen.

Gevolgen voor JOS

De gevolgen van de ontwikkelingen rond gebiedsgericht werken voor de informatievoorziening van JOS zijn op hoofdlijnen de volgende:

- De belangrijkste verandering is dat deelgemeenten één aanspreekpunt krijgen voor de JOS dienstverlening. Binnen JOS ontstaat een nieuw front office loket 'accountmanager'. Deze verandering heeft de meeste impact op de informatievoorziening binnen JOS en wordt in de volgende alinea nader uitgewerkt.
- De vragen van de Gemeenteraad krijgen een gebiedsgericht component (en daarmee de antwoorden ook)
- De gebiedsgerichte focus leidt er toe dat de behoefte van de burger beter in kaart komt. Daardoor is JOS in staat haar productaanbod te verbeteren, zowel qua assortiment als qua inzet op de juiste plek.
- De gevolgen voor de werkprocessen van JOS zijn beperkt:
 - Hoofdprocessen:
 - o Bestuur: het proces blijft gelijk maar krijgt andere inhoud
 - o Beleid: het proces blijft gelijk, maar de inhoud krijgt een gebiedsgerichte component: het toetsingskader verandert.
 - o Subsidies: het proces blijft gelijk, maar de beoordeling van aanvragen krijgt een gebiedsgerichte component: het toetsingskader verandert.
 - o Dienstverlening: deze wordt voortaan voor een deel gebiedsgericht ingezet.
 - o Leerplicht en RMC: het proces blijft gelijk, maar het kan zijn dat de plannen van aanpak per gebied een andere focus gaan krijgen: verschil in aanbod per gebied.
 - Ondersteunende processen
 - o Inkoop: het proces verandert niet, maar voor sommige diensten worden aanvullende eisen gesteld in verband met een gebiedsgerichte uitvoering ervan.
 - o ICT: het proces verandert niet. ICT realiseert de ICT-component van de oplossingen om in de veranderde informatiebehoefte te voorzien.
 - o Financiën: het proces verandert niet, maar de rapportage wel (per gebied).

- DIV: het proces verandert niet, anders dan aanpassingen van poststromen in verband met het ontstaan van het loket accountmanager. de accountmanager wil de poststromen in zijn deelgemeente kennen
- Communicatie: het proces verandert niet, maar de uitvoering krijgt een gebiedsgerichte component.

Gebiedsgericht werken voor accountmanagers en schoolcontactpersonen

De informatievoorziening binnen JOS verandert in het kader van gebiedsgerichte werken vooral door het aanstellen van accountmanagers. Accountmanagers zijn het aanspreekpunt voor de inzet van JOS-diensten en producten in de deelgemeenten. De taken van de accountmanagers zijn beschreven in de notitie 'Concept werkplan Implementatie Accountmanagement JOS' van Ruud Rakers van 15 april 2008. Aan de hand van dat takenpakket is de behoefte aan procesondersteuning en informatie van de accountmanagers in kaart gebracht. De resultaten zijn daarna aangevuld voor de schoolcontactpersonen.

Bij onderstaande uitwerking is het volgende uitgangspunt gehanteerd:

- De accountmanager moet alle vragen van deelgemeenten zelf inhoudelijk beantwoorden, behalve:
 - vragen met betrekking tot de vijf uitvoeringsprogramma's van Onderwijs; hiervoor kan een beroep worden gedaan op de betreffende programmaleider,
 - vragen over stedelijke producten; hiervoor kan een beroep worden gedaan op de betreffende beleidsadviseur/verantwoordelijke.
- Deelgemeenten zijn verantwoordelijk voor het kennen van de behoeften in de wijken. Accountmanagers hebben toegang nodig tot gebiedsgerichte informatie op wijkniveau om de gesignaleerde behoeften te vertalen naar mogelijke inzet van producten en diensten van JOS.

De behoefte van de accountmanagers en schoolcontactpersonen aan procesondersteuning is identiek en betreft de volgende processen:

- Het afhandelen van vragen: het vastleggen van vragen en antwoorden (en het raadplegen van historie).
- Relatiebeheer: het vastleggen van relaties, relaties met relaties en contacten.

De behoefte van de accountmanagers en schoolcontactpersonen aan informatie is in onderstaande tabel op hoofdlijnen beschreven.

