



Plan van Aanpak

Ontwerp regionale midoffice architectuur

Versie 1.2, 10-08-2006

Doel van dit document

Doel van dit plan van aanpak (PvA) is om de basis te vormen voor de besturing en de beoordeling van een geslaagd ontwerp van een regionale midoffice architectuur van het samenwerkingsverband “Drechtsteden Digitaal” als onderdeel van Plateau I (zie inleiding).

Het PvA is een weergave van de afspraken tussen de betrokkenen omtrent het uit te voeren project. Dit betekent dat in het onderhavige PvA de afspraken tussen betrokken partijen eenduidig zijn vastgelegd, zodat er inzicht ontstaat in:

- de projectdefinitie (doelstelling, aanpak, fasering, resultaten);
- de indeling van het project in fasen;
- de projectorganisatie (verantwoordelijkheden en bevoegdheden);
- de beheersingsinstrumenten;
- de globale planning en randvoorwaarden;
- de mogelijke projectrisico's en mogelijke tegenmaatregelen.

Versiebeheer

Versie	Wijzigingen	Auteur	Mutatiedatum
0.1		Maartje van Boerdonk	13 juli 2006
0.2	n.a.v. gesprek Ton Pijpers, Hans van Pel	Maartje van Boerdonk	14 juli 2006
0.3	n.a.v. projectmeeting E. Vermeulen n.a.v. projectmeeting M. Voogd	Maartje van Boerdonk	17 juli 2006 18 juli 2006
0.4	n.a.v. afstemming H. van der Zee	Maartje van Boerdonk	19 juli 2006s
0.6	n.a.v. overleg M. Voogd, C. Dekker	Maartje van Boerdonk	21 juli 2006
1.0	Definitieve planning	Maartje van Boerdonk	24 juli 2006
1.1	Definitief nieuwe plaat fasering	Maartje van Boerdonk	26 juli 2006
1.2	Spelfouten, uitbreiding klankbord	Maartje van Boerdonk	10 aug 2006

Inhoudsopgave

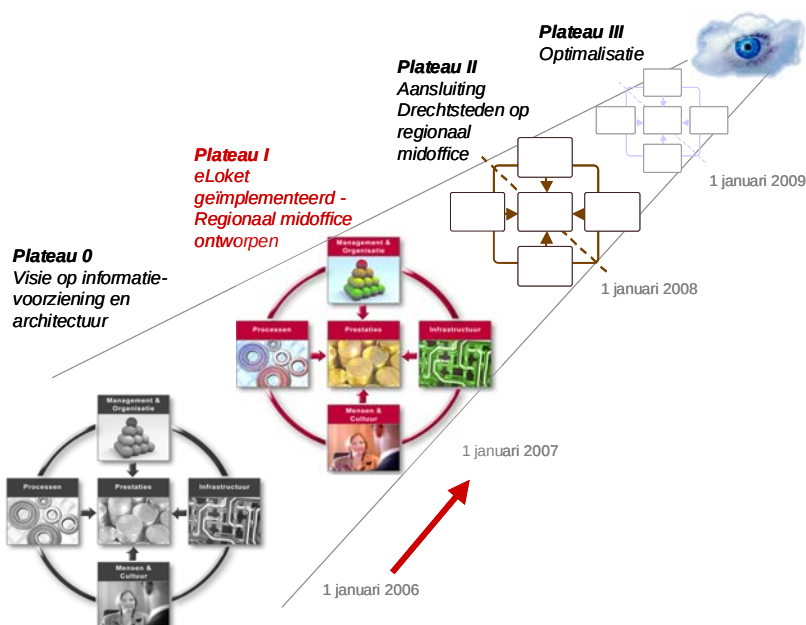
1	Aanleiding	5
2	Opdracht	6
2.1	Opdrachtgever	6
2.2	Opdrachtformulering	6
2.3	Resultaten	6
2.4	Afbakening	6
2.5	Randvoorwaarden	7
2.6	Risico's	7
2.7	Raakvlakken (en afhankelijkheden)	8
3	Aanpak	9
3.1	Projectorganisatie	9
3.1.1	Projectvorm	9
3.1.2	Deelnemers en verantwoordelijkheden	9
3.2	Projectfasering	11
3.3	Projectplanning	12
3.3.1	Belangrijke (voorlopige) data	12
3.3.2	Globale planning	12
3.4	Projectverantwoording en voortgangsoverleg	13
3.5	Beslismomenten	13
3.6	Communicatie	14
3.7	Begrote personele inzet Atos Consulting	15

1 Aanleiding

De Drechtsteden hebben in 2003 de basis gelegd voor een nauwe samenwerking. De gemeentesecretarissen (verzameld in de Netwerk Directie Drechtsteden, NDD) kregen de bestuursopdracht innovatieve samenwerkingsvoorstellen te ontwikkelen die zouden moeten leiden tot meer continuïteit, kwaliteit, professionaliteit en efficiëntie. Inmiddels zijn er in Drechtstedenverband stappen gezet op weg naar een Regionaal Shared Service Center (SSC) voor alle middelenfuncties. Onder de noemer *de Drechtsteden Digitaal* werken de gemeenten in de regio sinds begin 2004 op strategisch niveau samen aan een eigentijdse en op regioniveau geïntegreerde informatievoorziening.

