



IMPLEMENTATIESTRATEGIE

Implementatie mGBA gemeenten



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Documenteigenschappen	4
1. Inleiding	5
1.1. Leeswijzer.....	5
2. Doel van de implementatie.....	6
2.1. Afbakening.....	6
2.2. Randvoorwaarden voor succes	6
2.3. Risico's.....	8
2.4. Landelijke planning (context)	9
2.5. Verantwoordelijkheden	10
3. Besturing en projectorganisatie	11
3.1. Opdrachtgever.....	11
3.2. Programmamanagement.....	11
3.3. Sturingsoverleg	11
3.4. Relatie Project 'implementatie mGBA' van het programma.....	11
3.5. Projectteam 'implementatie mGBA bij gemeenten'.....	12
3.6. Rapportage	12
3.7. Financiële verantwoording.....	12
4. Implementatieaanpak.....	13
4.1. Algemeen	13
4.2. Clustering gemeente	13
4.3. De gemeente als bijhouder.....	14
4.3.1. Ondersteuning bij de technische implementatie.....	14
4.3.2. Ondersteuning bij het gebruik van de BRP als bijhouder	15
4.4. De gemeente als afnemer	16
4.4.1. Ondersteuning bij de technische implementatie.....	16
4.4.2. Ondersteuning bij het gebruik van de BRP als afnemer.....	17
4.5. De gemeente als verstrekker	18
4.5.1. Ondersteuning bij de technische implementatie.....	18
4.5.2. Ondersteuning bij het gebruik van de BRP als verstrekker.....	19
5. Benodigde inzet (middelen)	21
5.1. Basispakket	21
5.1.1. Algemene ondersteuning.....	21
5.1.2. Diagnosetool	22
5.1.3. Website	22
5.1.4. Monitoringtool	22
5.1.5. Bijeenkomsten in de regio	22

5.1.6. Overige communicatiemiddelen.....	23
5.1.7. Helpdesk.....	23
5.2. Pluspakket	23
6. Begroting	25
Bijlage 1 Functieprofielen	26
Projectleider	26
Projectbureaumedewerker	27
Communicatieadviseur	27
Procesmanager	28
Technisch specialist	28
Inhoudelijk specialist	29
Implementatiebegeleider	30

Documenteigenschappen

Documentinformatie

Documenttitel	Implementatiestrategie implementatie mGBA gemeenten
Documentdatum	20 augustus 2011
Versienummer	V1.0
Versiestatus	Definitief
Documentlocatie	ProgrammaArchief/12 - Project Implementatie/10. Orientatiefase/Gemeenten/04. Verdiepingsslag impactanalyse

Documenthistorie

Versiehistorie

Versienummer	Datum	Auteur	Aanpassingen
0.9	26 juni 2011	KING	Initiële versie
0.99	10 augustus	KING	Nav review door VNG/NVVB en programma
1.0	20 augustus	KING	Goedkeuring Programmastuurgroep

Reviewhistorie

Versienummer	Datum	Namen
0.9	26 juni 2011	Ton vd Burg (VNG), Anja Smorenborg (mGBA), Jan Moelker (mGBA)
0.99	10 augustus 2011	Tanja Mundt (mGBA), Eric Nieuwland (mGBA), Anja Smorenborg (mGBA), Niko Winkel (mGBA), Ronald Zijlstra (NVVB), Nicole de Keijzer (VNG), Marjolein Verschuur (mGBA), Jan Moelker (mGBA)

Goedkeuring

Versienummer	Datum	Rol	Akkoord
0.99	20 augustus	Programmastuurgroep	ja

Distributie

Versienummer	Naam	Rol
0.99	ProgrammaBegeleidingsgroep	

1. Inleiding

In opdracht van het programma modernisering GBA (mGBA) heeft KING in de periode van november 2010 tot 4 april 2011 een impactanalyse gemeentelijke implementatie mGBA uitgevoerd. De impactanalyse is beoordeeld door het programma mGBA. Het programma heeft gezien de complexiteit een contra-expertise laten uitvoeren door Atos. De contra-expertise en aanvullende gesprekken tussen het programma mGBA, KING en Atos hebben geleid tot een aanvullende opdracht aan KING om een verdiepingsslag uit te voeren op de impact bij gemeenten. De opdracht is verwoord in de memo van 10 mei 2011 van het programma mGBA. Het document "Verdiepingsslag Impactanalyse gemeentelijke implementatie mGBA" d.d. augustus 2011 gaat specifiek in op de impact bij gemeenten: het gemeentelijk systeemlandschap, de impact van de BRP en de impact op de Burgerzakenprocessen. Op basis van deze aanvullende informatie is de implementatiestrategie aangepast, welke verwoord is in onderhavig document en specifiek ingaat op de implementatiestrategie van de BRP bij gemeenten.