Accountmanagers	SCP's
Inhoudelijke informatie over alle producten en diensten van JOS	Idem, maar beperkt tot 'O producten en diensten'
- De beleidskaders, toetsingskaders en subsidievoorwaarden	
- De beoogde/te verwachten maatschappelijke effecten van de inzet ervan	
- De interne aanspreekpunten voor nadere informatie	
Informatie over de behandeling van aanvragen van producten en diensten	Idem, maar beperkt tot 'O producten en diensten' en scholen
- Wie is de aanvrager?	
- Wat is de status van de aanvraag?	
- Inhoudelijke informatie van de aanvraag (raadplegen zaakdossier)	
- Overzicht van de lopende aanvragen op wijkniveau	
Informatie over de inzet van producten en diensten door JOS	Idem, maar beperkt tot 'O producten en diensten' en scholen
- Welke diensten en producten worden door wie waar geleverd?	
- Wie zijn de contactpersonen van de ketenpartners?	
- Overzicht van welke producten en diensten worden geleverd op wijkniveau	
- Voortgangsinformatie over de inzet van producten en diensten	
Informatie over relaties en contacten	Idem
- Wat zijn de relaties van JOS	

- Welke relatie heeft JOS met zijn relaties	
- Wie heeft waarover contact met welke relatie	
Gebiedsgerichte informatie op wijkniveau	Nvt
- Fysieke kenmerken	Nvt
- Sociale kenmerken	Nvt
- Economische kenmerken	Nvt
- Veiligheidskenmerken	Nvt
- Demografische kenmerken	Nvt
- Aanwezige voorzieningen (bijvoorbeeld gemeentelijk gesubsidieerde instellingen, welzijnswerk, particuliere peuterspeelzalen en dergelijke)	Beperkt tot schoolgerelateerde voorzieningen
Informatie over actuele problemen	Beperkt tot scholen

Aanvullend aan bovengenoemde informatie hebben schoolcontactpersonen een aanvullende informatiebehoefte over scholen ten opzichte van de accountmanagers.

Aanvullende informatie op schoolniveau⁵

- Karakter van de school
- Kengetallen rond leerlingen
- Schoolgebouwgegevens
- Kadasterinformatie
- Inspectierapport
- Schoolgids

Kaders voor de oplossingrichting

- Hanteren van het principe 'gelijke functionaliteit, gelijke oplossingen' betekent dat er één oplossing komt voor relatiebeheer
- Hanteren van het principe 'JOS hanteert de concernstandaarden, tenzij..' betekent dat de oplossing voor relatiebeheer moet worden gekoppeld met het gegevensmagazijn.
- Hanteren van het principe 'eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens' betekent dat andere applicaties die gebruik maken van relatiegegevens moeten koppelen met de oplossing voor relatiebeheer.
- Hanteren van het principe 'eigen gegevens kunnen gebiedsgericht worden ontsloten' betekent dat de wijkcode wordt geregistreerd bij relaties en bij de aanvraag en inzet van producten en diensten.

Oplossingsrichtingen

In onderstaande tabel zijn mogelijke oplossingen opgenomen die in de bespreking zijn genoemd.

Procesondersteuning	
Het afhandelen van vragen	Geen procesondersteuning nodig nu. Eerst maar een gestructureerd werken met bijvoorbeeld gespreksverslagen en takenlijstjes. Verwachting is dat vastleggen van vragen en antwoorden meer moeite kost dan het oplevert.
Relatiebeheer	Relatiebeheersysteem
Informatiebehoefte	
Inhoudelijke informatie over alle producten en diensten van JOS	Producten en diensten catalogus
Informatie over de behandeling van aanvragen van producten en diensten	<i>Geen ideeën voor oplossingen</i>

⁵ Deze indeling komt uit de stukken over het 'digitale dashboard' en uit bespreking met schoolcontactpersonen.