In de afgelopen maanden heeft Atos Consulting samen met de Drechtsteden Digitaal een gemeenschappelijke visie op de toekomstige informatiearchitectuur beschreven (Plateau 0), waarbij een duidelijke keuze is gemaakt voor het midoffice concept conform scenario 3 (inclusief processen, organisatie en infrastructuur) als gemeenschappelijk platform. De ontwikkeling van dit regionale midoffice architectuur zal parallel verlopen aan de ontwikkeling van het regionale Shared Service Center (SSC-D) (waarin op termijn de verschillende middelenfuncties ondergebracht worden), de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) en de Dienst Bouw Milieu en Ruimte (DBMR). Het regionale midoffice is bedoeld ter ondersteuning van zowel de externe als de interne dienstverlening.

In overleg tussen de Netwerk Directie Drechtsteden (NDD) en de stuurgroep Drechtsteden Digitaal van 1 juni 2006 is deze visiefase afgesloten en zijn de opgeleverde documenten vastgesteld ¹. In het overleg is uitgesproken zo snel mogelijk van start te willen gaan met het ontwerp van het regionale midoffice als onderdeel van plateau I (zie figuur 1).



Figuur 1: Plateauplaning naar een regionale geïntegreerde informatievoorziening van de Drechtsteden

Atos Consulting is gevraagd te ondersteunen bij het ontwerpen van het regionale midoffice architectuur als onderdeel van plateau I. Op basis van het detailontwerp van het regionale midoffice en een implementatieplan kan in plateau II gestart worden met het uitrollen van dit concept naar alle Drechtsteden.

¹ Zie ook het visiedocument: "Van e-Loket naar E-regio", een regionale visie op informatievoorziening en informatiearchitectuur voor de Drechtsteden.

2 Opdracht

2.1 Opdrachtgever

Atos Consulting beschouwt het samenwerkingsverband “Drechtsteden Digitaal” als opdrachtgever voor deze opdracht, in dezen primair vertegenwoordigd door de heer Wesseling.

2.2 Opdrachtformulering

De opdracht interpreteren wij als volgt:

Lever ondersteuning aan de stuurgroep Drechtsteden Digitaal bij het ontwerpen van het regionale midoffice als onderdeel van plateau I (regionale implementatie e-Loket en het ontwerp van het regionale midoffice).

2.3 Resultaten

Het ontwerpen van een regionale midoffice architectuur van de Drechtsteden als onderdeel van plateau I levert de volgende producten of resultaten op:

- afbakening van de functionaliteitsgebieden van de regionale midoffice architectuur (kaderdocument) (D.0);
- plan van aanpak (betreft dit document) (D.1);
- programma van eisen voor een regionale midoffice oplossing (D.2);
- selectie van een regionale midoffice oplossing (D.3);
- detailontwerp en een implementatieplan voor de verdere uitrol van het regionale midoffice (D.4).

2.4 Afbakening

Dit project heeft betrekking op het *ontwerpen* van het regionale midoffice architectuur voor de Drechtsteden als onderdeel van plateau I (regionale implementatie van het e-loket en ontwerp van het regionale midoffice). Het uitrollen van het e-Loket en de implementatie van (de daarvoor noodzakelijke) midoffice functionaliteit valt *buiten de scope* van dit project.

Regionaal midoffice architectuur

Een ‘regionaal midoffice’ is gedurende het voorafgaande visietraject gedefinieerd als:

- een verzameling generieke *functionaliteiten* die zowel de processen als de bijbehorende applicaties en gegevens in de **front- en backoffice** van de samenwerkende Drechtsteden met elkaar verbindt;
- een zogenaamd ‘dikke midoffice’ conform scenario 3 (inclusief processen, organisatie en infrastructuur), met als belangrijkste kenmerken:
 - o midoffice systemen zijn gericht op ontsluiting van gegevens vanuit andere componenten/domeinen, waaronder geo-informatie;
 - o voor elke, gemeentebreed te gebruiken functionaliteit wordt die component gebruikt die daarvoor het meest geschikt is;

- o eenvoudig onderhoud van basisgegevens;
- o gegevensmagazijn bevat kopieën van gegevens uit de backoffice;
- o geïntegreerde dienstverlening richting de frontoffice en de klant: statusinformatie is makkelijk in te zien en multichanneling is mogelijk;
- o integrale processturing door middel van een zakensysteem en workflow;
- o document management ondersteunt de (digitale) behandeling van documenten;
- o integrale managementrapportages en beleidsanalyses.

