

***D*impact**

**Strategie  
document**

**2020 - 2025**

**Externe versie**

**Doe je  
mee?**

---

Colofon	
Datum	: 01-04-2021
Versie	: 1.1
Verandering	: Dit document is een aangepaste versie t.o.v. het door de ALV vastgesteld document van juni 2020.
Status	: Definitief
Redacteur	: Claudia Vermeulen
Auteur(s)	: Arco Groothedde

---

Dit document is geschikt voor extern gebruik.

# Managementsamenvatting

---

Door het aflopen, per 1 juli 2023, van het e-Suite contract met Atos, en daaraan gekoppeld de Burgerzakenmodule ontstaat een urgente behoefte om gezamenlijk een actuele integrale strategie vast te stellen. In de afgelopen jaren zijn diverse losse strategische elementen vastgesteld in de ALV. Dit document brengt de losse elementen bij elkaar en definieert een integrale strategie voor Dimpact voor 2020 – 2025. Dimpact staat op een kruispunt waarin het imago van Dimpact sterk is, maar de implementatiekracht nog onvoldoende is.

Vanuit technisch perspectief is er een referentiekader daarbij zijn Common Ground en Open Source de basisgedachte voor de strategische richting van Dimpact voor de komende jaren. Ontwikkelingen dienen gerealiseerd te worden langs een duidelijke architectuur waarbij (uitwisselbare) componenten gebruik maken van een uitwisselingsfunctie, via API's, die gerelateerd zijn aan onafhankelijke databronnen. Verschillende gemeenten verwachten van Dimpact een sturende rol rondom die ontwikkeling van componenten en zien een faciliterende en initiërende rol m.b.t. de noodzakelijke transitie in al haar aspecten. Dit wordt gezien als de initiatie-, realisatie- en implementatiekracht waar gemeenten behoeften aan hebben.

De sleutel van succes van deze rollen van Dimpact ligt in de verbinding van Dimpact met de leden en het regisseren en faciliteren van het contact, kennisuitwisseling en doorontwikkeling tussen de leden onderling. De verenigingsgedachte staat daarbij centraal, waarbij enkelen in wisselende samenstellingen functies ontwikkelen, en deze centraal beschikbaar stellen aan de overige leden. We hebben daarbij aandacht voor het verschil tussen kleinere en grotere gemeenten. Kleinere gemeenten willen "ontzorgd" worden en verwachten een Dimpact oplossing voor iedereen. De grotere en grote gemeenten willen over het algemeen participeren en kunnen de interne gemeentelijke integratie vereenvoudigen.

Wij benaderen de strategische opgave van Dimpact als een vernieuwingsopgave waarbij samenhangende dienstverlening wordt gerealiseerd vanuit het referentiekader. We her-aanbesteden dus niet de huidige dienstverlening, maar ontwikkelen in stappen waarbij de kracht van Dimpact rondom "publieksdienstverlening" maximaal wordt benut. Bij de implementatie staat de continuïteit voor gemeenten en haar dienstverlening aan inwoners per 1 juli 2023 voorop (het aflopen van het Atos e-Suite contract).

De strategische richting bestaat uit het verbreden van het accent van de Dimpact-inspanningen van beheer naar verkenning-ontwikkeling van gezamenlijke dienstverlening. Waarbij voor het toekomstige succes Dimpact actieve samenwerking zal aangaan met andere gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Bij het volgen van de strategie is er ruimte voor meerdere oplossingen voor meerdere gemeenten vanwege enerzijds de continuïteitsopgave en anderzijds de vernieuwingsopgave.

Om de opgave langs de voorliggende strategische keuzes te ontwikkelen zal voor de komende 5 jaar sprake zijn van versterking van vaardigheden op de volgende gebieden: inhoudelijke gemeentelijke proces-kennis, projectmanagement en advies competenties; allemaal gericht op samenwerken, "verbindend" en klantgericht werken.

We kunnen voor de korte termijn niet stil zitten totdat deze uitwerking volledig is afgerond. Daarom gaan we op korte termijn een aantal "no regret" acties starten waardoor enerzijds de uitwerking ondersteund wordt door concrete stappen en we anderzijds geen tijd verliezen.

# Inhoudsopgave

---

<b>MANAGEMENTSAMENVATTING .....</b>	<b>3</b>
<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>4</b>
<b>HUIDIGE SITUATIE .....</b>	<b>5</b>
Eerdere strategische besluiten/chronologisch.....	6
Knelpunten / Aandachtspunten .....	7
<b>EXTERNE ONTWIKKELINGEN .....</b>	<b>8</b>
Technologische ontwikkelingen .....	8
Landelijke referentiekaders.....	9
<b>STRATEGIE .....</b>	<b>10</b>
Positie en Rol Dimpact. ....	13
Strategische keuzes .....	16
<b>CONSEQUENTIE/IMPACT EN STRATEGISCH KADER .....</b>	<b>19</b>
Veranderkracht Gemeenten .....	20
Financiering .....	21
<b>IMPLEMENTATIE .....</b>	<b>21</b>
Continuïteitsopgave .....	21
Vernieuwingsopgave .....	22
Portfoliomanagement .....	22
Organisatieontwikkeling.....	23
Roadmap korte termijn acties.....	24
<b>BIJLAGE 1: GOVERNANCE.....</b>	<b>26</b>
<b>BIJLAGE 2: BESTAANDE DIENSTEN/INITIATIEVEN .....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE 3: TRANSITIE OPGAVE DIMPACT (NOVEMBER 2019); INTERNE ROADMAP.....</b>	<b>30</b>
<b>BIJLAGE 4: DIMPACT EN 5 LAAGS MODEL COMMON GROUND.....</b>	<b>31</b>
<b>BIJLAGE 5: 7 STRATEGISCHE DOELEN ALV JUNI 2018 .....</b>	<b>33</b>

## Huidige situatie

---

Dimpact is opgericht in 2006 toen dominante marktpartijen onvoldoende invulling gaven aan de ambitie voor digitale dienstverlening door gemeenten. Via Dimpact hebben we als samenwerkingsverband het heft collectief in handen genomen. Ruim 30 gemeenten maken nu (juni 2020) succesvol gebruik van deze oplossingen. De toegevoegde waarde is dat we de gemeenten ondersteunen in hun primaire uitvoeringproces naar de inwoner, lidgemeenten ontzorgen in het zoeken naar ICT-oplossingen in de markt en creëert Dimpact, in overleg met die lidgemeenten en markt, zelf innovatieve ontwikkelingen.

Dimpact bestaat als samenwerkingsverband van gemeenten nu 14 jaar en heeft een groeiend aantal leden. In de afgelopen 14 jaar heeft Dimpact de vereniging versterkt door stelselmatig te werken vanuit de visie dat de vereniging van, voor en door gemeenten is. Hiermee bedienen we ruim 2 miljoen inwoners van Nederland. In de beginsituatie heeft de e-Suite centraal gestaan. De nadruk lag op het beheer daarvan. De digitale ontwikkelingen in de wereld hebben sindsdien niet stil gestaan. Daardoor is er een aanvullende opgave gekomen, met als gevolg dat de dienstverlening van Dimpact verbreed is en zien meer gemeenten, als de 30, ook de toegevoegde waarde van Dimpact.

Hieronder geven we een kort overzicht van de bestaande producten/diensten en lopende initiatieven. In de bijlage vindt u een toelichting op deze diensten die door Dimpact worden geleverd.

- ***e-Suite (Atos)***
- ***BurgerZakenModule***
- ***WIM***
- ***MyLex***
- ***GVOP***
- ***KISS***
- ***I4Sociaal***
- ***Waardepapieren***
- ***Open Zaak***
- ***Open Formulieren***

## Eerdere strategische besluiten/chronologisch

De strategie van Dimpact is meerdere malen aan de orde geweest in de Algemene Leden Vergadering Dimpact. Hier zijn verschillende onderwerpen, enigszins gefragmenteerd, voorgelegd en vastgesteld. Er ontbrak een samenhangend geheel van de onderwerpen.

Dit document beoogt de verschillende reeds vastgestelde onderwerpen integraal te benaderen. De losse strategische onderwerpen die eerder zijn vastgesteld zijn:

Q1 2018: in de ALV is 'identiteit' van Dimpact vastgesteld en dat er naast de e-suite ook meerdere tools mogelijk worden (BZM/Wim)

Q2 2018: in de ALV is de 'strategieontwikkeling' vastgesteld met daarin 7 doelstellingen (zie bijlage )

Q2 2018: in de ALV is de 'governance' vastgesteld met daarin 1. Commissie Strategie en Beleid (inhoudelijke afstemming); 2. Coördinatorenoverleg (alle leden vertegenwoordigd als voorbereiding op besluitvorming in ALV); 3. Afnemersoverleg (per dienst een "klant" overleg over de operationele aspecten)

Q1 2019: in de ALV is voor de komende 2 jaar de 'innovatieruimte' vastgesteld met bijbehorende middelen (incl. De 3,7% tariefverhoging)

Q2 2019: in de ALV is de werkwijze 'open samenwerking' vastgesteld waarin gemeenten lid kunnen worden van Dimpact zonder afname van de e-suite en het is daardoor mogelijk gemaakt om projectmatige samenwerking met "niet leden" zoals bijv. "open-zaak" te realiseren.

### Q1 2020 (Maart)

In ALV is de 'tarifiering' opzet vastgesteld voor de vereniging waarbij leden betalen per dienst. Iedere dienst kent een eigen tarief waarbij de voorwaarde geldt dat een gemeente "lid" moet worden van Dimpact (maar dus niet verplicht alle diensten hoeft af te nemen). Nieuwe leden kunnen lid worden door één of meerdere diensten af te nemen. Hoe meer diensten, hoe meer "korting".

De verwachting is dat hierdoor het aantal leden sterk zal groeien, maar de diversiteit ook sterk zal toenemen.

## Knelpunten / Aandachtspunten

De voorliggende strategie is bedoeld om de volgende knelpunten/aandachtspunten te adresseren:

Urgentie:

- 2023 einde huidig contract e-Suite; continuïteit is niet op voorhand vanzelfsprekend.

Aandachtspunten vereniging

- e-Suite is nu niet Common Ground-proof ontwikkeld.
- Gemeenten kiezen nu bewust voor individuele oplossingen/diensten. Het risico bestaat dat de "verenigings-gedachte" (enkelen ontwikkelen en delen naar de andere deelnemers) naar de achtergrond verdwijnt.
- Wij zien in toenemende mate dat gemeenten in meerdere samenwerkingsverbanden tegelijkertijd participeren
- De ervaring leert dat digitalisering indringend doorwerkt in de uitvoeringsprocessen en in de dienstverlening naar inwoners. Een opgave waarbij vraagstukken over de wijze waarop de uitvoering is georganiseerd gesteld dienen te worden. Het veranderpotentieel van gemeenten zelf wordt daarbij een groot vraagstuk.
- De kostendruk voor gemeenten blijft onverminderd hoog. Collectieve oplossingen en initiatieven moeten met business cases getoetst worden op toegevoegde waarde.
- Common Ground als richting is vastgesteld; Er bestaat echter nog onvoldoende een werkende implementatiebasis; er moet nog veel startwerk worden gedaan.