Informatie over de inzet van producten en diensten door JOS	<i>Geen ideeën voor oplossingen</i>
Informatie over relaties en contacten	Relatiebeheersysteem
Gebiedsgerichte informatie op wijk-niveau	Een groot deel van de gewenste informatie is te raadplegen met COSonline en GISweb. Accountmanagers moeten deze tools leren gebruiken. Zelf kunnen werken met deze tools lijkt de beste oplossing om te leren wat de mogelijkheden en beperkingen van deze tools zijn. Voorzieningen zijn op dit moment niet raadpleegbaar via COSonline of GISweb. Een mogelijke oplossing om in deze informatiebehoefte te voorzien is het toevoegen van deze informatie aan GISweb.
Informatie over actuele problemen	Dergelijke informatie krijgt de accountmanager uit de gesprekken die hij voert in de deelgemeente.
Aanvullende informatie op schoolniveau	Informatie over karakter en leerlingen is beschikbaar in LLA4all en wellicht toe te voegen aan het relatiebeheersysteem. Informatie over schoolgebouwgegevens is beschikbaar in G4net, maar daarmee niet makkelijk voorhanden. Het kadaster is raadpleegbaar. Overige schoolinformatie als inspectierapport, schoolgids en dergelijke is wellicht gestructureerd toe te voegen aan het digitale schooldossier.

Oplossingsrichting: projecten

JOS moet een project starten voor selectie en implementatie van een relatiebeheersysteem (RBS) voor de ondersteuning van het relatiebeheerproces. Met een RBS kunnen de relaties van JOS en de relaties met die relaties worden vastgelegd en ontsloten. Het RBS moet worden gekoppeld aan het gegevensmagazijn. Het RBS dient ook als interne 'hub' voor relatiegegevens: JOS-applicaties die gebruik maken van relatiegegevens moeten het RBS als bron gebruiken⁶ (en daarmee het gegevensmagazijn). Dit uitgangspunt zorgt ervoor dat het aantal koppelingen met het gegevensmagazijn beheersbaar blijft. Belangrijker is dat dit uitgangspunt de noodzaak scheidt om het RBS actueel te houden. Het RBS-project moet starten met het opstellen van een programma van eisen (PvE). Om het PvE op te kunnen stellen moeten de volgende vragen nader worden onderzocht:

- Welke JOS applicatie wordt bronhouder voor welke gegevens⁷ (zie ook paragraaf 5.2.4). Dit heeft gevolgen voor de koppelingen tussen het RBS en andere applicaties. Bijvoorbeeld: als het LVS bronhouder wordt voor gegevens over het karakter van de school (denominatie en dergelijke) is het LVS voor die gegevens een bron voor het RBS; als het RBS de bronhouder wordt is het RBS voor die gegevens een bron voor het LVS.
- Welke JOS applicaties moeten gebruik gaan maken van de gegevens in het RBS (en dus in het gegevensmagazijn)
- Op welke wijze kan de aanvraag en inzet van producten en diensten gebiedsgericht worden geregistreerd.

⁶ Dit geldt niet voor het LVS. Het LVS wordt wel direct gekoppeld aan het gegevensmagazijn voor gegevens over jongeren van 0-23 jaar. Het is niet zinnig deze gegevensstroom via het RBS te laten verlopen vanwege de omvang en het specifieke gebruik ervan.

⁷ Dit betreft de gegevens die meervoudig binnen JOS worden gebruikt, maar geen onderdeel zijn van het gegevensmagazijn.

Oplossingsrichting: acties

De producten- en dienstencatalogus van JOS is een goede bron voor de gewenste inhoudelijke informatie over de producten en diensten van JOS. De catalogus moet worden uitgebreid met informatie over de beoogde effecten van de producten en diensten. Een onderdeel daarvan is aan welke onderdelen van de Sociale Index de inzet van een product/dienst een positieve bijdrage levert.

Het kennen van de behoefte van de stad is de verantwoordelijkheid van de deelgemeente. JOS wil die behoefte ook kennen en kunnen onderzoeken om hem te kunnen vertalen naar de inzet van producten en diensten van JOS. JOS heeft daarom toegang nodig tot gebiedsgerichte informatie op wijkniveau. Een groot deel van deze informatie is raadpleegbaar met COSonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig. Accountmanagers moeten deze tools zelf kunnen gebruiken om de kenmerken en voorzieningen te beoordelen en om te kunnen adviseren over de inzet van producten en diensten. Het zelf werken met deze tools leidt tot het goed kennen van de mogelijkheden en beperkingen ervan. Vanwege het beperkte gebruik van deze tools door accountmanagers maar ook andere JOS medewerkers is het nodig binnen JOS gebruikersondersteuning te organiseren. Deze gebruikersondersteuning kan worden geleverd door het Directiebureau. Gebruikersondersteuning betekent ondersteuning in het gebruik van de tools en expliciet niet het over de schutting kunnen gooien van informatie-vragen.