2.5 Randvoorwaarden

- Atos Consulting beschouwt het samenwerkingsverband “Drechtsteden Digitaal” als opdrachtgever voor deze opdracht, in dezen primair vertegenwoordigd door de heer Wesseling;
- de uitvoerende business consultant zal gedurende de opdracht snel toegang moeten hebben tot relevante informatie. Veel informatie zal aan het begin van de opdracht aanwezig moeten zijn, zodat deze zich snel kan informeren over de huidige situatie en over eventuele gerelateerde projecten;
- de opdrachtgever zorgt voor voldoende secretariële ondersteuning voor de projectmedewerkers, voor het organiseren van overleggen, boeken van ruimten, apparatuur, etc.;
- medewerkers van de gemeente die bij de opdracht betrokken zijn voor interviews en bijeenkomsten, worden verondersteld bekend te zijn met en deel te nemen aan het project voor interviews en workshops, conform de overeengekomen planning. Veranderingen in de scope, doelstelling, aanpak en planning kunnen effect hebben op de projectbegroting. Indien een verandering mocht plaatsvinden, zal Atos Consulting tijdig de gevolgen daarvan voor het budget met de opdrachtgever bespreken.

2.6 Risico's

R/G/M	Omschrijving
Risico	Het niet beschikbaar zijn van voldoende gekwalificeerde en gecommitteerde medewerkers
Gevolg	Kwaliteitsverlies, overdrachtsproblemen, vertraging in doorlooptijd
Maatregel	Tijdig signaleren, prioriteitsstelling door klantorganisatie
Risico	Mismatch in verwachtingen tussen “Drechtsteden Digitaal” en Atos Consulting
Gevolg	De opgeleverde producten worden onvoldoende geaccepteerd in de organisatie
Maatregel	‘Management of expectations’. Plannen over inhoud en vorm van deelproducten dienen tijdig te worden afgestemd
Risico	Onduidelijkheid en/of vertraging m.b.t. projecten waarmee een afhankelijkheid is
Gevolg	Verlenging doorlooptijd, niet tijdig bereiken van mijlpalen, onvoldoende draagvlak bij gebruikers
Maatregel	Goede afstemming, communicatie; tijdig aangeven welke informatie wanneer wordt verwacht
Risico	Het review-/besluitvormingsprocessen daaromheen nemen meer tijd in beslag dan vooraf was gepland
Gevolg	Verlenging van de doorlooptijd
Maatregel	Goede afspraken maken en elkaar daar aan houden, tijdige besluitvorming Drechtsteden
Risico	Onvoldoende draagvlak en commitment in de organisatie voor afbakening functionaliteitsgebieden regionaal midoffice
Gevolg	De opgeleverde worden onvoldoende geaccepteerd in de organisatie, niet tijdig bereiken mijlpalen, verlenging doorlooptijd

R/G/M	Omschrijving
Maatregel	Tijdige afstemming en coördinatie functionaliteitsgebieden met vakafdelingen (I&A en publiekszaken)
Risico	De midoffice oplossing van Dordrecht blijkt niet geschikt voor de Drechtsteden (op basis van het programma van eisen)
Gevolg	Het proces van productselectie en het besluitvormingsproces nemen meer tijd in beslag dan vooraf was gepland, verlenging doorlooptijd, niet tijdig bereiken van mijlpalen
Maatregel	Aanbesteding midoffice functionaliteiten, herziening planning en plan van aanpak
Risico	Coördinerende en afstemmende rol op regionaal niveau wordt te laat ingezet
Gevolg	De opgeleverde producten (o.a. afbakening en conceptprogramma van eisen) worden onvoldoende geaccepteerd in de organisatie
Maatregel	Vervanging van Hans van Pel tijdens zijn afwezigheid / interviews met Drechtsteden door Atos Consulting met consequentie voor doorlooptijd/uren

Tabel 1: Projectrisico's

2.7 Raakvlakken (en afhankelijkheden)

Het ontwerpen van het regionale midoffice architectuur is niet een op zichzelf staand project. Er bestaan afhankelijkheden met andere trajecten binnen en buiten de Drechtsteden Digitaal*:

- Implementatie E-loket (Spoor 1) als onderdeel van Plateau I;
- EGEM Referentiemodel Midoffice²;
- Europese aanbesteding Midoffice Suite³ (M&I Argitek, EGEM);
- GFO-zaken – Zaken in Zicht⁴;
- Documentair Structuur Plan⁵ (DSP).