1.1. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 is een algemeen hoofdstuk waarbij wordt ingegaan op het precieze doel van de implementatie mGBA bij gemeenten (paragraaf 2.2), de afbakening van het project mGBA bij gemeenten (paragraaf 2.3), de randvoorwaarden voor het project en de risico's (paragraaf 2.4 respectievelijk 2.5). De planning wordt geplaatst in de context van de landelijke planning (paragraaf 2.6) en in paragraaf 2.7 worden de verantwoordelijkheden van het project t.o.v. de stakeholders aangegeven.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de besturing en de organisatie van het project, ook wel governance genoemd. In paragraaf 3.1 wordt ingegaan op het opdrachtgeverschap en vervolgens het programmamanagement (paragraaf 3.2). In paragraaf 3.3 wordt ingegaan op de relatie met het programma mGBA. Het projectteam 'mGBA bij gemeenten' zal aangehaald worden in paragraaf 3.4. De wijze van verantwoording van het project komt aan de orde in paragraaf 3.5 (rapportages) en 3.6 (financiële verantwoording).

Hoofdstuk 4 is gericht op de implementatieaanpak. Er wordt voor een clustering gekozen van gemeenten die wel/niet zelfredzaam zijn dan wel wel/geen gegevensdistributiesysteem hebben (paragraaf 4.2). De vorm van ondersteuning vindt plaats vanuit een basispakket voor alle gemeenten en een pluspakket waarbij rekening wordt gehouden met specifieke ondersteuningsvragen op verzoek van gemeente (voor eigen rekening). Vanuit deze tweedeling wordt de ondersteuningsbehoefte ingevuld in de verschillende rollen van de gemeente als bijhouder (paragraaf 4.3), afnemer (paragraaf 4.4) en verstrekker (paragraaf 4.5). Dit conform de indeling van het document verdiepingsslag impactanalyse gemeentelijke implementatie mGBA.

In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de in te zetten middelen op basis van de indeling in het basispakket en het pluspakket.

Hoofdstuk 6 bevat de begroting op basis van de aangeboden ondersteuning.

Bijlage 1 bevat de functieprofielen van de medewerkers van het projectteam.

2. Doel van de implementatie

In het PID implementatie mGBA wordt implementatie gedefinieerd als:

“Alle werkzaamheden, die leiden tot het installeren en inpassen van de bouwstenen mGBA in de organisatie van gemeenten en afnemers en het structureel borgen van de gewenste verandering bij medewerkers van die gemeenten en afnemers.”

De in dit document beschreven implementatieaanpak is gebaseerd op de implementatiestrategie en -aanpak zoals KING die kent uit voorgaande ervaringen vanuit CP-ICT inwonerszaken en Egem-i. De vaste uitgangspunten bij de implementatiestrategie, de aandachtsgebieden (inhoud, mens, organisatie en techniek) en de implementatiefasen zijn eerder beschreven in de PID implementatie van het programma mGBA en zijn bepalend voor de implementatieaanpak.

2.1. Afbakening

Binnen het programma mGBA is het project ‘Implementatie’ verantwoordelijk voor de ondersteuning van de implementatie van de BRP bij gemeenten en afnemers. De verantwoordelijkheid voor de daadwerkelijke implementatie en aansluiting op de BRP wordt nadrukkelijk bij gemeenten en afnemers gelegd. Het onderdeel ‘implementatie mGBA bij gemeenten’ richt zich op gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden daar ook toe behoren is nog een openstaande vraag. Voor dit moment is onderhavig plan er vanuit gegaan dat samenwerkingsverbanden ook door KING zullen worden ondersteund. Hoewel het project ‘implementatie mGBA bij gemeenten’ integraal onderdeel is van het project implementatie mGBA en niet een op zich staand project binnen het programma, spreken we in het kader van dit document wel over een zelfstandig project. Mede omdat dit binnen KING zo is gepositioneerd.

De ondersteuning door KING bij de implementatie bij gemeenten bestaat uit:

- Regie op het proces en de voortgang (o.a. ter waarborging van een continue en ongestoorde dienstverlening door alle gemeenten en afnemers);
- Een basispakket met ondersteuning voor alle gemeenten;
- Een pluspakket met aanvullende ondersteuning, afhankelijk van de behoefte van de betreffende gemeente. Dit pluspakket is voor eigen rekening van de betreffende gemeente.

2.2. Randvoorwaarden voor succes

De implementatie bij gemeenten is geslaagd als gemeenten in staat zijn hun rollen als bijhouder, afnemer en verstrekker aan binnengemeentelijke afnemers en derden uit te voeren met de BRP. Per rol zijn hieronder de randvoorwaarden weergegeven die nodig zijn om het succes te behalen van de ingebruikname van de BRP, opgesplitst naar techniek en gebruik (organisatie, mens, inhoud). Voor al deze zaken geldt overigens dat de gemeente verantwoordelijk is en KING ondersteuning biedt bij de implementatie daarvan. Daar waar het randvoorwaarden aan de BRP betreft, is uiteraard het programma mGBA verantwoordelijk tijdens de duur van het programma en de beoogd beheerder Agentschap BPR na afloop van het programma.