Informatie over in de wijk beschikbare voorzieningen is van belang om te kunnen adviseren over de inzet van producten en diensten. Deze informatie is op dit moment niet raadpleegbaar via COSonline, GISweb, Kennisknooppunt Veilig of anderszins. Ook het registreren hiervan in het (toekomstig) RBS ligt niet voor de hand. Een mogelijke oplossing is het (laten) toevoegen van deze informatie aan GISweb. JOS moet onderzoeken door wie en op welke wijze deze informatie aan GISweb kan worden toegevoegd.

Algemene schoolinformatie als het inspectierapport, de schoolgids en dergelijke moeten worden toegevoegd aan het digitale schooldossier.

Collegetargets en JOS-targets voor de inzet van gebiedsgerichte producten en diensten vormen een kader voor de inzet per gebied. Met de som van de inzet per deelgemeente moeten deze targets worden behaald. Om dat te borgen is tijdens de 'WAP-ronde' afstemming nodig tussen de verantwoordelijken voor de targets en de accountmanagers.

3.4. Gebruik van het gegevensmagazijn (en interne bronregistraties)

Burgers en bedrijven willen niet meer dat de overheid naar de bekende weg vraagt. Wetgeving rondom basisregistraties is in ontwikkeling en leidt er toe dat alle gemeenten in Nederland de verplichting hebben basisregistraties in te richten. Eén van de kenmerken die daarbij behoort, is eenmalige opslag en meervoudig gebruik. De burger hoeft straks nog maar eenmaal zijn gegevens aan de overheid te verstrekken en kan daarna volstaan met het kenbaar maken van het Burger Service Nummer (BSN). JOS mag burgers dan niet meer om hun persoons- en adresgegevens te vragen.

Het concern Rotterdam realiseert een gegevensmagazijn om de kernregistraties en basisregistraties te ontsluiten. Het belangrijkste verschil tussen basisregistraties en kernregistraties is dat de gemeente zelf bepaalt welke gegevens zij verzamelt in haar kernregistraties; de te verzamelen gegevens in de basisregistraties zijn landelijk vastgesteld. Feitelijk betekent dit dat de gemeente Rotterdam de basisregistraties uitbreidt met aanvullende gegevens voor eigen gebruik. De wettelijke basisregistraties vormen een deelverzameling van de

kernregistraties. De gegevensuitwisseling met derden (bijvoorbeeld andere gemeenten) beperkt zich tot de landelijk vastgestelde gegevensset van de basisregistraties.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de kernregistraties en basisregistraties en de samenhang ertussen. In de tabel is ook aangegeven per welke datum de diverse registraties verplicht moeten worden gebruikt.

Kernregistratie	Binnengemeentelijk bronhouder	Bevat de wettelijke basisregistratie	Inwerking-treding wet per...	Concern planning ingebruik-name	Uiterste termijn verplicht gebruik
Personen	Publiekszaken	GBA	1/4/7	in gebruik	1/1/10
Adressen	dS+V	BRA	1/7/9	in gebruik	1/7/11
Gebouwen	dS+V	BGR	1/7/9	1/5/9	1/7/11
Percelen	dS+V	BRK	1/1/8	?	1/1/9
Wijken, buurten en subbuurten	dS+V	---		?	
Nieuwe Handelsregister Rotterdam	Gemeentebelastingen	Nieuw Handelsregister (bedrijven)	1/7/8	?	1/7/14
Geografie	Gemeentewerken	BRT (topografie)	1/1/8	in gebruik	1/1/10
Medewerkers	Bestuursdienst	---		"in 2009"	---
Producten en dienstencatalogus	Publiekszaken	---		"eind 2009"	---

Het concernproject Stelselvorming Kernregistraties is verantwoordelijk voor het realiseren van het gegevensmagazijn. Het concernproject Project Ontsluiting Authentieke Basisregistraties (POAB) heeft de opdracht de aansluiting van de diensten op het gegevensmagazijn te plannen en te realiseren. De koppeling van de concernsystemen (Oracle HR/FIN/Subsidies/Inkoop, Planon, Intranet Concern Rotterdam en dergelijke) met het gegevensmagazijn wordt gerealiseerd door het KCR.