*Deze lijst van afhankelijkheden is niet uitputtend.

² Het programma EGEM (Elektronische Gemeenten) is een kennisplatform voor gemeentelijke vraagstukken rond informatievoorziening, e-dienstverlening en organisatieverandering. Doel van het programma is gemeenten helpen beter te presteren met behulp van ICT. Om dit te bereiken ontwikkelt EGEM onder andere referentiemodellen, zoals het Referentiemodel Midoffice (architectuurmodel gemeentelijke e-dienstverlening).

³ Bestek in het kader van een gezamenlijke openbare Europese aanbesteding van de gemeenten Alphen aan den Rijn, Delft, Ede, Nieuwegein, Zoetermeer voor de selectie van een zogeheten 'Midoffice Suite', alsmede de initiële implementatie daarvan. Het consortium van samenwerkende gemeenten besteedde, onder aanvoering van EGEM, gezamenlijk een Midoffice Suite aan om (elektronische) dienstverlening aan hun klanten te verbeteren.

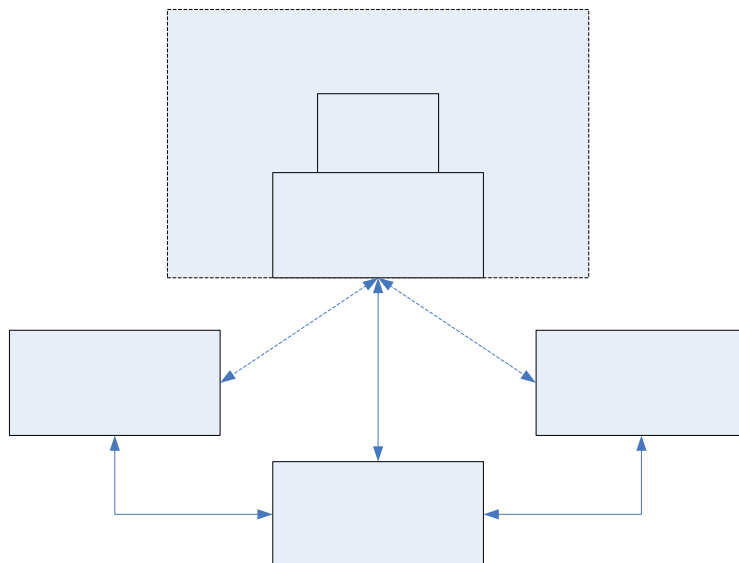
⁴ Het GFO (Gemeentelijke Functioneel Ontwerp) 'Zaken' schrijft de minimale set van gegevens voor die als standaard geldt om centraal de basiskennmerken van een 'zaak' te kunnen verzamelen en gegevens over de 'zaak' te kunnen halen uit verspreide informatiesystemen. Het is een instrument waarmee de essentiële gegevens die op een 'zaak' betrekking hebben ontsloten en gekoppeld kunnen worden.

⁵ Een plan waarin is vastgelegd op welke wijze de toegankelijkheid van archiefbescheiden is georganiseerd en de wijze waarop de archiefbescheiden zijn ingedeeld en gerangschikt. Dat zijn dus: de archieforganisatie, de indeling van het archief, de rangschikking van de bestanddelen.

3 Aanpak

3.1 Projectorganisatie

3.1.1 Projectvorm



Figuur 2: Projectorganisatie

3.1.2 Deelnemers en verantwoordelijkheden

Op basis van bovenstaande weergave van de projectorganisatie dienen onderstaande rollen en verantwoordelijkheden te worden ingevuld.

Onderdeel	Bezetting	Rol/functie	Verantwoordelijkheid
Netwerk Directie Drechtsteden (NDD)	J.N. van de Poel H.W.M. Wesseling J.J. den Hollander G. van de Haar J.H. van de Zedde N. Stolk M.J. Verhoef	Vertegenwoordiger Zwijndrecht, Voorzitter Vertegenwoordiger/secretaris Dordrecht Vertegenwoordiger/secretaris Alblasserdam Vertegenwoordiger/secretaris H-I-Ambacht Vertegenwoordiger/secretaris Papendrecht Vertegenwoordiger/secretaris 's Gravendeel Vertegenwoordiger/secretaris Sliedrecht	- Goedkeuren van (tussen)resultaten - Definitieve besluitvorming
Project team	Mark Voogd Ton Pijpers Corné Dekker Ferdi van Engelen Hans van Pel Arie Koppelaar Peter van Swambagt Joop van Unen Leo van Beest	Intern projectleider, programmamanager E-government Dordrecht Extern adviseur en extern projectleider Projectteamlid, Senior Informatiearchitect Dordrecht Projectteamlid, Afdelingshoofd ICT Dordrecht Projectteamlid, Hoofd I&A Zwijndrecht (voorlopig) Projectteamlid, I&A coordinator Sliedrecht Projectteamlid, Coördinator I&A H-I-Ambacht Projectteamlid, beleidscoördinator I&A Alblasserdam Projectteamlid, Projectleider Drechtsteden Digitaal (Papendrecht)	- Afstemming gemeente - Laten goedkeuren (tussen)resultaten - Informatieverstrekking - Dagelijkse besluitvorming
Stuurgroep Drechtsteden Digitaal	Leden Project team (zie hier boven) J.N. van de Poel H. Wesseling	Zie hier boven Voorzitter NDD, voorzitter stuurgroep DD Vertegenwoordiger NDD, stuurgroep lid	- Goedkeuren van (tussen)resultaten - Definitieve besluitvorming