Algemeen

- Er is een koppeling met het diginetwerk;
- Er is voldoende bandbreedte beschikbaar (hoeveelheid bandbreedte is afhankelijk van de grootte van de gemeente);

Gemeente als bijhouder

Techniek

- De BZM zijn beschikbaar en gekoppeld aan de BRP;
- De gemeente bevestigt dat de ingelezen BRP-gegevensset op het moment van overgaan naar BRP de juiste inhoud heeft;
- Er zijn (backup)procedures ingeregeld in geval van calamiteiten met de verbinding met BRP;
- Er zijn technische voorzieningen die aangehaakte gegevens kunnen bijhouden.
- De non-functional requirements (performance, beschikbaarheid etc.) van de BRP zijn van dien aard dat gemeenten minimaal gelijkwaardige performance en beschikbaarheid ervaren als bij het huidige Burgerzakensysteem.

Gebruik

- Er zijn nieuwe procedures beschreven op basis van evt. wijzigingen in de wet;
- De autorisaties op de BZM zijn ingeregeld;
- De medewerkers zijn opgeleid, zowel op procesniveau als op systeemniveau;
- Er zijn bijhoudprocedures voor aangehaakte gegevens;
- Het beheer van aangehaakte gegevens is ingeregeld.

Gemeente als afnemer

Techniek

- De binnengemeentelijke afnemers zijn direct, via een gegevensdistributiesysteem of een gegevensmagazijn gekoppeld aan de BRP;
- Het koppelvlak van de BRP ten behoeve van afnames voorziet in minimaal dezelfde functionaliteit als het huidige Burgerzakensysteem. Deze is mogelijk anders vormgegeven, maar functioneel minimaal gelijk.
- De non-functional requirements (performance, beschikbaarheid etc.) van de BRP zijn van dien aard dat gemeenten minimaal gelijkwaardige performance en beschikbaarheid ervaren als bij het huidige Burgerzakensysteem.

Gebruik

- Alle oorspronkelijke afnames (binnengemeentelijk en buitengemeentelijk) zijn opnieuw ingeregeld;
- De autorisaties op afnemende applicaties en voor de medewerkers zijn opnieuw ingeregeld en zonodig is de verordening hierop aangepast;
- De medewerkers zijn opgeleid, zowel op procesniveau als op systeemniveau;
- Er zijn procedures voor gebruik van aangehaakte gegevens.

Gemeente als verstrekker

Techniek

- Er is een oplossing voor buitengemeentelijke verstrekking buiten BRP om (balieverstrekkings, maatwerk bestandselecties, niet-automatische verstrekkingen aan derden)¹;
- Alle VOA-stromen zijn uitgefaseerd.

Gebruik

- Er is continuïteit ten aanzien van rapportages;
- Autorisaties voor buitengemeentelijke verstrekkingen buiten BRP om zijn ingeregeld (balieverstrekkings, maatwerk bestandselecties, niet automatische verstrekkingen aan derden)

2.3. Risico's

Hieronder een opsomming van diverse risico's die worden onderkend. In het faseplan voor de voorbereidingsfase zal een daadwerkelijke risicoanalyse worden opgenomen, waarbij kans van optreden, impact bij optreden, en de maatregelen om optreden van het risico te voorkomen, of de impact te dempen worden beschreven. Onderstaand moet derhalve gezien worden als een indicatie, niet een analyse.

- BRP en/of BZM zijn niet tijdig gereed waardoor de implementatie bij de gemeente uitloopt.
- Gemeenten zorgen te laat voor de koppeling met diginetwerk en voor voldoende bandbreedte. Uit andere projecten waar gemeenten uitbreiding van bandbreedte nodig hebben, blijkt dit vaak een kostenpost te zijn voor gemeenten die vooruitgeschoven wordt. Gemeenten voelen zich totaal afhankelijk van Gemnet en proberen dat af te houden. De oplossing kan deels gevonden worden in het door het programma vaststellen van de benodigde bandbreedte voor een bepaalde hoeveelheid berichtenverkeer. Hierdoor kunnen gemeenten een bandbreedte afnemen die passend is en wordt daarmee voorkomen dat er onnodige kosten worden gemaakt. Daarnaast zal naar verwachting in de komende jaren de monopolie positie van Gemnet verzwakken doordat er meer aanbieders op de markt komen. (Bijv. de OT-wolk van Logius)
De precieze kosten van evt. uitbreidingen van benodigde bandbreedte zijn opgenomen in de verdiepingsslag op de impactanalyse en afkomstig uit de tarievenlijst van Gemnet.
- De (centrale) backupprocedures en -systemen zijn onvoldoende helder waardoor gemeenten geen vertrouwen hebben en zelf allerlei maatregelen willen nemen om in backup te voorzien.
- Het beheer van de BRP is niet duidelijk genoeg. De gemeente van inschrijving blijft verantwoordelijk en eigenaar van de gegevens. Als beheer van de gegevens niet helder en goed is geregeld, kan dat invloed hebben op de medewerking van gemeenten voor plaatsonafhankelijk bijhouden.
- De leveranciers hebben onvoldoende capaciteit voor ondersteuning.