Aandachtspunten Dimpact organisatie:

- Dimpact heeft moeite snel te reageren op mogelijke samenwerkingsinitiatieven. Het collectief belang kan soms in de weg zitten
- Dimpact is financieel kwetsbaar als sommige gemeenten afhaken en e-Suite verdwijnt (>90% financiële afhankelijkheid)
- Een focus enkel op beheer van e-Suite, BurgerZakenModules (BZM), WIM-website en MyLex laat gemeenten niet de benodigde sprongen maken in hun transitie-opgave.
- Staatssecretaris Knops heeft op 17 april 2020 de kamer geïnformeerd naar de beleidskeuze die de overheid neemt aangaande software die de overheid ontwikkelt. "Open, tenzij..." wordt de richtlijn. Zowel voor leveranciers als voor Dimpact heeft dit gevolgen.

## Externe ontwikkelingen

---

Overheid, maatschappelijke instellingen en inwoners vragen gemeenten te werken aan slimmere klantgerichte dienstverlening en interactie. Deze kwalitatieve verbetering van de dienstverlening door gemeenten vraagt om een digitale transformatie. Dit is een omvangrijke opgave. Het verwachtingspatroon bij vele inwoners is dat ze vanuit huis de basisdiensten van gemeenten kunnen afnemen langs de digitale weg. Selfservice is de norm.

De informatiehuishouding van gemeenten is voor veel leveranciers een 'niche' markt. Er bestaat een vast gedefinieerd aantal potentiële klanten waarop meerdere leveranciers elkaar beconcurreren. De oplossingen voor Nederlandse gemeenten kunnen niet of nauwelijks worden gebruikt buiten Nederland of in andere sectoren. Daarmee is er voor marktpartijen een relatief beperkte ICT-markt.

Gemeenten zijn altijd op zoek naar goede oplossingen tegen het laagste bedrag. De kostendruk bij gemeenten is de laatste tijd hoog. Daardoor wordt ook gezocht naar besparingen of effectievere bijdragen vanuit het ICT-domein. Open Source, Common Ground zijn initiatieven gericht op betere dienstverlening, maar ook op lagere kosten in de nabije en verdere toekomst.

De samenwerkingsgedachte binnen gemeenten is onverminderd groot. Het willen en kunnen delen wordt steeds meer gemeengoed. Gezamenlijk optrekken in generieke dienstverlening en vraagarticulatie geeft structurelere oplossingen die voor zowel gemeenten als haar inwoners toegevoegde waarde bieden. De coöperatieve gedachte van Dimpact past goed bij deze gedachte. Belangrijk daarbij is dat de coöperatieve gedachte met name van toegevoegde waarde is als het investeringen of innovaties betreft die voor elk van de gemeente een te grote inspanning betekent. Samen deelt niet alleen de kennis, maar maakt het ook eenvoudiger deelbaar.

In 2019 is voor Dimpact nadrukkelijk gekozen om innovaties gezamenlijk op te pakken en hier investeringsruimte voor vrij te maken. Hier wordt momenteel gebruik gemaakt, maar kan nog meer. Samenwerking in initiatieven op landelijk gebied zoals Samen Organiseren en Common Ground passen bij deze innovatie lijn.

## Technologische ontwikkelingen

Rondom technologische ontwikkelingen is er sprake van een aantal ontwikkelingen die reeds geruime tijd gaande zijn. De hieronder genoemde technologische ontwikkelingen bevatten zoals altijd veel jargon en bijzondere termen. Het volgen van de ontwikkelingen is echter belangrijk, maar het toetsen op praktische toepasbaarheid is de sleutel. Deze invalshoek gebruikt Dimpact.

Te benoemen zijn:

- Open Source,
- Cloud; private- public- en tegenwoordig distributed-cloud (rekenkracht)
- Software as a Service,
- Scrum/Agile/Devops,
- API-gebaseerd,
- Data driven informatiehuishoudingen,
- Artificial Intelligence (Chatbots voor bijvoorbeeld klantcontact)
- Security en Informatiebeveiliging blijven in toenemende mate aandacht nodig hebben en ook daar kunnen nieuwe technologieën gebruikt worden.



Het wereldwijde adviesbureau Gartner schetst daarnaast een aantal actuele ontwikkelingen die voor gemeenten relevant zijn. Zo is een belangrijke trend om gezamenlijk met inwoners te innoveren. Gebruik hierbij de zogenoemde User Experience (UX-design) op basis van customer journeys. Voor publieke dienstverlening is “inclusive design” daarbij belangrijk; ontwerp de diensten op voorhand voor iedereen, alle culturen, gehandicapten etc. Data wordt daarbij vaak beschouwd als de nieuwe olie. Echter enkel de focus op data leidt tot niets. Data inclusief integreerbaarheid met bijvoorbeeld API’s is cruciaal. Werken en denken in eco-systemen, nauwere samenwerking met partners, leveranciers en andere samenwerkingsverbanden zijn belangrijk voor innovaties. Daarbij past ook samenwerking met universiteiten. Ontwikkelingen gaan snel en verwacht daarbij niet dat je het zelf allemaal kan bijhouden.

Technologie die relevant is bij gebruikers-participatie is Artificial Intelligence (AI) en Augmented Reality waarbij ervaring van de gebruiker met stem, tracking van oogbeweging, handbeweging, positie (plaats), etc. een rol speelt. Maar ook AI bij decision support voor klanten. Er kan veel worden geautomatiseerd/robotiseert, waarbij uiteindelijk de menselijk maat niet uit het oog verloren moet worden.

## Landelijke referentiekaders

Gemeenten hebben gezamenlijk met de VNG het initiatief genomen voor het ontwikkelen van een nieuwe basis architectuur om meer regie te geven op het ondersteunende ICT-landschap. Hierbij is het doel voor gemeenten om flexibeler te kunnen ontwikkelen en in de keus van leveranciers vaker te kunnen wisselen.

### Referentiekader 1

Is nu de Common Ground architectuur, wat staat voor: “Een nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening voor gemeenten. Die het mogelijk maakt om de gemeentelijke dienstverlening en bedrijfsvoering snel en flexibel te moderniseren. Daarbij horen eigentijdse architectuurprincipes als data bevragen bij de bron, regie op eigen gegevens, en het volgen van standaarden.” De impact van Common Ground is dat dienstverlening voortaan in ‘componenten’ wordt ontwikkeld en niet een samenhangende monoliet.

Alhoewel Common Ground breed gedragen wordt betekent dit voor alle gemeenten een complexe en meerjarige opgave. Dat gaat gepaard met onbekende paden waarbij risico’s niet uit te sluiten zijn. Door hierin gezamenlijk op te trekken en lessen van elkaar te leren kunnen risico’s worden gereduceerd en toch het meeste voordeel worden behaald.

### Referentiekader 2

Open Source is bij het ontwikkelen van software de landelijke richtlijn. Dimpact conformeert zich aan deze landelijke richtlijnen voor Rijk, ZBO’s en gemeenten. Transparantie naar de samenleving over hetgeen softwarematig ontwikkeld is door die overheid is daarin een belangrijke drijfveer.

# Strategie

---

In de laatste decennia worden gemeenten in toenemende mate als een bedrijf bestuurd. Maar een gemeente heeft in de kern een andere taak. Je bent geen klant van een gemeente maar een inwoner. Je wil geen nummer zijn in aangeboden procedures. Dienstverlening vertalen als “markt” zou betekenen dat iemand een keuze krijgt en daarmee “uit contact” kan gaan. Als inwoner heb je niet te kiezen.

De vraag is:

1. Wat ben ik als inwoner van een gemeente?
2. Wat verwacht ik van mijn gemeente/overheid als inwoner?

Als gemeente ligt de opgave of een inwoner “zich thuis voelt”. En dat dit “thuis” op orde is. Je wil betekenis geven aan jouw inwoner. Met aandacht wil je zorgen dat je erbij hoort. Dat je ertoe doet. Dat je je verhaal kwijt kan. Niet is te vangen in een digitaal proces. En dat geldt ook voor een deel van de processen bij de gemeente. Het is belangrijk dat de gemeente haar inwoners hoort.

Daarbij verwacht een inwoner dat de digitale dienstverlening zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk verloopt en voor degene die “gehoord” wil worden de inwoner fysiek welkom is bij de gemeente en daar wordt geholpen. Daarvoor introduceren we twee kernelementen voor de gemeentelijke strategie die Dimpact wil toepassen

## High tech - High care

Bij High tech kijken we vooral naar het aanbieden van standaard diensten in digitale vorm op basis van zoveel mogelijk “self-service” waarbij de inwoner zoveel als mogelijk regie neemt over de ‘eigen’ informatie. Dit kan echter als afstandelijk ervaren worden.

Bij High care vindt een warmer en persoonlijker contact plaats echter in combinatie met digitalisering. Twee voorbeelden

1. Bij telefonisch contact wordt de ambtenaar zo maximaal mogelijk ondersteund met voor de inwoner relevante digitale zodat het contactmoment persoonlijker wordt ervaren;
2. In geval van bezoek aan de publieksbalie gebeurt hetzelfde waarbij we er rekening mee houden in de service dat een inwoner niet zomaar naar de gemeenten komt.

Daarbij zien we wel dat de dienstverlening meer en meer plaats zal vinden bij de inwoner thuis of in de wijk waarbij de ambtenaar goede digitale ondersteuning heeft.

## De inwoner in control

Data wordt steeds belangrijker voor gemeenten. Privacy is meer en meer een maatschappelijke kernwaarde waar inwoners op moeten kunnen rekenen. Steeds meer is het antwoord hierop om de inwoner “eigenaar” te maken van zijn eigen gegevens. Waardoor hij of zij controle krijgt over de gegevens die van hem of haar zijn. Een mooi voorbeeld daarvan is de IRMA-app voor gemeenten. Gegevens kunnen worden gedeeld over de gemeentelijke domeinen heen; hiervoor geeft de inwoner zelf toestemming. De verwachting is dat het vanwege het gemak en voorkomen van meerdere keren dezelfde informatie opgeven hier gebruik zal willen maken.