Onderdeel	Bezetting	Rol/functie	Verantwoordelijkheid
Klankbord	Egbert Mol Mark Slooff Kees Spuijbroek Nico Noorland Adri van Gool Astrid de Jong Albert Dolmans Karel van Hengel Ab Doeser M. Schenk B. Kampo	Projectleider basisregistraties, Sliedrecht Projectleider Drechtsteden Digitaal, Dordrecht Projectleider basisregistraties, Zwijndrecht Projectteam lid, Projectleider Overgang Belastingapplicatie, Dordrecht I&A coordinator, Regio ZHZ Hoofd Dienstverlening Papendrecht Hoofd Publiekszaken Zwijndrecht Hoofd Dienstverlening Dordrecht Afd. Manager Burgerzaken Sliedrecht Hoofd Publiekszaken H-I-Ambacht Hoofd Publiekszaken Alblasserdam	- Informatieverstrekking projectcontext - Afstemming afhankelijkheden
Projectmedewerkers	Ton Pijpers Maartje van Boerdonk Erik Vermeulen Hans van Pel	Projectleider, Atos Consulting Projectmedewerker, Atos Consulting Architect, Atos Consulting Coördinatie en afstemming gemeenten (t.b.v. draagvlak en commitment), Zwijndrecht	- Uitvoering werkzaamheden - Inbreng expertise

Tabel 2: Rollen en verantwoordelijkheden

Figuur 2 en Tabel 2 geven samen een overzicht van de onderdelen uit de projectorganisatie en de bijbehorende rollen en verantwoordelijkheden. Deze staan hieronder nogmaals kort toegelicht.

Stuurgroep Drechtsteden Digitaal

De stuurgroep Drechtsteden Digitaal is eindverantwoordelijk voor het project. De vertegenwoordigende leden nemen de beslissingen ten aanzien van de voortgang van het project en stellen resources beschikbaar. De stuurgroep heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- overeenkomen en bewaken van de doelstellingen van het project;
- overeenkomen kwaliteit en tolerantie;
- richting geven aan het project en aanbevelingen doen;
- beoordelen projectstatus aan het einde van iedere fase;
- controleren of het project nog aan doelstellingen voldoet;
- accepteren en goedkeuren producten en diensten aan het einde van iedere Stap;
- beoordelen en goedkeuren afwijkingen ten opzichte van de inhoud van het PvA;
- toestemming verlenen om het project af te sluiten;
- eindverantwoordelijkheid project.

De uiteindelijke besluitvorming ligt bij de stuurgroep, bestaande uit de leden van het project team en de vertegenwoordigers van de Stuurgroep Netwerk Directie Drechtsteden (vertegenwoordigd door de heer Wesseling en de heer van de Poel). Het projectteam brengt een advies uit naar de vertegenwoordigers van de stuurgroep NDD.

Klankbordgroep

De klankbordleden zijn vertegenwoordigers van afdelingen met verantwoordelijkheid voor dienstverlening en projecten binnen de Drechtsteden Digitaal waar het onderhavige project een afhankelijkheidsrelatie mee heeft.

Project team

Het project team heeft de dagelijkse leiding over het project en kent de volgende taken en bevoegdheden:

- opstellen van plannen voor project;
- verkrijgen van goedkeuring van stuurgroep;
- dagelijkse leiding en bevoegdheid over het project;
- coördinatie van de projectmedewerkers en activiteiten volgens het PvA;
- toezien en sturen voortgang van het project zowel in tijd als geld;
- toezien op naleving procedures kwaliteitsbeheer en wijzigingenbeheer;
- rapporteren en adviseren aan stuurgroep;
- signaleren afwijkingen ten aanzien van het PvA.

Projectmedewerkers

De projectmedewerkers dragen zorg voor:

- de uitvoering van de projectactiviteiten conform PvA;
- het opleveren van projectresultaten conform PvA;
- het inbrengen van materiedeskundigheid;
- het opbouwen en overdragen van kennis;
- het rapporteren aan projectteam.