¹ Voor de overgang naar BRP lopen alle buitengemeentelijke verstrekkingen aan AFNEMERS via de GBA-V FS (zowel ad-hoc, spontane leveringen als bestandselecties). Alleen verstrekkingen aan DERDEN zoals vermeld in de gemeentelijke verordening blijven een verantwoordelijkheid van gemeenten.

- Gelijkmatische spreiding van aan te sluiten gemeenten over de implementatieperiode lukt niet, waardoor er een stuwmeer aan het einde van de implementatieperiode ontstaat.
- Andere wettelijke verplichtingen verstoren de implementatie bij gemeenten.
- Vanwege beëindiging van het project BRP (onderdeel van het programma) zal veel kennis niet meer beschikbaar zijn tijdens de implementatie.

2.4. Landelijke planning (context)

De landelijke planning gaat er vanuit dat koplopergemeenten (gemeenten die als eerste zullen aansluiten op de BRP) vanaf het 3^e kwartaal 2011 zullen starten met de verwerving. In de periode juni 2013 - oktober 2013 zullen deze gemeenten aangesloten worden op de BRP. Dit betekent dat de periode van voorbereiding een doorlooptijd kent van ruim anderhalf jaar. De resterende gemeenten zullen in de periode van oktober 2013 tot juni 2016 gaan aansluiten op de BRP.

Een theoretische verdeling gebaseerd op een verdeling conform de Technology Adoption Lifecycle² laat de verwachting zien dat het aantal gemeenten in het tweede jaar het grootst zal zijn. Het eerste jaar is dat aantal aanzienlijk kleiner. Het derde jaar ligt daar tussenin. In verband met het beheersbaar aansluiten van alle gebruikers (gemeenten en afnemers) is een realistische spreiding over de migratieperiode van belang voor het programma mGBA. In overleg met elke gemeente zullen afspraken gemaakt worden over het moment van aansluiten op de BRP. Hieruit zal blijken in hoeverre de theoretische verdeling ook van toepassing is op het programma mGBA.

KING gaat er vanuit dat in het eerste implementatiejaar relatief meer ondersteuningsbehoefte nodig zal zijn omdat minder ervaring is opgedaan met de migratie en verderop in het traject gemeenten van elkaars kennis gebruik kunnen maken en de beschikbare tools gedurende het project worden verbeterd. Onderstaande planning is conform de planning uit het PID implementatie mGBA. Hierin zijn alleen de activiteiten opgenomen die door KING - in afstemming met het programma mGBA - worden uitgevoerd in het kader van dit project.

Fasering & planning project Implementatie mGBA – Gemeenten door KING



Afbeelding 1: Fasering en planning

Onderstaande tabel laat op basis van de standaardpercentages uit de Technology Adoption Lifecycle zien hoe de verdeling er ongeveer uit zal zien over de jaren heen.

² Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Technology_adoption_lifecycle

Hierbij is rekening gehouden met tien koplopers. Met deze tien koplopers zal een implementatie worden doorlopen door het programma. KING zal daarbij 'meelopen' en de ontwikkelde ondersteuningsinstrumenten in de praktijk toetsen. De aantallen zijn gebaseerd op 418 gemeenten.

Fasering gemeenten	Aantal gemeenten	2011		2012				2013				2014				2015				2016	
	Kwartalen	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Achterblijvers	67																				
Late meerderheid	142																				
Vroege meerderheid	142																				
Vroege volgers	57																				
Koplopers	10																				

Afbeelding 2: Fasering per gemeenten

In de tabel is aangegeven in welke periode de verwerving voor een gemeente valt (rood), en in welke periode de daadwerkelijke implementatie plaatsvindt (paars). Deze inschatting is gemaakt uitgaande van individuele verwerving. In geval van gezamenlijke verwerving zullen ook de achterblijvers in de beginfase de verwerving al achter de rug hebben, terwijl de daadwerkelijke implementatie dan later volgt. In de periode dat de koplopers starten met de verwerving of realisatie van de BZM, start KING met de ontwikkeling van het ondersteuningsmateriaal. De koplopergemeenten zullen dit materiaal gaandeweg beproeven en waar nodig zal KING het materiaal verbeteren. Het beproefde materiaal wordt vervolgens beschikbaar gesteld aan de resterende gemeenten zodat zij in staat worden gesteld om hun implementatietraject zo goed mogelijk te kunnen voorbereiden en uit te voeren.