Sommige gegevens zijn cruciaal voor het goed uitvoeren van wettelijke taken. Deze kunnen niet zomaar worden gewijzigd door inwoners zelf. Ook hiervoor legt een gemeente een relatie over sommige dienstverlenings-kolommen heen. We leggen uit waarom. Vanuit solidariteit willen we misbruik of fraude voorkomen. De inwoner die thuis is bij de gemeente mag ervanuit gaan dat er

geen fraude/misbruik is. Hiervan is namelijk diegene die te goeder trouw acteert de dupe omdat de maatschappelijke kosten omhooggaan. Dit solidariteitsprincipe wordt toegepast bij Dimpact-dienstverlening. (Een voorbeeld is dat een inwoner met een hoge WOZ-waarde die een uitkering aanvraagt moet minimaal getoetst worden en anderzijds moet bij een aanvraag geen onnodige informatie opgevraagd worden).

### **The Big-why**

Dimpact gelooft erin dat inwoners willen 'thuishoren' bij hun gemeente. Ze willen gehoord worden, waar nodig, en ontzorgd waar het kan.

Samenwerken als gemeente in de Coöperatieve Vereniging Dimpact ondersteunt iedere gemeente in haar dienstverlening naar haar inwoners met de volgende elementen:

- De inwoner centraal
- De inwoner in control van zijn/haar data; volledig inzicht in de data die geregistreerd staat
- Data wordt integraal gedeeld binnen de gemeente (over de beleids-kolommen heen) en binnen de overheid

Waarom Dimpact:

- Waar de VNG primair gericht is op beleidsvorming, en ophoudt met regievoeren, start Dimpact haar regie op de uitvoering om de beleidsambities te realiseren en uiteindelijk de gemeenten de beste dienstverlening te laten verzorgen naar haar inwoners.
- Dimpact werkt altijd voor en met elkaar. De kracht van samen staat voorop. "Het wiel hoeft niet opnieuw uitgevonden te worden".
- Dimpact heeft kennis van de gemeentelijke processen
- Dimpact brengt de gezamenlijke stem rondom "realisatie" en "uitvoering" namens de leden richting "Den Haag"
- Dimpact zorgt voor eenduidige procesbeschrijvingen van basisfuncties van een gemeente. Deze functies worden gezien als hygiëne functies en worden ervaren door inwoners als "standaard". Voor complexe situaties en/of als interactie noodzakelijk is, dan zorgt een gemeente voor "warm" contact via telefoon of aan de balie; dienstverlening waarmee men zich thuis voelt

Begin 2019 is in de ALV de identiteit van Dimpact vastgesteld. De samenvatting waar Dimpact voor staat is onverminderd van kracht:

# Identiteit: Dimpact, goed voor elkaar

## Samen ontdekken we de toekomst in Dimpact

In een wereld waar technologische innovaties elkaar steeds opvolgen, lijkt het dat mensen steeds verder uit elkaar groeien en het menselijke contact zeldzamer wordt. Ook het echte contact tussen de gemeentelijke organisaties en de 'burger' en 'ondernemer' lijkt schaarser te worden. Aan de andere kant wordt er juist vanuit deze groepen steeds meer 'digitaal' gemak gewenst, verwacht, geëist. Onze publieke dienstverlening moet mee in de technologische en maatschappelijke stroom en wij als gemeenten kunnen dat niet alleen...en waarom zouden we ook?

## Verbinden in de landelijke opgave

Er komen heel veel ontwikkelingen op gemeenten af. Het is te veel om alleen op te pakken. Daarom verbindt Dimpact gemeenten. Samen zijn we verbonden in de landelijke opgave waar we ieder voor staan. We willen immers allemaal goede, gemakkelijke en betrouwbare publieke dienstverlening voor onze burgers en bedrijven mogelijk maken.

## Wij geloven in de kracht van samenwerken en co-creatie

Echte connecties tussen echte mensen. Binnen onze bijzondere coöperatie werken we samen aan een steeds betere publieke dienstverlening. Dat doen we met meer dan 30 gemeenten elke dag en al jarenlang. Dimpact is daardoor ons platform voor kennisdelen en inspiratie. We zijn er voor elkaar en helpen elkaar de beste beslissing te maken voor de dienstverlening.

## Samen sterk

We gaan samen unieke samenwerkingen aan met leveranciers en ontwikkelen de oplossingen voor de dienstverlening van morgen. Dimpact zoekt de beste oplossingen en partners bij de uitdagingen van gemeenten. We gaan slimme relaties aan met de markt. We worden graag ontzorgd in beheer en verrast met innovatieve oplossingen. Samen zijn we een grote, professionele en stevige opdrachtgever.

## Dimpact geeft daadkracht aan dromen over dienstverlening

Onze droom is dat heel Nederland de publieke dienstverlening goed voor elkaar heeft, ook die van jouw gemeente. Doe je mee? We stellen graag onze kennis en ons netwerk ter beschikking. Oplossingen die we al gedacht hebben, kun je hergebruiken. We horen graag wat jouw publieke dienstverleningsambities zijn. We gaan het samen waarmaken.

## Positie en Rol Dimpact.

Dimpact is de Coöperatieve Vereniging waarin de gemeenten samenwerken om de publieke dienstverlening naar de inwoners te verbeteren. Hiervoor is de organisatie Dimpact de drijvende kracht. Zij voert regie namens haar leden. Deze is erop gericht om uiteindelijk producten en diensten te leveren aan gemeenten. Uitgangspunt daarbij is dat er ontwikkeld wordt van, voor en door lidgemeenten. Hiermee wordt de verenigingsgedachte onderstreept.

Diensten worden collectief aanbesteed en “ingekocht” voor die leden die hier gebruik van willen maken. Hierbij worden samen met de betrokken leden de specificaties (vraagarticulatie) opgesteld en wordt de aanbesteding verzorgd.

De geselecteerde leveranciers leveren haar diensten rechtstreeks aan de gemeenten. Dimpact is de “intermediair” tussen leden en aanbieders op het gebied van beheer en ontwikkeling/innovatie.

Bij het beheer is Dimpact de bewaker van de Service Levels. Voor operationele aspecten verzorgt Dimpact voor haar leden de Service Desk.

Voor de ontwikkeling/innovatie betreft het wederom een tweedeling:

1. Bestaande diensten
2. Nieuwe ontwikkelingen.

Voor bestaande diensten zorgt Dimpact namens en samen met de betrokken leden voor de doorontwikkeling en actualiteit van de aanbestede diensten.

Voor nieuwe ontwikkelingen brengt Dimpact (potentiële) leden bij elkaar en onderzoekt gezamenlijk of er een basis is voor een nieuwe dienst die dan vervolgens wordt gespecificeerd en aanbesteed.

Om bovenstaande optimaal vorm te kunnen geven t.b.v. lid gemeenten, en ook adequaat te regisseren naar de markt, heeft Dimpact een proactieve, initiërende, faciliterende, adviserende, meedenkende en ondersteunende rol. Hierbij regelt zij niet alleen de diensten en producten t.b.v. de gemeenten maar heeft zij ook een actieve rol in die gezamenlijkheid door te helpen bij het vormgeven van de digitale transitie, die de dienstverlening interactiever, samenhangende, kwalitatief beter en op een hoger niveau brengt.

Onderdeel van die gezamenlijke werkwijze is kennis en informatie delen. Delen van ervaringen, maar ook het delen van oplossingen en hoe deze werken binnen een gemeente. De leden van Dimpact zijn verbonden op verschillende niveaus en in verschillende omgevingen; De ALV, Commissies, Coördinatoren overleg, werkgroepen georganiseerd rondom producten of diensten of initiatieven en via Samenwerkingsverbanden. De Dimpact organisatie ondersteunt in verschillende vormen maar altijd “op maat en passend bij de situatie.

### Oog voor verschil

Binnen de coöperatieve vereniging zijn er kleinere, middelgrote en grote “leden” als gemeente. Wij zijn ons bewust van dit onderscheid. Gebleken is dat afhankelijk van de omvang de behoeftes verschillen. Kleinere gemeenten zien de kracht van gezamenlijkheid en willen over de volle breedte ontzorgd worden. Middelgrote en Grote gemeenten zien de kracht van gezamenlijkheid op het gebied van ontwikkeling, inkoop-aanbesteding en collectieve aansturing van leveranciers, maar zijn zelf in staat de dienstverlening te implementeren en integreren in de informatievoorziening van de eigen gemeente. Iedere gemeente kan hierin zelf haar keuze maken.

Samengevat is er een dubbele rol voor Dimpact. Enerzijds organiseren wij een gezamenlijke werkwijze voor de leden van de vereniging en anderzijds worden initiatieven samen met de leden van de vereniging ontplooid. Beide rollen moeten uiteindelijk leiden tot een operationele “landingsplek”. Hierbij hebben wij oog voor de continuïteit van de huidige diensten alsmede de mogelijkheid voor vernieuwende initiatieven. Publieke dienstverlening voor inwoners is hierbij het leidend thema.

### **Strategische positionering in de voortbrengingsketen van dienstverlening**

De voortbrengingsketen van diensten kent op hoofdlijnen 3 kernelementen:

- *Verkenning/Initiatie*: van idee t/m opdrachtbepaling, scopedefinitie, specificatie en bijvoorbeeld Proof-of Concept
- *Verwerving*: in de vorm van Ontwikkeling en/of Aanschaf; al dan niet via een aanbesteding of samenwerkingsverband
- *Implementatie en Beheer*

De rol van Dimpact is regisseur over de volledige voortbrengingsketen. De organisatie is momenteel primair gericht op het beheer. Dit is ook logisch, gezien de historie rondom de e-Suite en aangezien hier het huidige inkomstenmodel voor Dimpact ligt.

Dimpact brengt op basis van de in de 2<sup>e</sup> helft van 2019 gemaakte keuze, zowel leden als niet-leden bij elkaar. Er vinden verkenningen plaats voor verdere samenwerking. Samenwerking is de wens van alle gemeenten, maar een natuurlijke plek om samen te werken en initiatieven te ontplooiën is er nauwelijks. Dimpact is op dit moment het succesvolle voorbeeld waar samenwerking centraal staat en heeft de positie dat van “idee tot en met implementatie-beheer” invulling kan worden gegeven aan moderne gemeentelijke dienstverlening.

Op dit moment wordt Dimpact benaderd om te participeren in “verkenningen” van gemeenten in wisselende samenstellingen. Tevens is Dimpact een soort “scout” op verkenningen en ziet gezamenlijke behoeften en brengt hiervoor leden bij elkaar. Zij wordt ook gevraagd om na de verkenning de gezamenlijke verwerving te doen in de vorm van inkoop van de ontwikkeling en de eventuele hierbij behorende aanbesteding te verzorgen. Hierbij is op voorhand de vraag nog niet beantwoord of dit ook tot een structurele implementatie-beheer taak leidt voor Dimpact.

Dimpact participeert in verkennende samenwerkings-initiatieven met de intentie om voor de deelnemers uiteindelijk de implementatie en het beheer te verzorgen. Hiermee kan de opgedane kennis en nieuwe dienstverlening beschikbaar komen voor alle leden; “door enkelen ontwikkeld; voor allen beschikbaar” is voor Dimpact het credo.