JOS moet tijdig aansluiten op het gegevensmagazijn. Op dit moment is niet duidelijk welke van de kernregistraties voor JOS van belang zijn en welke applicaties op het gegevensmagazijn moeten worden aangesloten. Ook is niet duidelijk op welke wijze de aansluiting moet plaatsvinden voor applicaties waarin dezelfde gegevens worden geregistreerd: elke applicatie apart of door het aanwijzen van interne 'hubs'. Verder is ook niet duidelijk hoe (in het kader van eenmalige registratie) moet worden omgegaan met de registratie van gegevens die geen onderdeel uitmaken van het gegevensmagazijn, maar wel meervoudig binnen JOS worden gebruikt.

De oplossing om gebruik te kunnen maken van het gegevensmagazijn wordt deels gerealiseerd door het concern. Het concern ontsluit het gegevensmagazijn via een koppelvlak in de vorm van een decentrale Enterprise Service Bus (dESB). Aansluiten van applicaties op het gegevensmagazijn gebeurt dus altijd via de dESB.

Kaders voor de oplossingrichting

- Hanteren van het principe 'JOS hanteert de concernstandaarden, tenzij..' betekent aansluiting op het gegevensmagazijn via een decentrale Enterprise Service Bus (dESB).
- Hanteren van het principe 'eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens' betekent:

- dat JOS die applicaties moet koppelen met het gegevensmagazijn waarvoor geldt dat er gegevens in worden geregistreerd die onderdeel zijn van het gegevensmagazijn;
- dat JOS intern bronregistraties moet aanwijzen voor die gegevens die meervoudig binnen JOS worden gebruikt, maar die niet onderdeel zijn van het gegevensmagazijn.

Oplossingsrichting: projecten

JOS moet een onderzoek uitvoeren voor de aansluiting op het gegevensmagazijn en het gebruik van interne bronregistraties. Doel van dit onderzoek is te bepalen:

- Welke applicaties gebruik maken van gegevens die onderdeel zijn van het gegevensmagazijn
- Welke applicaties via de dESB worden gekoppeld aan het gegevensmagazijn
- Welke applicaties via een 'hub' worden gekoppeld aan het gegevensmagazijn
- Welke gegevens meervoudig binnen JOS worden gebruikt, maar geen onderdeel zijn van het gegevensmagazijn
- Welke JOS applicaties worden aangewezen als interne bronregistratie

Op basis van de resultaten van het onderzoek kan JOS een project starten voor realisatie van de aansluiting op het gegevensmagazijn en het gebruik van de interne bronregistraties.

Oplossingsrichting: acties

Veel producten en diensten van JOS worden geleverd door ketenpartners (bijvoorbeeld inburgeringcursussen door ROC's). De vraag of ketenpartners die gemeentelijke taken uitvoeren gebruik moeten of mogen maken van het stelsel van kernregistraties is nog onderwerp van gesprek in het gemeentelijk platform basisgegevens. Als dat inderdaad mag of moet betekent dat dat JOS eisen hieromtrent zal moeten toevoegen tijdens de inkoop van diensten.

De huidige gegevensleveringen van JOS aan derden (COS, GGD, Directie Veilig en G4net) bevatten gegevens die onderdeel zijn van het gegevensmagazijn. Het lijkt voor de hand te liggen de gegevensleveringen aan te passen zodra de afnemende partijen zelf zijn aangesloten op het gegevensmagazijn. JOS moet hierover in gesprek blijven met de betreffende partijen.

Bijlage 4: Detail meerjarenplanning

In deze bijlage zijn alle in het informatieplan genoemde projecten en acties opgenomen. Alle belangrijke en verplichte projecten en acties en de quick wins zijn gepland in de tijd. Voor de overige projecten en acties is een indicatie opgenomen.

Tabel planning projecten en acties behorende bij de 'belangrijke' behoeften en ontwikkelingen