2.5. Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden tussen gemeenten, VNG, KING, NVVB en het programma mGBA staan beschreven in het PID implementatie van het programma mGBA (paragraaf 3.2). Het project 'implementatie mGBA bij gemeenten' sluit daarbij aan.

3. Besturing en projectorganisatie

3.1. Opdrachtgever

Voor het project 'implementatie mGBA bij gemeenten' lopen er twee lijnen. De ene betreft een financiële, de andere een operationele.

De financiële lijn loopt vanuit de VNG naar KING. Gemeenten zijn daarmee feitelijk opdrachtgever voor KING. VNG kiest er echter voor dit opdrachtgeverschap in operationele zin in zijn geheel te beleggen bij het programmamanagement van de modernisering GBA. Het programma is daarmee regisseur/opdrachtgever geworden namens de VNG aan KING voor het project 'implementatie mGBA bij gemeenten'.

3.2. Programmamanagement

De projectleider van KING valt direct onder het programmamanagement. Hij neemt vanuit deze rol op afroep deel aan het kernteam van het programma en heeft wekelijks overleg met de programmamanager en de projectleider implementatie mGBA van het programma.

3.3. Sturingsoverleg

In de beginfase zal eenmaal per twee weken en later maandelijks een sturingsoverleg plaatsvinden. Hierbij zijn de volgende partijen vertegenwoordigd:

1. programmamanager mGBA
2. projectleider implementatie mGBA
3. management KING
4. VNG
5. projectleider KING implementatie mGBA gemeenten
6. Financial Control VNG (eerste half uur, voor financiële zaken)

In het sturingsoverleg worden resultaten, kosten, voortgang, samenwerking, kwaliteit van de geleverde diensten en gegevens e.d. besproken.

3.4. Relatie Project 'implementatie mGBA' van het programma

Het project 'implementatie mGBA bij gemeenten' maakt onderdeel uit van het totale project 'implementatie mGBA' van het programma. Er zal daarom nauwe afstemming zijn met dit project door deelname van de projectleider KING aan de implementatieoverleggen en regelmatig overleg met de projectleider 'implementatie mGBA' van het programma.

3.5. Projectteam 'implementatie mGBA bij gemeenten'

Het implementatieproject gemeenten bij KING bestaat uit een vast kernteam van:

1. een projectleider
2. een projectbureau medewerker
3. een communicatieadviseur
4. een procesmanager
5. een technisch specialist (tevens linking pin naar technische implementatiebegeleiders)
6. een inhoudelijke specialist (tevens linking pin naar inhoudelijke implementatiebegeleiders)

Tijdens Deel II van de voorbereidingsfase (vanaf juni 2012) zal ook de implementatiebegeleider (namens KING) specifiek voor de koplopers van het projectteam gemeenten deel uitmaken. Het projectteam gemeenten komt minimaal wekelijks bij elkaar voor voortgangsoverleg.

Functieprofielen van deze medewerkers zijn opgenomen in bijlage 1 (met uitzondering van de coördinator van de koplopers).

3.6. Rapportage

Rapportage over de voortgang van het project implementatie mGBA bij gemeenten vindt plaats door middel van standaard maandelijkse voortgangsrapportages die zullen worden opgeleverd aan de opdrachtgever en de directeur KING. In de voortgangsrapportage zal gerapporteerd worden over inhoud, tijd en geld. Rapportage vindt plaats volgens het format van het programma mGBA. Daarnaast zal wekelijks input worden geleverd voor de weekrapportage van het project implementatie mGBA.

3.7. Financiële verantwoording

Financiële verantwoording vindt plaats conform het format van het programma mGBA. KING ziet erop toe dat middels ingediende facturen en geaccordeerde urenstaten van elk van de projectleden deze verantwoording tijdig kan worden opgesteld. Facturen worden alleen betaald wanneer daar opdrachten aan ten grondslag liggen.

4. Implementatieaanpak

4.1. Algemeen

Bij de beschrijving van de implementatieaanpak beginnen we met de clustering van gemeenten. Deze clustering van gemeenten leidt tot ondersteuning door middel van een basispakket en een pluspakket. Na de beschrijving van de clusters wordt uiteengezet welke middelen zullen worden ingezet. De invulling is gebaseerd op de impactanalyse, waarin de impact is bepaald op de gemeente als bijhouder, als afnemer en als verstrekker. Dezelfde indeling wordt gehanteerd in de aanpak. De aanpak is enerzijds gericht op gebruik (organisatie, mensen, inhoud) en anderzijds op techniek. De ingezette middelen kunnen verschillen per gemeente.

Tenslotte slaan we de brug naar de begroting door de middelen die beschreven worden te koppelen aan de posten uit de begroting. In de begroting wordt tevens aangegeven welke middelen behoren tot het basispakket en welke behoren tot het pluspakket.