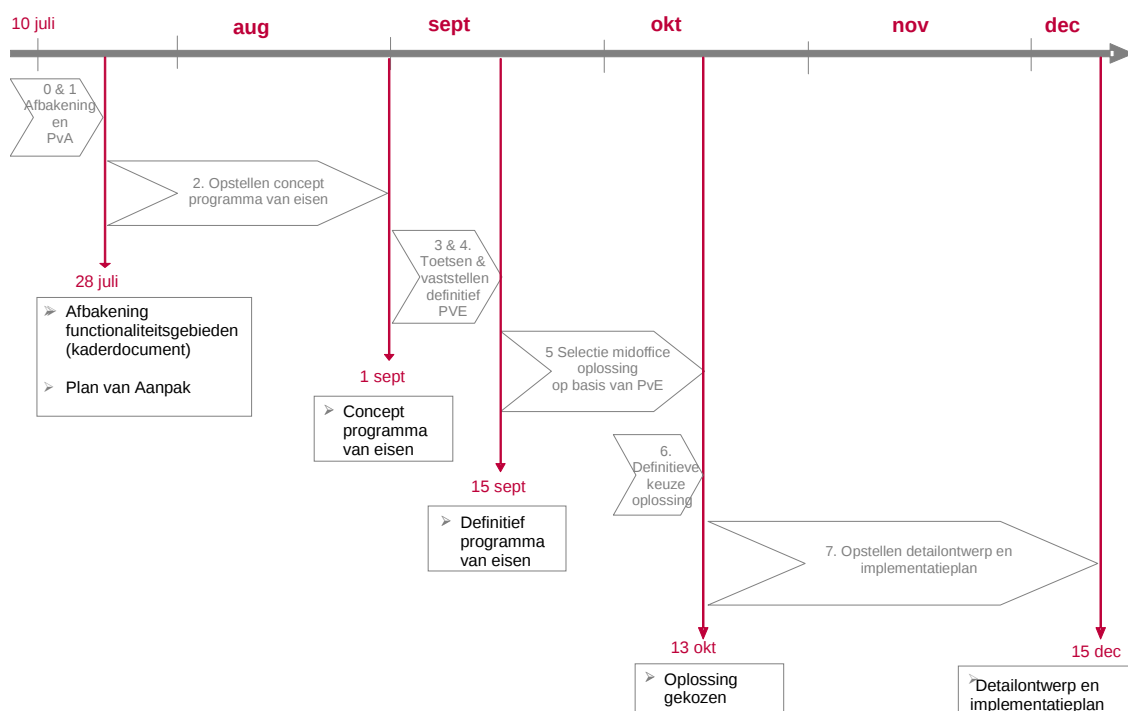
Gemeenteorganisatie

De gemeenteorganisatie is opgenomen in de projectorganisatie om twee belangrijke redenen:

- De te ontwerpen midoffice dient in de gemeentelijke organisatie te worden geïmplementeerd. Acceptatie door de organisatieleden, bijvoorbeeld van Publiekszaken, is van cruciaal belang.
- Voor het ontwerpen (en implementeren) van de midoffice zijn organisatieleden nodig om (domein)kennis te leveren, draagvlak te creëren, tijd ter beschikking te stellen, etc. De inzet tijdens de implementatiefase is sterk afhankelijk van het detailontwerp en implementatie en zal in een later stadium nader moeten worden gespecificeerd (implementatie van midoffice functionaliteit valt niet binnen de scope van dit project).

3.2 Projectfasering

De uitvoering van het ontwerp van de regionale midoffice architectuur van de Drechtsteden Digitaal als onderdeel van plateau I zal in een aantal concrete stappen verlopen. Deze stappen zijn hieronder in een fasering weergegeven.



Figuur 3: Projectfasering

3.3 Projectplanning

3.3.1 Belangrijke (voorlopige) data

Datum	Reden	Tijd	Wie
30-8-2006	Informatiebijeenkomst regionaal midoffice architectuur (incl. DEMO MOZAIEK)	9:00 – 13:00	Project team, Stakeholders (afdelingshoofden PuZa, I&A), E. Vermeulen, C. Dekker, M. van Boerdonk
4-9-2006	Stuurgroep bijeenkomst (o.a. bekrachtiging PvA/ kaderdocument)	15:00 – 16:30	Stuurgroep DD, M. van Boerdonk, T. Pijpers, M. Voogd
6-9-2006	Workshop: toetsing concept Programma van Eisen	9:00 – 17:00	Project team, Stakeholders, M. van Boerdonk, E. Vermeulen
22-9-2006	Stuurgroep bijeenkomst: Definitief vaststellen PvE (beslismoment 1)	15:00 – 16:30	Stuurgroep DD, T. Pijpers, M. Voogd, M. van Boerdonk
13-10-2006	Stuurgroep bijeenkomst: Selectie midoffice oplossing (beslismoment 2)	15:00 – 16:30	Stuurgroep DD, T. Pijpers, M. Voogd, M. van Boerdonk
22-12-2006	Eindpresentatie	15:00 – 17:00	Stuurgroep DD, T. Pijpers, M. Voogd, M. van Boerdonk, E. Vermeulen

Tabel 3: Overzicht van de (voorlopige) belangrijkste data

3.3.2 Globale planning

Ten aanzien van de aanpak van het project in de hiervoor genoemde stappen kent het project de activiteiten en deliverables weergegeven in onderstaand activiteitenoverzicht.