Keuzes worden gemaakt langs een door de leden gezamenlijk op te stellen “integraal kader”. Hierdoor wordt transparantie, deelbaarheid en voorspelbaarheid van initiatieven voor alle leden gerealiseerd. Inmiddels is er de eerste aanzet in de vorm van portfoliomanagement waarbij we samen met de leden van de vereniging toetsen op haalbaarheid, samenhang, risico’s en de bijdrage aan de doelstellingen van de gemeenten qua dienstverlening.

Dimpact staat voor de continuïteitsopgave van de leden om aflopende contracten opnieuw aan te besteden en invulling te geven. Naast innovatieve nieuwe oplossingen om dienstverlening aan inwoners te verbeteren zullen oplossingen worden gerealiseerd voor continuering van de huidige e-Suite en BZM-dienstverlening. Hierbij zal niet 1:1 worden vervangen, maar wordt toegewerkt naar een moderne modulaire informatiehuishouding waarbij de Common Ground uitgangspunten nadrukkelijk worden meegenomen; het betreft een vernieuwingsopgave.

### **Strategische positionering in samenwerking**

Gezamenlijke initiatieven genereren de grootste toegevoegde (economisch en operationeel) waarde voor gemeenten bij implementatie en met name beheer. Hier zijn de grootste voordelen te behalen voor iedere gemeente in haar dienstverlening naar de inwoners. Dimpact participeert en initieert zolang er de intentie bestaat om uiteindelijk via Dimpact de aanschaf/ontwikkeling en bij voorkeur uiteindelijk de implementatie en beheer te verzorgen. Dit is de legitimatie om te participeren voor Dimpact, ook al is het een initiatief waarbij de huidige leden nog gering zijn vertegenwoordigd.

De minimale variant van samenwerking is het beschikbaar stellen voor alle leden van de aangeschafte software. In het geval van Open Source is de software “per definitie” voor iedereen beschikbaar, maar kan Dimpact het onderhoud/doorontwikkeling en beheer regelen voor de leden gezamenlijk. Dit is een ‘green field’ voor gemeenten en de Dimpact organisatie en is het verkennen hiervan een gezamenlijke opgave.

Bij participatie van Dimpact in de verkenning-initiatie fase is het vooraf soms onduidelijk of het initiatief leidt tot structurele dienstverlening (implementatie-beheer) voor Dimpact. Dimpact kan bij de verwerving soms “het handige collectieve aanschaf-kanaal” zijn. Op zich is hier niks mis mee, maar dit betekent dat de kosten van de verkenning en aanbesteding-aanschaf integraal worden doorgerekend. Participatie van Dimpact geschiedt op basis van een inschatting-intentie dat het initiatief kan leiden tot een voor de vereniging structurele operationele dienstverlening.

## Strategische keuzes

De hierboven beschreven strategische rol en positie, leidt naast een inhoudelijke focus ook tot een aantal expliciete strategische keuzes (keuzes die zowel effecten hebben op de vereniging en de Dimpact organisatie):

1. Dimpact continueert haar **beheertaken** maar zal haar inspanningen verbreden naar **verkenning-verwerving** van gezamenlijke dienstverlening.
2. Dimpact organiseert gemeenschappelijke **proces**beschrijvingen voor lid gemeenten.
3. Dimpact werkt volgens de principes van **Common Ground** en is hiervoor uitvoeringsinstantie voor lidgemeenten.
4. Dimpact ondersteunt **meerdere oplossingen** voor vergelijkbare dienstverleningsoplossingen voor haar leden, waarbij enerzijds continuïteit wordt geboden na 2023 voor e-Suite/BZM-gebruikers en anderzijds Open Source toekomstgerichte oplossingen; voorwaarde is voldoende deelname van gemeenten.
5. Dimpact kiest voor actieve samenwerking met andere gemeentelijke **samenwerkingsverbanden** waar dat bijdraagt aan de lid gemeenten of landelijke ontwikkelingen
6. **Organisatie inrichten** passend bij de strategische keuzes met versterking inhoudelijke gemeentelijke proces-kennis, versterking projectmanagement vaardigheden en versterking advies competenties; allemaal gericht op samenwerken, “verbindend” en klantgericht werken.

### Verbreding van beheer naar verkenning/verwerving

Het belang op gezamenlijke implementatie en beheer blijft groot, omdat hier grote voordelen te behalen zijn voor de leden van de vereniging. Daarnaast wil Dimpact de verenigingsgedachte maximaliseren door als landingsplatform partijen bij elkaar te brengen. Verkenningen te organiseren met gemeenten door initiatief te nemen of initiatieven te omarmen, resulterend in gezamenlijke verwerving in welke vorm dan ook.

Dimpact zorgt voor het regisseren van de, eenduidige vraagarticulatie, architecturale samenhang, en voorkomt doublures in ontwikkelingen waar zij ze waarneemt. Spant zich in om generiek ontwikkelde componenten te laten (her)gebruiken over domeinen (eenmalig gerealiseerd, meervoudig gebruik binnen een gemeente en bij verschillende gemeenten) heen en integreert eventueel beschikbare oplossingen uit andere gemeentelijke domeinen. Breed opgedane kennis wordt gedeeld en gebruikt bij nieuwe initiatieven.

Indien de verkenningsfase succesvol is afgerond en er besloten wordt tot gezamenlijke verwerving wil Dimpact het projectmanagement organiseren. Dit op basis van de bijeengebrachte kennis van gemeentelijke processen, met begrip van techniek en beschikbare platformen de realisatie uitvoeren. Hiermee ontzorgen we de afdelingen bij de gemeente die voor de opgave staan om dienstverlening aan inwoners te bieden, te verbeteren en te vernieuwen. Dit leidt meestal tot het uitvoeren van een gemeenschappelijke aanbesteding waarbij de toekomstige integreerbaarheid en samenwerking met overige componenten en platform bewaakt wordt.



### **Opstellen en delen van gemeentelijke dienstverlenings-procesbeschrijvingen**

Dimpact heeft door de jaren heen samen en met haar leden redelijke ervaringsdeskundigheid opgebouwd over de gemeentelijke processen voor dienstverlening naar de inwoners. Dit wil Dimpact verder versterken, daarbij wel de business aan het stuur, omdat hier in potentie de grootste kracht van standaardisatie, gemeenschappelijkheid en eenduidige interactie met inwoners ligt. Dit betekent dat de dienstverleningsprocessen worden beschreven, vastgelegd en gedeeld.

Dimpact heeft de ambitie om haar leden toegang te bieden tot gestandaardiseerde gemeentelijke dienstverleningsprocessen. Dimpact lanceert na de zomer een digitaal platform (geheten SAM) om nieuws en informatie, in de brede zin van het woord, te delen. Dit kan ook voor het delen van kennis over de dienstverleningsprocesbeschrijvingen gebruikt worden.

### **Common Ground strategie Dimpact**

Gemeenten gaan mee in de ontwikkeling van Common Ground en Dimpact wil zich conformeren aan de Common Ground gedachte. Zij ziet daarin voordelen maar sluit haar ogen niet om dit per geval kritisch te bekijken. VNG is de landelijke regisseur van Common Ground. Voor onze leden zal Dimpact lokaal de doorontwikkeling, realisatie, uitvoering en invoering van Common Ground verzorgen.

Hierbij zal Dimpact een rol vervullen om in het proces, per gemeenten en gezamenlijk, te bekijken hoe je transitie per laag (5 laags model) vorm dient te geven en wat daarvoor nodig is op het gebied van cultuur, organisatie, proces- en data inrichting. Ten einde de gewenste kanteling te bewerkstelligen en de gesloten silo's te doorbreken. Hierdoor kunnen uitwisseling van data, hergebruik van gegevens en samenhang tussen processen en gebruik van diverse functionaliteiten geoptimaliseerd worden, waardoor de interactiviteit met de inwoners en ondernemers wordt versterkt, de snelheid in de dienstverlening wordt verhoogd en de signalering wordt verbeterd en de complexiteit van vraagstukken meer met elkaar kunnen worden verbonden om te komen tot vereenvoudiging van de complexiteit.

Juist door de modulaire opzet van processen en de technische realisatie, via de eerdergenoemde componenten wordt een grote mate van flexibiliteit bewerkstelligd, die noodzakelijke aanpassingen veel sneller kan realiseren en het gebruiksgemak vergroot.

Common Ground componenten zullen in "Open Source" vorm beschikbaar komen om te gebruiken. Om deze Common Ground componenten te kunnen gebruiken zal voor implementatie, support en beheer een gemeente altijd een aanbesteding moeten doen. Samenwerking in Dimpact verband heeft als doel om eenmalig aan te besteden, zodat alle leden eenvoudig gebruik kunnen maken van de operationele werking van de componenten met toetsing op integratie en onderlinge werking. Hierin is Dimpact namens alle leden een soort "Broker". Gemeenten die lid zijn of lid willen worden kunnen van alle door Dimpact aanbestede onderdelen gebruik maken. Voorwaarde is enkel het lidmaatschap.

Voor Common Ground onderdelen die niet door Dimpact zijn aanbesteed zorgt Dimpact voor een praktisch afsprakenstelsel (koppelvlak specificatie) waarmee de onderdelen van Dimpact drempelloos kunnen samenwerken met de onderdelen van andere aanbieders.

Daar past wel bij het bewaken van modulariteit. Dit is belangrijk om geen onnodige opsplitsingen plaats te laten vinden (voorkomen van fragmentatie) maar ook niet 'te grote' en daardoor opnieuw inflexibele functionele brokken ontstaan. Deze "integrator" rol is cruciaal om de werking van bij een gemeente (minimaal voor de leden van Dimpact) te blijven garanderen.

Voor de huidige dienstverlening van Dimpact betekent dit dat de verschillende “totaaloplossingen” moeten migreren naar componenten gebaseerd op de Common Ground specificaties en uitgangspunten. De data moet van de functionaliteit gescheiden worden. De oplossingen moeten migreren naar componenten. Deze opgave is een belangrijke randvoorwaarde die meegewogen wordt bij nieuwe initiatieven. Wellicht ten overvloede, voor leden van Dimpact die geen migratie opgave kennen, zal het portfolio voldoende ruimte moeten bieden om het lidmaatschap aantrekkelijk te houden. De ontwikkelingen vanuit de strategie van Dimpact zullen getoetst worden aan de Common Ground uitgangspunten, waarbij de praktische werking prevaleert boven architecturale “schoonheid”. In de bijlage gaan we hier dieper op in.