4.2. Clustering gemeente

Zelfredzaamheid

De grootte van de gemeente bepaalt vaak de benadering van de implementatie. Bij kleine gemeenten zien we veel generalisten en relatief weinig of zelfs geen specialisten. Het voordeel van generalisten is dat zij verbanden kunnen leggen tussen de verschillende manieren waarop de BRP impact heeft op gemeenten. Het nadeel is dat zij vaak onvoldoende diepgaande kennis hebben om een gehele implementatie uit te voeren.

Voor de BRP betekent dit dat zowel op Burgerzaken- als op ICT-niveau niet altijd de voor de implementatie gewenste kennis aanwezig is. Hiermee wordt door KING rekening gehouden in de aangeboden implementatieondersteuning door deze kennis ter beschikking te stellen.

Systeemlandschap

Het wel of niet hebben van een gegevensdistributiesysteem is onderscheidend voor het aangeboden ondersteuningspakket. Om de gevolgen van de migratie zoveel mogelijk in te perken zal KING bij gemeenten er op aandringen tijdig over te stappen op een gegevensdistributiesysteem. Mocht blijken dat een gemeente toch nog allerlei directe koppelingen heeft met het lokale Burgerzakensysteem ten tijde van de migratie, dan zal KING extra ondersteuning aanbieden via het pluspakket. Deze ondersteuning bestaat vooral uit technische ondersteuning. Er zal een beter en scherper inzicht moeten zijn in welke connecties er vervangen moeten worden, hoe de vervanging het beste plaats kan vinden en mogelijk met eenvoudigere oplossingen kan worden uitgevoerd. Door middel van testtools die binnen het programma zijn ontwikkeld en ondergebracht binnen Modernodam³ wordt de gemeente ondersteund om de gelegde koppelingen te testen. Er zal helder inzicht nodig zijn in de netwerken waarmee gekoppeld wordt. KING faciliteert, indien nodig, communicatie met leveranciers die de koppelvlakken bouwen.

³ Modernodam is de ontwikkel-, test-, en acceptatieomgeving van het programma.

4.3. De gemeente als bijhouder

4.3.1. Ondersteuning bij de technische implementatie

In de impactanalyse (paragraaf 2.1) is gekeken naar de technische impact van BRP bij gemeenten als bijhouder. Voor gemeenten betekent het dat zij te maken krijgen met Burgerzaken Modules die de functies van het huidige Burgerzakensysteem vervangen. Deze BZM moeten zijn gekoppeld aan de BRP.

Van belang is daarbij dat gemeenten:

1. gebruik maken van het diginetwerk;
2. beschikken over de juiste bandbreedte;
3. inzicht hebben in het verschil tussen de gegevens GBA en BRP (LO 3.7/3.8 naar LO BRP) en de functionaliteiten GBA en BRP. Deze verschillen bepalen of en in hoeverre aanpassing van de autorisaties nodig is. Nieuwe autorisaties moeten worden beschreven en aangemaakt;
4. de ingelezen BRP-gegevensset identiek hebben aan de gemeentelijke GBA-database en GBA-V;
5. zicht hebben welke gegevens straks niet in BRP zitten en voor zichzelf de afweging hebben gemaakt of de gemeente deze aangehaakte gegevens nog lokaal wil bijhouden en op welke wijze.

In de te gebruiken diagnosetool zal in het kader van de rol als bijhouder voornamelijk aandacht uitgaan naar de bovenstaande punten. Afhankelijk van deze uitkomsten zal de gemeente een keuze maken uit de verschillende ondersteuningstools die in het basispakket zitten.

Basispakket

In het basispakket ontwikkelt KING online middelen waardoor gemeenten zelf kunnen analyseren hoeveel verkeer er over hun Diginetwerkaansluiting gaat en hoeveel bandbreedte ze nodig hebben voor de koppeling met BRP. Checklisten en handleidingen zijn hiervoor de gebruikte instrumenten. Uit de diagnosetool komen ook de verschillen naar voren tussen de gegevens die in het Burgerzakensysteem zitten versus de gegevens die in BRP terecht zullen komen en de functionaliteiten van het huidige Burgerzakensysteem versus het nieuwe BRP-systeem. KING zal de verschillen monitoren, zodat KING de gemeente een overzicht kan geven van de meest voorkomende verschillen en voorbeelden beschikbaar kan stellen over hoe de migratie van oude naar nieuwe autorisaties⁴ kan worden vormgegeven.

In het kader van de aangehaakte gegevens zal KING de mogelijkheden van lokale bijhouding inventariseren en delen. Daarnaast zal in de basistoolkit veel aandacht uitgaan naar juiste, tijdige en adequate informatie over de gegevens en functionaliteiten van de BRP en de oplossingen van de verschillende gemeenten.