Onderdeel	Activiteit	Door	Instrument en	(Deel-)product	Oplever datum
Stap 0: Afbakening	Bestuderen referentiedocumentatie en visiedocument Drechtsteden	M. van Boerdonk	Document-analyse	Referenties functionaliteiten en architectuurprincipes	17-7-2006
	Interview Mark Voogd/Corné Dekker	M. van Boerdonk	Interview-technieken	Functionaliteiten Dordrecht	18-7-2006
	Conceptversie kaderdocument	M. van Boerdonk	n.v.t.	n.v.t.	21-7-2006
	Kaderdocument definitief	M. van Boerdonk	n.v.t.	Kaderdocument: Advies functionaliteitsgebieden midoffice (D.0)	28-7-2006
	Memo: functionaliteiten midoffice	M. van Boerdonk	n.v.t.	Memo	28-7-2006
Stap 1: Plan van Aanpak	In kaart brengen activiteiten	M. van Boerdonk	n.v.t.	Concept plan van aanpak	17-7-2006
	Uitwerken projectorganisatie	M. van Boerdonk	Interview-technieken	Concept plan van aanpak	17-7-2006
	Uitwerken inzet middelen	M. van Boerdonk	n.v.t.	Concept plan van aanpak	17-7-2006
	Plan van aanpak	M. van Boerdonk	n.v.t.	Plan van aanpak (D.1)	18-7-2006
Stap 2: Concept PvE	Bestuderen referentiedocumentatie en projectgeschiedenis AC	M. van Boerdonk/ E. Vermeulen	Document-analyse	Referentiekader functionele eisen midoffice	4-8-2006
	Informatiebijeenkomst regionaal midoffice architectuur	M. van Boerdonk/C. Dekker	n.v.t.		30-8-2006
	Opstellen functionele eisen per functionaliteitsgebied	M. van Boerdonk/ E. Vermeulen	n.v.t.	Versie 1 concept programma van eisen	25-8-2006

Onderdeel	Activiteit	Door	Instrument en	(Deel-)product	Oplever datum
	Afstemmen en aanpassen programma van eisen	M. van Boerdonk	Interviews	Concept programma van eisen (D.2)	1-9-2006
	Rondsturen concept programma van eisen (D.2)	M. van Boerdonk	n.v.t.	Mailing	1-9-2006
Stap 3: Toetsing PvE	Voorbereiden workshop/uitnodigen sprekers	M. van Boerdonk / T. Pijpers	n.v.t.	Input workshop	6-9-2006
	Uitvoeren workshop	M. van Boerdonk/T. Pijpers	n.v.t.	Concept keuze PvE	6-9-2006
	Verwerken resultaten workshop in advies	M. van Boerdonk/ Erik Vermeulen	Uitkomsten workshop	Advies Programma van Eisen (D.3)	15-9-2006
Stap 4: Definitief PvE	Vaststellen definitief PvE	Stuurgroep DD	n.v.t.	Definitief Programma van Eisen	22-9-2006
Stap 5: Selectie oplossing	Globale toetsing MOZAIK op PvE	M. van Boerdonk/Erik Vermeulen	Analyse-technieken, PvE	n.v.t	22-9-2006
	Uitwerking verschillen PvE en MOZAIK (IST-SOLL)	M. van Boerdonk/Erik Vermeulen	Analyse-technieken, PvE	Verschillenanalyse MOZAIK	29-9-2006
	Opstellen adviesrapport selectie midoffice oplossing (incl. IST-SOLL)	M. van Boerdonk	n.v.t.	Advies rapportage selectie midoffice oplossing (D.4)	6-10-2006
Stap 6: Definitieve keuze	Keuze midoffice oplossing	Stuurgroep DD	D.4	Definitieve keuze midoffice oplossing	13-10-2006
Stap 7: Detailontwerp & Implementatie-plan	Opstellen detailontwerp (technisch, organisatorisch, functioneel)	M. van Boerdonk / T. Pijpers / E. Vermeulen	n.v.t	Advies detailontwerp midoffice oplossing	15-11-2006
	Opstellen plateau planning en aanpak implementatie	M. van Boerdonk / T. Pijpers	n.v.t.	Advies detailontwerp & implementatieplan regionaal midoffice (D.5)	15-12-2006
	Presentatie resultaat	M. van Boerdonk / T. Pijpers / E. Vermeulen	n.v.t.	Eindpresentatie	22-12-2006

Tabel 4: Globaal activiteitenoverzicht

3.4 Projectverantwoording en voortgangsoverleg

Projectverantwoordelijke van Atos Consulting is de heer Ton Pijpers. Intern projectverantwoordelijk is de heer Mark Voogd van de gemeente Dordrecht.