### **Meervoudige componenten strategie**

Dimpact wil haar huidige leden ondersteunen in de continuïteit van dienstverlening na 2023. De dag waarop Atos het e-Suite contract samen met de BZM-module stopt. Om ons hierop maximaal voor te bereiden zal actief de samenwerking worden gezocht met de bestaande leveranciers en wordt op korte termijn een migratiestrategie uitgewerkt, samen met de huidige leden.

Daarnaast zijn er nieuwe gemeenten die juist lid zijn geworden van Dimpact vanwege de gezamenlijkheid bij nieuwe dienstverlening. Bij hun passen vernieuwende diensten gebaseerd op moderne uitgangspunten zoals aangegeven in het referentiekader en bekend onder Common Ground en Open Source. Deze ontwikkeling hoeft geen rekening te houden met de legacy van bestaande oplossingen.

Dit betekent dat Dimpact kan werken aan parallelle initiatieven in het “e-Suite/BZM” domein en in het Open Source domein. Een meervoudige componenten strategie kan daardoor worden gevolgd. Mits deze initiatieven natuurlijk financieel verantwoord en operationeel gedekt zijn door voldoende deelnemende gemeenten.

Voor de migratieopgave zal voor een periode tot medio 2023 een hybride situatie gaan ontstaan met meervoudige componenten. De migratie zal afzonderlijk aandacht moeten krijgen waarbij eventuele extra benodigde kennis, mensen en geld zal worden geïnventariseerd.

De eerdergenoemde dataservices (met bijbehorende API's) worden in principe enkelvoudig uitgevoerd, aangezien hier de snelste schaalbare voordelen zullen spelen en data-integriteitsissues voorkomen moeten worden. Dit geldt ook voor beveiligingscomponenten, ontsluiten basisregistraties en collectieve datasets die per gemeente beheerd moeten worden.

Tot slot bestaan er andere samenwerkingsverbanden van gemeenten waar ook componenten worden ontwikkeld op basis van moderne, nieuwe technologieën. Samenwerking en integratie met deze componenten wordt maximaal omarmt; we gaan niet opnieuw iets uitvinden wat al door anderen succesvol is voortgebracht. Werken in een netwerk van initiatieven is daarmee van belang.

### **Focus op publieke dienstverlening voor inwoners**

Dimpact is oorspronkelijk gestart in het domein van zaakgericht werken. Nu is de dienstverlening verbreed met aanvullende dienstverlening. Publieke dienstverlening voor inwoners is het centrale thema waar focus op wordt gelegd. Gezamenlijk met de leden neemt de Dimpact organisatie de regie om te komen tot een heldere focus van producten en diensten, bestuurd vanuit een portfolio.

Daar waar sprake is van publieke dienstverlening van gemeenten zal de coöperatieve vereniging Dimpact zich, landelijker dan voorheen, manifesteren en initiatief ontplooiën om daarmee hergebruik van de bij de vereniging ontwikkelde oplossingen te stimuleren. Zo zal contact worden

gezocht met het College van Dienstverlening, van de beweging Samen Organiseren, zodat de initiatieven van de lid gemeenten van Dimpact een rol spelen in de landelijke gedachte van hergebruik.

Indien er nieuwe initiatieven ontstaan op andere domeinen zal Dimpact samen met de leden vooraf een zorgvuldige afweging maken of hiervoor kennis beschikbaar is, beschikbaar gemaakt kan worden of kennis worden verworven. Verruiming zal in kleine stappen worden gerealiseerd op basis van zorgvuldige afwegingen. Samenwerking met andere organisaties om specifieke domein kennis is een belangrijke werkwijze die wij omarmen. We smeden coalities om succesvol te zijn voor onze leden.

### **Samenwerkingsverbanden**

Dimpact gelooft in samenwerking. Binnen het gemeentelijke domein bestaan er meerdere samenwerkingsverbanden op verschillende terreinen en binnen verschillende gemeentelijke domeinen. Voorbeelden zijn gemeentelijke samenwerkingen op het gebied van belastingen, inkomen, sociale dienstverlening, G4 samenwerkingsverbanden, landelijke gemeentelijke samenwerkingsverbanden, inkoop samenwerkingen, gezamenlijke IT-voorzieningen zoals werkplekken en/of Hosting.

Dimpact zoekt in de breedte de samenwerking met bestaande samenwerkingsverbanden om synergievoordelen te versterken. In dit kader zal de relatie met VNG en de contacten met de verschillende samenwerkingsverbanden nog verder worden geïntensiveerd. Wij begeven ons niet op het terrein van de VNG, maar waar het beleid bij VNG centraal staat, ligt bij Dimpact de nadruk op realisatie, implementatie en concrete “uitvoering”.

Actieve participatie in en met samenwerkingsverbanden is nieuw voor de Dimpact organisatie maar cruciaal om doublures te voorkomen en succesvol te zijn.

### **Organisatie passend bij strategische opgave**

Consequenties van deze strategische keuzes liggen voornamelijk op het gebied van de Dimpact *organisatie*. De inrichting van de organisatie moet passen bij de strategische keuzes. Concreet betekent dit versterking op het gebied van gemeentelijke proces-kennis (inhoudelijk), projectmanagement en adviesvaardigheden; allemaal gericht op samenwerken, om “verbindend” en klantgericht te werken.

## **Consequentie/Impact en Strategisch Kader**

---

Bij de realisatie van de strategie gelden een aantal uitgangspunten die als een kader gelden.

Als eerste geldt dat de ontwikkelingen aan dienen te sluiten bij het referentiekader. De landelijke richtlijnen van Common Grond en Open Source.

Op het inhoudelijke vlak ligt de primaire focus voor Dimpact bij Publieke dienstverlening naar inwoners. Samenwerkingsinitiatieven die buiten dit domein vallen, maar wij een open oog en oor voor hebben, verdienen een intensieve afweging met expliciete besluitvorming en een risicoanalyse, waarbij beschikbare kennis, financiële middelen, architecturale inpassing en toekomstvastheid cruciaal zijn. Reeds besloten participaties zullen worden gecontinueerd.

Bij de publieke dienstverlening wordt de gewenste functionaliteit getoetst door eindgebruikers (zoals bijvoorbeeld eenvoud en overzichtelijkheid) in gebruik. De eindgebruikers zijn de medewerkers van de gemeente of de inwoners van de gemeente. De gezamenlijke eindgebruikerseisen zullen worden vastgesteld en gehanteerd als richtlijn bij vernieuwingsopgaven.

Alle initiatieven worden vooraf ook getoetst op de architectuur voor wat betreft standaardisatie, inpasbaarheid en koppelbaarheid met de bestaande dienstverlening. De architectuurfunctie zal hiervoor worden versterkt bij Dimpact.

Procesmatige kaders betreffen de keuze dat er slechts wordt geparticipeerd door Dimpact als er draagvlak is bij de leden. Hierbij beseffen de leden dat er initiatieven worden uitgevoerd die zij zelf mogelijk niet gaan gebruiken maar andere leden wel. Daarbij is oog voor omvang van de gemeente. Financieel zullen er geen consequentie zijn voor niet participerende leden ten tijde van de fase verkenning/ontwikkeling. In de operationele beheer fase betalen alleen de afnemers een deelnemers-fee.

Bij de verkenning/ontwikkeling werkt Dimpact op basis van portfoliomanagement. Hierin worden alle initiatieven bewaakt, getoetst en integraal gevolgd.

#### **Afwegingskader**

Keuzes worden gemaakt langs een door de leden gezamenlijk op te stellen “integraal afwegingskader” dat naast de hierboven beschreven strategische kaders o.a. bestaat uit:

- gebruik Basisregistraties
- principes van de vereniging op het gebied van samenwerken en werkwijze,
- samenhang en werking van de verschillende onderdelen (architectuur)
- uitgangpunten rondom financiën,
- risico's

Dit kader<sup>1</sup> geldt als uitgangspunt bij het in te voeren portfoliomanagement samen met de leden.

De kracht van Dimpact is om de kaders te verbinden aan uitvoerbaarheid en realiteitszin.

## **Veranderkracht Gemeenten**

De Dimpact organisatie zal de regie nemen om namens de leden van de vereniging initiatieven te ontplooiën die, uiteindelijk zoveel als mogelijk, leiden tot implementatie en beheer van de collectieve voorzieningen respectievelijk componenten. Daarbij geldt dat het in gebruik nemen en de introductie van de dienstverleningscomponenten, digitaal of organisatorisch, impact op de gemeente hebben. De gemeente zal dan ook zelf de invoering en inbedding in de eigen organisatie ter hand moeten nemen. Dit kan gepaard gaan met een opleiding van ambtenaren ofwel een introductie inspanning naar inwoners. Tezamen vraagt de nodige veranderkracht en veranderinspanning van iedere gemeente. Tijd en energie die tijdig gereserveerd moet worden. Dimpact zal als organisatie maximale kennisdeling verzorgen en kan de regisseur zijn op de inschakeling van gewenste ondersteuning. Eenvoudige ‘invoering van oplossingen’ bij gemeenten en ‘eventuele ondersteuning’ bij invoering, zal als criterium nadrukkelijk worden meegenomen bij aanbestedingen.

---

<sup>1</sup> Vanuit de commissie Strategie en Beleid is er een start gemaakt met een afwegingskader die gebruikt zal worden.

## Financiering

Dimpact heeft als coöperatie geen winstoogmerk. De leden zorgen gezamenlijk voor de financiering van de vereniging alsmede de Dimpact organisatie. Jaarlijks wordt door een onafhankelijke derde hierop controle uitgevoerd en wordt het resultaat hiervan, transparant, verantwoord aan de leden. De vereniging is een Coöperatie met Uitgesloten Aansprakelijkheid. De leden zijn ultimo belast met het financiële risico. Deelname aan Dimpact is geen vanzelfsprekendheid voor een gemeente.

In de huidige situatie kent de dienstverlening van Dimpact een prijs per product. Ieder product kent in de operationele beheerfase een tarief per inwoner waarbij ieder product naar kostendekkendheid streeft. Overall zal de kostendekkendheid van het collectief dus in de vereniging altijd worden meegewogen, waardoor voor gemeenten, geen onnodige financiële risico's worden gelopen.

## Implementatie

---

De uitwerking van de strategische richting moet worden geconcretiseerd in een meerjarig implementatieplan en zal eind 2020 aan de ALV ter besluitvorming worden voorgelegd. In de voorbereiding naar deze ALV zal de gebruikelijke governance in acht worden genomen. In bijlage zijn de rollen en verantwoordelijkheden daarvoor uiteengezet.

Uit het meerjarig implementatieplan zal ieder jaar een jaarplan worden gedestilleerd dat afzonderlijk ter goedkeuring worden voorgelegd conform de gebruikelijke afgesproken werkwijze. Aangezien de strategische richting uit dit document al in 2020 tot activiteiten leidt, wordt in het voorliggende document in het volgende hoofdstuk de activiteiten geschetst voor de korte termijn. Deze activiteiten passen binnen de afgesproken budgettaire kaders van het jaarplan 2020.