Pluspakket

Gemeenten zijn in principe zelf in staat om met het basispakket voldoende voorbereidingen te treffen op de migratie. Niet-zelfredzame gemeenten kunnen gebruik

⁴Het betreft hier niet de autorisaties die door de minister worden verleend, maar de autorisaties binnen de applicaties van de gemeente.

maken van een expert van KING om hen te ondersteunen bij diverse activiteiten⁵. In het pluspakket biedt KING een expert op locatie die de gemeente ondersteunt bij het :

- analyseren van de benodigde bandbreedte;
- de verschillen in gegevens en functionaliteiten GBA versus BRP inzichtelijk maken en helpen door te vertalen naar (nieuwe) autorisaties;
- omgaan met aangehaakte gegevens.

4.3.2.Ondersteuning bij het gebruik van de BRP als bijhouder

Voor het gebruik van BRP door gemeenten in de rol als bijhouder zullen de medewerkers te maken krijgen met:

1. Een nieuwe gebruikersinterface. De leveranciers van de nieuwe BZM zullen hiervoor veelal de opleiding verzorgen;
2. Nieuwe autorisaties. Helder moet zijn waarom bepaalde medewerkers bepaalde bevoegdheden krijgen. Deze autorisaties moeten worden beschreven, gemaakt en beheerd. Tevens moeten ze worden verankerd in de gemeentelijke verordening;
3. Het wel of niet bijhouden van aangehaakte gegevens heeft impact op de beheertaken. Bij lokale bijhouding van de aangehaakte gegevens moet het beheer van deze gegevens worden ingeregeld;
4. Door het centraal beheren van de gegevens wordt het mogelijk om via bedrijfsregels in de BRP zaken die nu nog handmatig moeten worden afgewerkt, automatisch uit te voeren. Dit heeft impact op de bedrijfsprocessen van gemeenten. Inzichtelijk moet worden over welke processen dit gaat en hoe de gemeentelijke processen moeten worden aangepast.
5. Plaatsonafhankelijke dienstverlening. In het huidige wetsvoorstel wordt alleen voorzien dat gemeenten gegevens verstrekken aan burgers die ingezetene zijn van een andere gemeente. Of het ook mogelijk wordt om plaatsonafhankelijke bijhoudingen te doen is nu nog onduidelijk. Als dit het geval is, zullen de gemeentelijke processen daarop moeten worden aangepast.

Basispakket

De online ondersteuning van KING voor het gebruik richt zich op:

1. De nieuwe gebruikersinterfaces van de BZM ontwikkeld door de leveranciers. Leveranciers zullen hiervoor veelal opleidingen verzorgen. KING treedt daarover in samenspraak met de NVVB⁶ in contact met leveranciers om daar, voor zover mogelijk, goede afspraken over te maken;
2. Nieuwe autorisaties. Samen met gemeenten en leveranciers zullen nieuwe rollen worden beschreven en beschikbaar gesteld;
3. Aangehaakte gegevens. KING zal de gekozen oplossingen voor het beheer van aangehaakte gegevens monitoren en breed beschikbaar stellen;

⁵ Deze lijn van ondersteuning middels een basispakket wat de zelfredzame gemeenten zelf kunnen toepassen en een aanvulling in het pluspakket met een expert van KING die gemeenten daarbij ondersteunt komt in de hele implementatiestrategie terug.

⁶ De NVVB stelt de eindtermen en toetstermen vast voor de opleidingen Burgerzaken/ Publiekszaken op grond waarvan de opleidingsinstellingen opleidingen aanbieden. Deze opleidingen worden afgesloten met het NVVB-examen. De NVVB maakt die examens en neemt ze ook af, deels geautomatiseerd via het internet (www.nvvbkennisloods.nl).

4. Plaatsonafhankelijke dienstverlening. In de wet moet duidelijk worden of en hoe bepaalde mutaties kunnen worden gedaan. Dit heeft mogelijk impact op de processen en procedures van de gemeenten. Hierover zal uitvoerig worden gecommuniceerd en KING zal zorgen voor heldere instructies ten aanzien van wat wel mag, en wat niet mag.

Pluspakket

In dit pakket zal de hulp op locatie zich concentreren op de volgende activiteiten:

1. Samen met de gemeente de juiste autorisaties verdelen over de medewerkers;
2. Helpen bij het kiezen van de juiste oplossing voor het beheer van aangehaakte gegevens;
3. Samen met de gemeente in kaart brengen welke processen worden geraakt met de plaatsonafhankelijke dienstverlening.

4.4. De gemeente als afnemer

4.4.1. Ondersteuning bij de technische implementatie

Uit de impactanalyse (paragraaf 2.2) komt naar voren dat op technisch vlak er bij de ingebruikname grote impact is op de koppelingen die naar en van het Burgerzakensysteem lopen. De implementatie is erop gericht deze koppelingen volledig te migreren zodat afnemers geen last hebben van de migratie. Voor het vereenvoudigen van de migratie zijn in de impactanalyse twee maatregelen benoemd:

1. Het hebben van een gegevensdistributiesysteem en
2. Het gebruiken van een mogelijke BGL-component.

In de implementatieaanpak maken we onderscheid tussen gemeenten die geen gegevensdistributiesysteem hebben en die dat wel hebben. Naast zelfredzaamheid van gemeenten is dit het enige onderscheid dat we maken.