Project	Periode
P1. Vervanging LLA4all en JLA	1/11/8 - 1/4/10
P2. Inrichten termijnbewaking en signalering voor post&vragen in Corsa	1/10/8 - 1/3/9
P3. Selectie en implementatie relatiebeheersysteem	1/11/8 - 1/4/10
P4. Vooronderzoek eenmalige registratie: aansluiting gegevensmagazijn en gebruik van interne bronregistraties	1/10/8 - 1/1/9
P5. Project eenmalige registratie: aansluiting gegevensmagazijn en gebruik interne bronregistraties	Plannen
Actie	Gereed voor
A1. Aantal gegevensuitwisselingsprojecten met scholen stopzetten	1/10/8
A2. Ingebruikname IBG verzuimportaal en opheffen JOS verzuimportaal	1/1/9
A3. Afronding en ingebruikname KOV-PO	1/3/9
A4. Invoeren uniforme werkwijze handhaving leerplicht	1/1/9
A5. Verbeteren ondersteuning bij de aanmaak van documenten vanuit LLA4all	1/1/9
A6. Inrichten signalering in LLA4all op 'wijzigingen op leerlingen met openstaande zaken'.	1/1/9
A7. Realiseren rapportage voor bewaking behandeltermijnen Leerplicht	1/1/9
A8. Aanpassen werklastrapportage leerplichtambtenaren naar 'aantal zaken in behandeling'	1/1/9
A9. Aandringen bij Centric op een werkende koppeling met de IB-groep	-
A10. Upgrade naar Key2Onderwijs	1/1/9
A11. Realiseren gegevenslevering voor G4net via het CFI	1/10/9
A12. Informeren COS, GGD en Directie Veilig over komende wijziging in de gegevenslevering van school- naar woonpopulatie	1/10/8
A13. Uitbreiden producten- en dienstencatalogus met informatie over de beoogde effecten van de producten en diensten (aan welke onderdelen van de Sociale Index de inzet een bijdrage levert)	1/1/9
A14. Opleiden accountmanagers in het gebruik van COSonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig	1/1/9
A15. Opleiden van één of twee medewerkers van het Directiebureau in het gebruik van COSonline, GISweb en Kennisknooppunt Veilig tot het niveau van gebruikersondersteuner	1/1/9
A16. Onderzoeken mogelijkheden om informatie over in de wijk beschikbare voorzieningen toe te (laten) voegen aan GISweb	1/1/9
A17. Op orde brengen digitale schooldossiers	1/1/9
A18. Organiseren afstemming college- en JOS-targets met de inzet van gebiedsgerichte producten en diensten per deelgemeente	1/1/9
A19. Deelnemen aan de discussie over het gebruik van het stelsel kernregistraties door ketenpartners (die gemeentelijke producten en diensten leveren)	-
A20. Afstemmen (en realiseren) aanpassing gegevensleveringen aan derden met het oog op aansluiting op het gegevensmagazijn	-

Tabel planning projecten en acties behorende bij de 'overige' behoeften en ontwikkelingen

Project	Periode
OP1. Insourcing Jongerenloket	1/9/8 - 1/7/9
OP2. Overgang naar Rotterdam Vastgoed	1/1/8 - 1/10/8
OP3. Overgang naar SSC Inkoop	1/7/8 - 1/1/9
OP4. Overgang naar SSC ICT	1/7/8 - 1/4/9
OP5. Overgang naar SSC Financiën	Plannen
OP6. Aanbesteding beheer DWH ROM	1/7/8 - 1/1/9
OP7. Vervolg project digitalisering poststromen	1/8/8 - 1/1/9
OP8. Invoering en ingebruikname Oracle/Inkoop	1/7/8 - 1/4/9
OP9. Invoering en ingebruikname gesprekscyclus en self service (Oracle HR)	Plannen
OP10. Ingebruikname registratie externen en verzuimportaal (Oracle HR)	Plannen
OP11. Migratie publieksinformatie naar het City Portal	Plannen
OP12. Migratie professionele informatie naar SDR	Plannen
OP13. Migratie intranet naar Intranet Concern Rotterdam	Plannen
OP14. Aanpassing en ontsluiting DWH ROM	Plannen
OP15. Onderzoek impact concernvisie op verbetering dienstverlening	Plannen
Actie	Gereed voor
OA1. Aanpassen managementrapportages in Cognos	1/3/9
OA2. Verbeteren gebruik Corsa voor postafhandeling en digitale dossiers	1/7/9
OA3. Monitoren ontwikkelingen rond het DWH bedrijfsvoering	-
OA4. Afstemmen met concerncommunicatie over de juiste wijze van onderbrengen van de professionele informatie in het City Portal	-
OA5. Monitoren uitbreiding leerwerkplicht naar 27 jaar	-
OA6. Monitoren realisatie/verbetering koppeling IW3 - ISI	-
OA7. Oplossen problematiek fouten in deelnemerslijsten taaltrajecten	1/1/9