Inhoudelijk zal een meerjarig activiteitenplan worden geschetst waarin de continuïteitsopgave én de vernieuwingsopgave inzichtelijk zullen worden gemaakt. De planning zal inzichtelijk maken wanneer voorzieningen beschikbaar komen en wanneer gemeenten een migratie moeten starten ten behoeve van continuïteit en wanneer gemeenten vernieuwende dienstverlening kunnen aanbieden aan de inwoners; via digitale kanalen en/of via de publieksbalies respectievelijk klantcontact centra.

## Continuïteitsopgave

Een kernvraag voor Dimpact is of er sprake is van “vervangings-opgave” waarbij de huidige diensten (met name de Atos e-Suite en de Pink BZM) het uitgangspunt zijn, of van een “vernieuwings-opgave” waarbij de landelijke richtlijnen worden gevolgd.

Hierbij dient wel in acht genomen te worden dat er iedere keer naar de balans gezocht moet worden tussen enerzijds verantwoorde risico's nemen (met bijvoorbeeld de ontwikkeling van nieuwe componenten) en anderzijds de continuïteit van de huidige dienstverlening.

**Dimpact kiest voor een vernieuwingsstrategie.**

De implementatie van de strategie is gericht op het realiseren van moderne publieke dienstverlening waarmee de leden minimaal de komende 5 jaar vooruit kunnen. Deze vernieuwde dienstverlening is te vergelijken met dienstverlening zoals ambtenaren en inwoners die momenteel ervaren bij banken, verzekeraars, en overige dienstverleners in Nederland. Bij ons is deze gebaseerd op de landelijke richtlijnen van Common Ground en Open Source en qua techniek zoals beschreven staat bij technologische ontwikkelingen.

### Migratieplan

Om vanuit de bestaande dienstverlening te komen naar een toekomst vaste oplossing wordt een daarbij behorend **migratieplan** opgesteld. Het doel is om in overzichtelijke stappen met bijbehorende mijlpalen te laten zien hoe de nieuwe oplossing wordt gerealiseerd. Dit wordt getoetst op de volledigheid van de huidige dienstverlening.

## Vernieuwingsopgave

Naast de continuïteitsopgave voor de vereniging ligt er een belangrijke vernieuwingsopgave. In deze opgave worden nieuwe initiatieven een plek gegeven waarbij de kaders en context wordt bewaakt. In deze opgave komt de verbreding van dienstverlening tot uiting en kunnen de leden van Dimpact het verschil gaan maken. Met de ruimte voor deze vernieuwing zullen onze nieuwe leden zich thuis kunnen voelen bij Dimpact.

Er zal een **vernieuwingsplan** worden opgesteld waarbij initiatieven een plek krijgen in de tijd, maar vooral ook ruimte moet bestaan voor initiatieven die gedurende de komende jaren “ontdekt of gescout” worden. De huidige lopende innovaties en nieuwe initiatieven zoals bijvoorbeeld rondom de omgevingswet kunnen hier een plek krijgen. De digitale transitie die op de gemeente afkomt kan met deze initiatieven worden ondersteund.

## Portfoliomanagement

Dimpact zal een meerjarig portfoliomanagement inrichten. Doel is om de transitie en de besturing van de verschillende initiatieven in samenhang te blijven bewaken. Daarbij toetsen we op integreerbaarheid en op tijdigheid van de huidige (e-Suite/BZM) dienstverlening. Het betreft een portfolio waarin balans tussen continuïteit en vernieuwing wordt bewaakt en de uitvoerbaarheid wordt getoetst. Deze opgave is stevig voor de vereniging en de Dimpact organisatie. We maken daarbij gebruik van belangrijke randvoorwaarden zoals ‘uitvoerbaarheid’ en ‘realiteit’ zoals deze altijd geweest zijn. Dit geldt nog sterker voor de ontwikkelingen in de komende jaren. Wij kunnen ons niet “overeten” en zullen de initiatieven continu toetsen op “absorptievermogen” voor de Dimpactorganisatie én voor de individuele leden. Een pas op de plaats kan daardoor voorkomen.

Vanuit het portfolio worden initiatieven ontplooid samen met leden. Worden nieuwe initiatieven afgewogen op participatie ja/nee. Elk initiatief zal een afzonderlijke besluitvorming krijgen. De besluitvorming geschiedt op basis van een concreet voorstel waarbij beschreven wordt wat er moet gebeuren. Welke gemeenten, leden en/of niet-leden, participeren. Wat de relatie is met de strategische richting. Wat het financieel kader is. Wat het risicoprofiel is (inclusief de impact op de continuïteit van onze dienstverlening). Of we de juiste mensen beschikbaar hebben (bij Dimpact én bij de leden). Voor de periode tot en met juli 2023 zal de prioriteit voor continuïteit voor de lidgemeenten dominant zijn.

## Organisatieontwikkeling

De strategische keuzes vragen aanvullende competenties van de organisatie Dimpact. Met name de “voorkant” van de voortbrengingsketen waarbij horen advies, architectuur, projectmanagement, en aanbestedingsexpertise en kennis van de gemeentelijke processen verdienen versterking. Of bijvoorbeeld het kunnen dragen van hoofdaannemerschap. We hanteren bij de organisatieontwikkeling de lijn dat we “het goede” behouden en versterken waar nodig. Zo blijft de huidige inrichting langs productlijnen bestaan en zal het sterk houden van het contact met onze lidgemeenten centraal staan.

De werkwijze en attitude van de organisatie moet versterken op het gebied van “klantgerichtheid”, “netwerk-samenwerkingskills”, flexibiliteit en slagvaardigheid. De huidige meestal technische invalshoek van opereren verandert naar toegevoegde waarde en klantgerichtheid.

Dit betekent dat voor de organisatie een ontwikkelopgave ligt om wendbaarheid te kunnen tonen die past bij de opgave van de voorliggende strategie.

Bij de organisatieontwikkeling, die verdere uitwerking en invulling moet krijgen in het komend jaar, is de vaststelling van de strategische richting belangrijk. “Structure follows Strategy”.



## Roadmap korte termijn acties

Het implementatieplan is meerjarig. De implementatieagenda zal in samenwerking met de leden de komende maanden worden opgesteld. De uitwerking moet uiterlijk eind 2020 zijn afgerond door middel van vaststelling van het meerjarenplan in de ALV.

De hieronder beschreven activiteiten hebben betrekking op 2020-2021 en worden in dit plan beschreven om niet onnodig tijd en slagkracht te verliezen op lopende initiatieven

Richt per direct portfoliomanagement in en op acties die altijd nodig zijn; de zogenoemde “no-regret” acties. De activiteiten van deze agenda bevinden zich op het gebied van de inhoud (bijvoorbeeld een migratieplan van de huidige diensten ten behoeve van continuïteit, naast een vernieuwingsplan voor verbetering van dienstverlening naar inwoners).

Hiermee blijven we ook in 2020 resultaten boeken en zorgen we voor tempo richting medio 2023, waar de continuïteit van dienstverlening voor onze leden geborgd moet zijn.

Hierbij hanteren wij een aantal uitgangspunten:

- Ontwikkelen van functionaliteit in de huidige pakketten wordt tot een minimum beperkt. In principe wordt deze ‘tussen functionaliteit’ namelijk in 2023 “weggegooid”.
- Als er noodzakelijke tussen functies gerealiseerd moeten worden, is dit gebaseerd op de principes van data en functie gescheiden en bij voorkeur gebruik makend van gedefinieerde API’s en losse componenten. In het ergste geval moeten de componenten uiteindelijk worden “weggegooid”.
- Elke ontwikkeling wordt tegen de landelijke kaders van Common Ground beoordeeld door een “architectuurboard”, aangezien het risico anders te groot is dat we in een leveranciers-fuik zwemmen
- Lopende en afgesproken initiatieven ronden we volgens afspraak af.

De korte termijn acties zijn:

- Stel het afwegingskader op waarlangs initiatieven getoetst worden en gebruik de reeds beschikbare informatie vanuit de Commissie Strategie & Beleid.
- Ontkoppel E-suite functionaliteit van de data (hierna volgt een concrete uitwerking) en maak gebruik van de standaard in “open zaak”.
- Breng in kaart bij de overige diensten (indien nog niet ‘by design’ beschikbaar) in hoeverre deze “Common Ground-proof” zijn
- Zet een breed bruikbaar “aanbestedings-kader” op voor nieuw aan te besteden componenten (bijv. KISS en i4sociaal). Gebruik hierbij de zojuist gepubliceerde aanbesteding van de opvolger van de Website en hanteer universele inkoopvoorwaarden
- Kies de beschikbare NLX functie om verschillende componenten die in de komende periode zullen verschijnen met elkaar te laten communiceren
- Specificeer de benodigde API’s rondom het domein zaakgewijs werken.
- Participeer in de verschillende initiatieven (in verschillende samenstellingen; Dimpact leden en niet-leden) om “componenten” te realiseren. Help hierbij de gespecificeerde standaarden te bewaken en mogelijk uitbreiden zodat overige componenten hier in de toekomst gebruik van kunnen maken.
- Neem financiering van de initiatieven vooraf mee bij deelname in gezamenlijke initiatieven

Onderstaande componenten worden voorgesteld (in willekeurige volgorde):



#### 1. Omgevingswet: DSO-component en Samenwerkingsfunctionaliteit

Voor de nieuwe omgevingswet moeten aanpassingen gedaan worden in de e-Suite. De wens is al enige tijd geleden door gemeenten aangegeven en de ontwikkeling is gestart. Realiseer deze aanpassing eveneens als een los uit te leveren component.

#### 2. Data scheiden van het proces

Data wordt gescheiden van de processen. In elk scenario is het van belang dat de data vanuit andere applicaties kan worden benaderd. Bij doorontwikkeling via de e-Suite (via aanbesteding) of via het verkrijgen van een nieuw systeem, is het gestandaardiseerd benaderen van de data van groot belang. De huidige standaard is de benadering via Open Zaak. Omdat deze standaard intussen goede adoptie krijgt in de markt, kan deze stap met beperkt kans op verlies van inspanning worden genomen.

#### 3. Editor loskoppelen uit de e-suite en in Open Source beschikbaar maken

Gemeenten van Dimpact die de e-Suite afnemen hebben veel processen met de e-Suite editor ingericht. Omzetten van processen in een nieuwe omgeving is zeer tijdsintensief gebleken. Dit blijkt onder andere aan de recente omzetting binnen de e-Suite naar een nieuw zaakafhandelingsproces (ZTC1 naar ZTC2). In elk denkbaar scenario staat een datum van 2023 onder druk om klaar zijn met de migratie naar nieuwe processen. Het beschikbaar houden van de huidige procesinrichting met de e-Suite editor zeer welkom. Het los koppelen van de editor is gewenst zal naar verwachting niet tot desinvestering leiden.