3.5 Beslismomenten

Besluitvorming vindt te allen tijde plaats door de Netwerk Directie Drechtsteden (vertegenwoordigd door de stuurgroep Drechtsteden Digitaal). Gedurende het project zijn er twee belangrijke beslismomenten, welke van invloed zijn op het verdere verloop en de doorlooptijd van het project (zie projectrisico's en belangrijke data):

- Vaststelling definitief programma van eisen (op basis van Advies Programma van Eisen D.3);
- Definitieve keuze regionale midoffice-oplossing (op basis van het Advies Selectie Midoffice oplossing D.4).

Naast deze beslismomenten vindt er wekelijks voortgangsoverleg plaats tussen de projectleider van Atos Consulting (Ton Pijpers) en de interne projectleider (Mark Voogd).

3.6 Communicatie

Communicatie vindt in het project plaats op drie niveaus:

- Kennis (informerende); communicatie zorgt voor het kweken van **bewustzijn** over de noodzaak, inhoud en mogelijkheden van midoffice functionaliteiten en de gekozen midoffice oplossing, het verhelderen van de belangrijkste struikelpunten bij het ontwerpen en invoeren van een regionaal midoffice en aangeven hoe het management deze kan omzeilen teneinde de **acceptatie** van de midoffice oplossing te vergroten. Hiervoor zal bijvoorbeeld in de aanloop van het traject een informatiebijeenkomst worden georganiseerd;
- Houding (motiverende); **begrip** krijgen voor de punten in de uitvoering en besturing van het primaire bedrijfsproces die worden geraakt door het regionale midoffice en de rol van cultuur, organisatie en techniek bij de invoering van het regionale midoffice en het vergroten van de **betrokkenheid** bij het te ontwerpen midoffice (inclusief afbakening en opstellen programma van eisen).
- Gedrag (instruerende); weten wat een regionale midoffice is, welke voordelen het heeft en dit met enthousiasme uitdragen.

Uitgangspunten bij de communicatie zijn:

- Het communiceren van de verandering;
- Tijdige en eenduidige informatie;
- Luisteren naar medewerkers;
- Openheid;
- Eenvoudige boodschap, dicht bij de beleving van de doelgroep. Gebruik daarbij voorbeelden/ vergelijkingen;
- Maak zoveel mogelijk gebruik van bestaande middelen en ontwikkel nieuwe middelen indien dit noodzakelijk is om de boodschap op de juiste manier bij de doelgroep te krijgen.

Om de communicatiedoelstellingen binnen dit project te realiseren zullen er diverse communicatiegerelateerde activiteiten georganiseerd worden, waaronder een memo, een informatiebijeenkomst (inclusief demo) en een workshop. De invulling van een coördinerende en afstemmende rol op regionaal niveau, welke voorziet in de communicatie richting stakeholders (afdelingshoofden publiekszaken/burgerzaken en afdelingshoofden informatie management), is hierin een belangrijke factor.

3.7 Begrote personele inzet Atos Consulting

Voor het opstellen van het concept programma van eisen, het bespreken van dit concept programma bij de deelnemende gemeenten, het selecteren van de meest passende oplossing en voor het opstellen van een detailontwerp en implementatieplan voor de verdere uitrol van het regionale midoffice verwachten wij vanuit Atos Consulting de volgende rollen in te zetten:

	Dagen per week	Totaal aantal dagen
Principal Business Consultant/Architect	0,5	10
<i>Business Consultant</i>	2	45
Totaal		55

Voor wat betreft de in te zetten personen, verwachten wij mevrouw Van Boerdonk als business consultant in te zetten. Als principal consultant verwachten wij de heer Pijpers in te zetten, bij u reeds bekend met zijn bijdrage aan het visietraject. De rol van architect zal vanuit Atos Consulting naar verwachting worden vervuld door de heer Erik Vermeulen.

De in de projectorganisatie (paragraaf 3.1) aangegeven coördinerende en afstemmende rol op regionaal niveau richting de stakeholders valt niet binnen de personele bezetting van Atos Consulting en zal naar verwachting vanaf medio september worden ingevuld door de heer Van Pel (gemeente Zwijndrecht).