#### 4. Zaak afhandel component loskoppelen, ontwikkelen

Losmaken van het zaak afhandel component uit de e-Suite vergt beperkte inspanning en geeft Dimpact en de gemeenten de mogelijkheid zich te profileren binnen 'Samen Organiseren'. Dit component kan als 'Common Ground' component snel beschikbaar worden gesteld aan gemeenten.

#### 5. Formulieren component, d.w.z. de formulieren editor en runtime onderdelen

Binnen de vereniging wil een aantal leden een losse component voor formulieren inkopen. Deze leden hebben gevraagd of Dimpact dit wil beheren en ondersteunen. Deze functionaliteit overlapt samen met de zaakafhandel component de editor van de e-Suite. Loskoppelen van dit onderdeel geeft deze gemeenten een extra optie.

## Bijlage 1: Governance

---

Deelname aan de vereniging betekent voor een gemeente dat er toegang ontstaat tot gezamenlijke publieke dienstverlening, innovatieve samenwerkingen en werken aan collectieve verbreding en verbetering van de bestaande digitale publieksdiensten. De governance van Dimpact is primair gericht op de verenigingsgedachte achter de samenwerking van leden.

Er bestaat geen noodzakelijkheid voor een lid om deel te nemen aan alle diensten. Een gemeente kan lid worden van Dimpact als het slechts van één dienst gebruik maakt. Gebruik maken van een dienst betekent wel dat er een lidmaatschap naar Dimpact ontstaat.

Enkele diensten zijn minder “mission critical” voor een gemeente dan andere. Dat kan-zal betekenen dat sommige gemeenten “dichter” bij de vereniging betrokken zijn en anderen enigszins “losser”.

Belangrijk voor Dimpact is om het gedachtegoed achter de vereniging te bewaken. Het gedachtegoed ‘van en voor de leden’ en gericht op collectiviteit, waarbij enkele gemeenten het voortouw nemen en anderen hier ook gebruik van kunnen maken. Continue in contact met de deelnemende gemeente is kritische voorwaarde voor de strategie. Bij de governance van Dimpact is het van belang om de verschillende rollen die gemeenten innemen te onderscheiden.

### Eigenaar

De rol van Eigenaar wordt ingevuld door de leden van de vereniging. Hiervoor is de Algemene Leden Vergadering bedoeld. De leden hebben een belangrijke en grote rol in de vereniging. Zo wordt de Strategie, Jaarplannen, Jaarverslagen en Tarieven daar vastgesteld.

De leden zijn op bestuurlijk niveau vertegenwoordigd en alle leden hebben een gelijke stem.

Om de ALV vergaderingen effectief te kunnen voeren is er een “Coördinatoren-overleg”. Hierin zijn alle leden vertegenwoordigd. Afstemming op relevante ontwikkelingen en agendapunten worden in dit overleg gevoerd ter voorbereiding met eindverantwoordelijken binnen gemeenten.

### Klant

De leden zijn elk ook klant van de dienstverlening van Dimpact. Deze dienstverlening verloopt langs de lijnen van de producten. De producten hebben een zogenoemd “Afnemers-overleg”. Hierin worden de operationele en ontwikkelingsgerichte aspecten van het product besproken zodat deze in de jaarplanning van Dimpact opgenomen kan worden. Hier vindt ook de afstemming met de leverancier plaats. Voor de generieke componenten wordt een overleg gestart op het moment dat er relevante aspecten aan de orde zijn.

### Commissaris

De Coöperatieve vereniging Dimpact heeft een Raad van Commissarissen (RvC). De RvC heeft meerdere taken. Het is namens de leden het toezichtorgaan om te zorgen voor de continuïteit van de onderneming. Daarnaast zorgt het voor ondersteuning en advisering van de directie in strategievorming en koersbepaling. Tot slot is het de werkgever van de bestuurder van de onderneming.

De Raad van Commissarissen is samengesteld op basis van verschillende expertise gebieden. Een commissaris is persoonlijk aangesteld en verantwoordelijk/aansprakelijk om het bedrijfsbelang te

dienen. Desondanks is vanwege de behoefte aan maximale binding naar de vereniging, de meerderheid van commissarissen geselecteerd uit het ledenbestand. Om frisse en niet-gemeentelijke impulsen te borgen zijn er ook externe commissarissen.

Er is gekozen voor 5 (gebonden) gemeentelijke commissarissen en 2 (niet gebonden) externe commissarissen. Afhankelijk van de momenten van aan en aftreden wordt gekeken welke expertises benodigd zijn bij de werving van nieuwe commissarissen. Voor de maximale binding met de gemeenten is de wens om rekening te houden met de regionale spreiding (Noord, Oost, Zuid en West) en met de omvang van een gemeente (100.000-plus, 50.000 – 100.000 en “tot 50.000”).

### **Directie**

De directie van Dimpact draagt de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de vereniging. Intern is er een Management Team waarin de product-verantwoordelijkheid, de klant/relatie verantwoordelijkheid, consultancy & projectleiding en de bedrijfssteuning (financiën, facility en HR) is vertegenwoordigd.

De directie heeft een belangrijk orgaan tot haar beschikking om de relatie en binding met de verschillende gemeenten optimaal te benutten: “Commissie Strategie & Beleid”. In deze commissie worden de toekomstgerichte ontwikkelingen inhoudelijk besproken zodat deze leiden tot concrete voorstellen en draagvlak binnen de vereniging. De commissie bestaat uit een vertegenwoordiging van de leden van de vereniging waarin alle diensten zijn vertegenwoordigd. Het is de taak van de commissie om te zorgen dat zij namens alle gemeenten acteren.

## Bijlage 2: Bestaande diensten/initiatieven

---

### e-Suite (Atos)

E-suite is een verzameling van functies die door een gemeente naar behoefte ingezet kan worden. De belangrijkste functionaliteiten zijn:

- Zaak-registratie
- Zaak-Workflow
- Werkvoorraad beheer
- Archivering
- Loketfunctie
- Mijn loket
- Formulieren
- Rapportages

Belangrijke functionaliteit om de gemeente te helpen bij de configuratie is de 'editor'. Deze is zo ontwikkeld dat het eenvoudig processen beschrijft op basis waarvan de e-suite componenten samenwerken. Een belangrijk hulpmiddel bij het configureren van de gewenste dienstverlening naar de inwoner.

Atos is daarvan de kernleverancier. Het contract met Atos loopt af op 1 juli 2023. Deze situatie in combinatie met de versneld op ons afkomende nieuwe landelijke ontwikkelingen bepalen de urgentie voor een Dimpact-strategie.

Er is de afgelopen jaren meerdere keren gesproken over de toekomst en begin 2019 is een samenwerkingsmemo opgesteld (zie ook bijlage ). Hierin wordt de Atos strategie beschreven om de e-Suite te ontwikkelen in opensource componenten. Hiermee zou na 2023 Atos e-Suite functies aan kunnen bieden onder haar GT-connect contract met gemeenten. De verkennende gesprekken met Atos zijn onlangs opgepakt waarbij gezamenlijk is geconstateerd dat er op een of andere wijze altijd sprake zal zijn van een aanbesteding.

In de afgelopen periode is er onderzoek gedaan om e-Suite op te splitsen in componenten op basis van Common Ground en op deze manier de continuïteit na 2023 te borgen. Deze ontwikkeling is besproken met de leden en die hebben hier positief op geadviseerd. In de voorliggende strategie wordt hier verder invulling aan gegeven.

### BurgerZakenModule

Onder de vleugels van het Atos-e-Suite contract wordt de BZM-module aangeboden aan leden van Dimpact. De BZM-module is ontwikkeld door PinkRoccade. PinkRoccade wil in de toekomst rechtstreeks zakendoen met Dimpact. PinkRoccade is actief richting gemeenten om Common Ground componenten te realiseren

### WIM

WIM is de website voor deelnemende gemeenten. De ontwikkeling van een nieuwe website-dienst wordt in 2020 opnieuw aanbesteed. Er wordt samen opgetrokken met de DVG (Drupal voor Gemeenten) gemeenten om zo schaalvoordelen te bereiken. Begin 2020 zijn nieuwe leden

toegetreten tot Dimpact om samen te werken voor de realisatie van deze vernieuwde website dienstverlening. Inmiddels zijn de daarbij behorende contracten door gemeenten getekend.

### **MyLex**

De zoekfunctie voor kennisbanken. Ruim 18 gemeenten nemen het product af.

### **GVOP**

De algemene voorziening van centrale vastlegging van openbare publicaties.

### **KISS**

De deelnemers van dit innovatieproject zijn gemeenten Rotterdam, Velsen, Oldambt, Enschede, Deventer en Zwolle. Zij hebben behoefte aan een bredere ondersteuning om klantgericht en efficiënt klantcontacten af te kunnen handelen. De rol van Dimpact hier is centrale partij om partijen bij elkaar te brengen en gezamenlijk de voorziening te realiseren.

### **I4Sociaal**

De gemeenten Enschede, Deventer, Zwolle, Groningen, Leeuwarden en Zaanstad trekken dit initiatief dat door Dimpact wordt ondersteund. i4Sociaal is bedoeld om regie op eigen leven te versterken en de zelfredzaamheid te verhogen. Daarvoor wordt een persoonlijke, digitale omgeving ontwikkeld die van en voor de inwoners is. Belangrijke elementen zijn: regie/grip op eigen gegevens, interactie tussen inwoner en professional en professionals onderling, informatie op maat. Het centrale onderdeel in het programma i4Sociaal is het platform Maximaal Jezelf. Met dit platform/deze omgeving wil I4Sociaal aantonen dat de nieuwe manier van dienstverlening werkt.

### **Waardepapieren**

De betrokken gemeenten bij dit innovatieproject zijn: Haarlem, Bloemendaal/Heemstede, DUO+ (Diemen, Uithoorn, Ouder-Amstel), Enschede, Harderwijk, Rotterdam, Hoorn en Schiedam. De ontwikkeling van de toepassing voor het verifiëren van digitale waardepapieren draagt bij aan het verbeteren van de klantreis van inwoners. En het levert een kostenbesparing voor zowel gemeenten als inwoners (via de leges) op. Dimpact is namens deze gemeenten opdrachtgever naar ICTU, die de software bouwt en met inhoudelijke expertise ondersteund.

### **Open Zaak**

De betrokken gemeenten bij dit project zijn (Amsterdam, Arnhem, Den Bosch, Delft, Haarlem, Hoorn en Rotterdam). De VNG heeft referentiecomponenten ontwikkeld voor API's zaakgewijs werken. Na aanleiding hiervan is de behoefte ontstaan om op basis hiervan productiewaardige software te maken. Dimpact is hiervan opdrachtgever geworden en Maykin Media de leverancier die het realiseert. Na afloop van de realisatiefase wordt gezocht naar potentiële implementatie partijen om hiermee te experimenteren.

### **Open Formulieren**

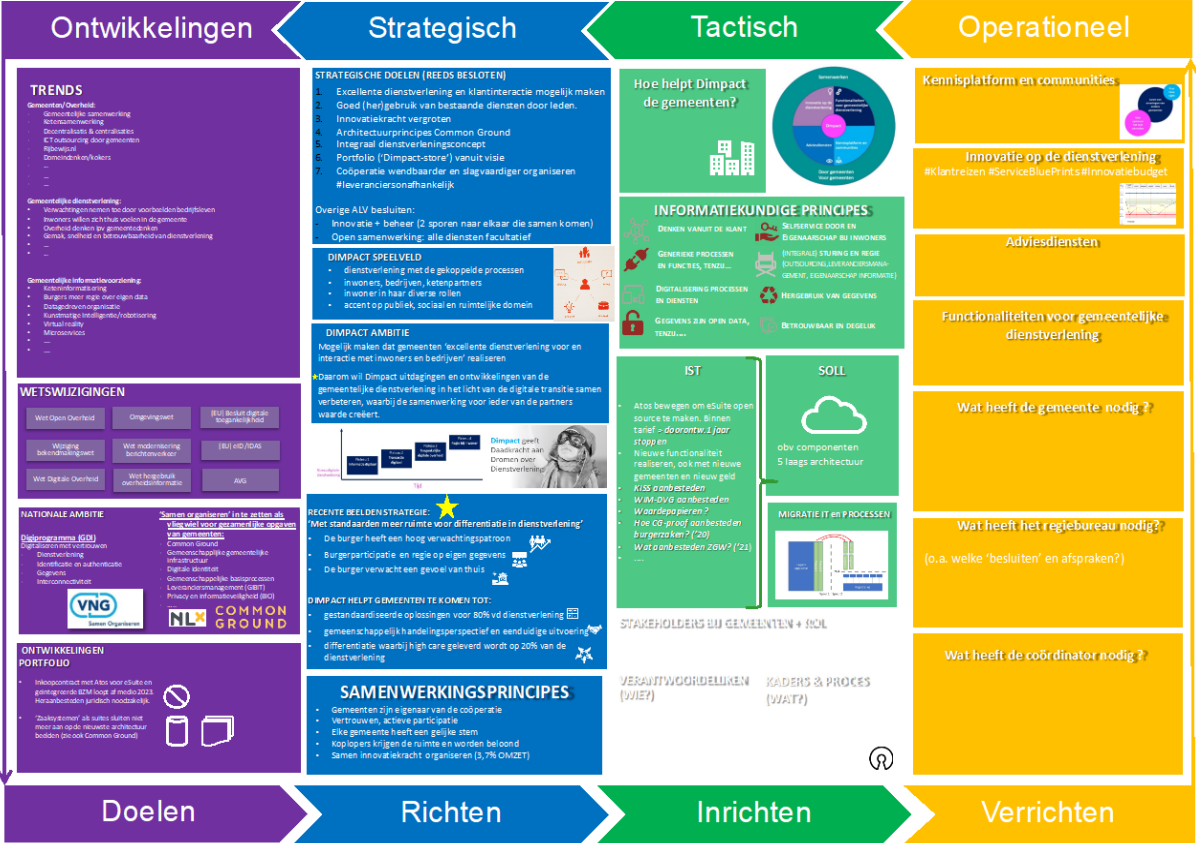
Open Formulieren is een open source component waarmee je gemakkelijk formulieren kunt creëren, beheren en aanbieden aan inwoners en bedrijven.

# Bijlage 3: Transitie opgave Dimpact (november 2019); interne roadmap

Transitie-opgave Dimpact – schets 15 november 2019

★ **Woorden zijn vernieuwd n.a.v. RvC en Commissie S&B sessies najaar 2019**

**FLOW: LEE SWIJZER**



## Bijlage 4: Dimpact en 5 laag model Common Ground

---

Common Ground is een belangrijk landelijk kader voor gemeenten. Het beschrijft de samenhang van informatievoorzieningen en probeert gemeenten meer flexibiliteit en wendbaarheid te geven in de omgang met bestaande leveranciers. Common Ground is een richtlijn en geen doel op zich. Bij de ontwikkelingen van Dimpact zullen de initiatieven tegen dit kader worden aangehouden en getoetst op uitvoerbaarheid en realiteitszin.

De samenhang wordt beschreven in een IT-architectuur van “lagen”. Voor iedere “laag” van Common Ground ligt er een opgave. Alle lagen gezamenlijk vormen een *platform* voor gemeenten. Dimpact is actief in dit platform; neemt initiatieven, participeert in pilots; besteed relevante componenten aan voor de leden etc. En Dimpact kan mogelijk hierbij een rol nemen namens de leden.

In deze bijlage wordt een eerste verkenning geschetst van het “omgaan” voor Dimpact.

### Laag5: Website en Apps

Dimpact specificeert enkele componenten vanuit haar kennisdomein. Daarbij zorgt Dimpact voor de integratie en daarmee samenwerking van de verschillende componenten. Wij zorgen ervoor dat er logische combinaties van componenten blijven waardoor er geen “oerwoud” van losse IT-onderdelen gaat ontstaan. Domein-gewijze (bijvoorbeeld sociaal, wonen, jeugdzorg) of expertise-gewijze (zoals bijvoorbeeld zaakgericht werken) combinaties lijken op voorhand handige indelingsprincipes. Componenten die niet door Dimpact zelf zijn aanbesteed worden getoetst op integreerbaarheid. Op deze manier worden componenten als “Dimpact gecertificeerd” toegelaten tot het ecosysteem van de Dimpact leden.

- *Dimpact als aanbesteder van Dienstverlenings-componenten respectievelijk componenten integrator (certificering van samenwerking met Dimpact componenten passend bij de Common Ground kaders) en namens de leden de beheerder van de Dimpact- Componenten App-Store.*

### Laag4: Procesinrichting

Dimpact helpt gemeenten gestandaardiseerde processen te ontwikkelen. Hiermee ontstaat herkenbare dienstverlening voor inwoners, terwijl de individuele gemeente zich kan onderscheiden in beeld en het uiteindelijke contact met haar inwoner. Hiermee blijft de eigen identiteit behouden en is de “couleur lokaal” zichtbaar. Dimpact ondersteunt de proces-editor voor haar leden waarmee standaard processen beschreven kunnen worden. De beschikbare procesbeschrijvingen die gekoppeld zijn aan dienstverlening worden tussen leden gedeeld. Hier zal maximaal gebruik worden gemaakt van zaakgerichte processen zoals deze ontwikkeld zijn binnen de wereld van de e-Suite.

*Dimpact als regisseur voor de procesbeschrijvingen en beheerder van de proces-kennisbank namens de leden*

### Laag 3: Landelijke integratie faciliteit (NLX)

Er is geen dienstverlening als de verschillende componenten en verschillende Common Ground lagen niet met elkaar kunnen communiceren. De standaard uitwisselingsfunctie van informatie tussen data en functies wordt NLX genoemd in Common Ground jargon. Dimpact volgt de beschikbare NLX-functie en zal deze functie gebruiken om de verschillende Dimpact componenten en onderdelen samen te laten werken. NLX is hét integratie component voor enerzijds de algemene platform

onderdelen en anderzijds de verschillende dienstverleningscomponenten en/of Suite van dienstverleningscomponenten.

*Dimpact als NLX-gebruiker namens de leden*

#### Laag 2: Services

Dimpact volgt de beschikbare API's voor de verschillende databronnen. Indien er cruciale API's ontbreken die benodigd zijn voor de leden (die bijvoorbeeld momenteel gebruikt worden in de e-suite zaakgericht werken functionaliteit) zal Dimpact de specificatie organiseren en de API's verwerven. Open zaak past volledig in deze aanpak.

*Dimpact als API-beheerder (zowel het beheer van specificaties als de beheerder van operationele API's namens de leden)*

#### Laag 1: Data; datamodel, opslag en archivering

Gemeentelijke data moet standaard worden gespecificeerd in een gemeentelijk datamodel. Daarnaast zijn er de Basis Registraties. Deze databronnen zullen conform de Common Ground gedachte via API's beschikbaar komen. Daarnaast is er voor iedere gemeente nog specifieke data. Dimpact zal de samenhang schetsen van enerzijds de individuele gemeentedata en de landelijke en Common Ground standaard datasets. Data bij de bron is hierbij uitgangspunt, waarbij oriëntatie rondom de inwoner het uitgangspunt is bij de datamodellering.

*Dimpact als toepasser van individuele gemeentedata naast Basis Registraties, Landelijke Voorzieningen, gebaseerd op de Common Ground standaarden en kaders.*

#### **Dimpact aanpak:**

- Schets de architectuur eindplaat conform de common ground kaders, waarbij de 5 lagen duidelijk onderscheiden worden. Geef hierbij de precieze rol van Dimpact, haar product of dienstverlening aan per onderdeel.
- Maak per huidige Dimpact dienst een migratie scenario waarin in stappen wordt toegewerkt naar de eindsituatie; hierbij wordt bepaald wat de rol is voor iedere bestaande leverancier . Gebruik hierbij het concept van "verticaal slicen"; dat wil zeggen dat de monolithische oplossing van de huidige totaaloplossingen zoals bijvoorbeeld de E-Suite per functionaliteit wordt afgesplitst en wordt gerealiseerd langs de Common Ground architectuur, waarbij gebruik wordt gemaakt van het platform (data, services, NLX) en de te migreren functionaliteit als modulaire componenten beschikbaar komt.
- Bepaal welke gemeenschappelijke voorzieningen benodigd zijn voor de eindsituatie zoals Hosting, Single-Sign on access, NLX, API-strategie, maar ook collectieve aspecten zoals inkoopvoorwaarden/aanbestedingsdocumenten etc.
- Breng alle initiatieven bij elkaar in een Portfolio dat de ontwikkelagenda voor de komende jaren bepaald.
- Bepaal per initiatief welke gemeente (ook namens de andere leden) wil participeren in een migratie pad.



## **Bijlage 5:**

# **7 strategische doelen ALV juni 2018**

---

- Excellente publieke dienstverlening en klantinteractie mogelijk maken voor gemeenten
- Goed (her)gebruik van bestaande diensten door leden
- Innovatiekracht vergroten
- Inspelen op de landelijke beweging en Common Ground – door (mee) te bouwen aan een moderne informatie architectuur als fundament voor de publieke dienstverlening
- We werken samen vanuit een integraal dienstverleningsconcept
- Ons portfolio (“Dimpact store”) opbouwen vanuit deze strategische doelen en inzichten en,
- Onze coöperatie wendbaarder en slagvaardiger organiseren