Basispakket

In het basispakket kan de gemeente met de diagnosetool de hoeveelheid en soorten koppelvlakken in kaart brengen door het invullen van vragenlijsten en checklisten. Daarmee ontstaat inzicht in wat de gemeente te wachten staat. In het beste geval beperkt het koppelvlak met BRP zich tot één gegevensdistributiesysteem. Voor zelfredzame gemeenten volstaat KING in dat geval met een online aanbod van informatie met koppelvlakspecificaties, testmiddelen, voorbeeldberichten, planningen (input voor deze zaken wordt aangeleverd vanuit het programma mGBA). Voor technische ondersteuningsmiddelen ten behoeve van bijv. het uitvoeren van een Proof of Concept wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van Modernodam. Het project implementatie mGBA bij gemeenten zal voor het maken van het totale online aanbod gedurende de voorbereidingsfase zowel een inhoudelijk expert, als een technisch expert inschakelen. In overleg met de communicatieadviseur zullen hiervoor de juiste communicatiemiddelen worden ingezet. In de communicatie zal KING er op sturen dat zoveel mogelijk gemeenten een gegevensdistributiesysteem hebben en hun afnemende applicaties allemaal daarop aangesloten zijn alvorens over te stappen op de BRP.

KING verschaft alle relevante documentatie omtrent een evt. BGL op de website. Hiermee moeten gemeenten zelf in staat zijn om samen met hun leveranciers de afname van de BRP te implementeren in de gemeente.

Mochten gemeenten toch tegen vragen oplopen waar ze zelf niet uitkomen, dan kunnen ze contact opnemen met de helpdesk die hiervoor in samenwerking met het programma mGBA wordt opgericht. De helpdesk wordt mede bemand door technische experts van KING die ook ondersteuning op locatie bieden aan niet-zelfredzame gemeenten (zie pluspakket).

Er is in technisch opzicht geen onderscheid in de rol van binnengemeentelijke afnemer of buitengemeentelijke afnemer van de BRP. Daarom wordt geen onderscheid gemaakt in de implementatieaanpak. Wel kan het zo zijn dat de gemeente gegevens gebruikt die niet door de BRP worden verstrekt (bijv. aangehaakte gegevens). Aan het bijhoudproces van aangehaakte gegevens is bij het onderdeel de gemeente als bijhouder al aandacht besteed. Voor afname van gegevens geldt dat koppelingen van applicaties naar deze gegevens hersteld of gecontinueerd moeten worden. Bij de analyse die wordt gedaan in het kader van de bijhoudingen zullen de koppelingen ten behoeve van afname van aangehaakte gegevens direct worden meegenomen. Voor beide analyses wordt de diagnosetool ingezet. Voor gemeenten is het belangrijk dat zij hetzelfde dienstverleningsniveau blijven houden als voor de migratie. Enkele gemeenten hebben tijdens de interviews die zijn gehouden tbv de impactanalyse daar hun zorgen over geuit. KING zal daarom specifiek aandacht hebben voor deze problematiek in de vorm van het schetsen van scenario's voor gemeenten als resultaat van de diagnosetool. De scenario's beschrijven oplossingen die passend zijn voor de specifieke gemeentelijke situatie en waarmee de gemeente hetzelfde dienstverleningsniveau behoudt.

Pluspakket

Voor gemeenten die niet zelfredzaam zijn, wordt naast de online ondersteuning en de standaard ondersteuning op locatie ook extra ondersteuning geboden op locatie. Samen met gemeenten wordt de diagnosetool ingevuld en wordt vastgesteld welke koppelingen geraakt worden. De KING expert zal vervolgens technische ondersteuning bieden bij het omleggen van de koppelingen, zowel netwerktechnisch, als applicatief. Het aanbod hangt mede af van het feit of een gemeente al dan niet een gegevensdistributiesysteem heeft. Voor gemeenten met een gegevensdistributiesysteem is de extra ondersteuning beperkt tot enkele dagen per gemeente. Ondersteuning voor gemeenten die diverse koppelingen moeten migreren zal intensiever zijn. De mate van intensiteit hangt af van het aantal koppelingen.

4.4.2. Ondersteuning bij het gebruik van de BRP als afnemer

Uit de impactanalyse (paragraaf 2.2) blijkt dat ten aanzien van het gebruik van de BRP gemeenten impact zullen ondervinden op de volgende zaken:

1. De afnemende systemen (bijv ten behoeve van inzage op de GBA);
2. Autorisaties.

Basispakket

In het basispakket biedt KING met de eerder genoemde diagnosetool een middel om vast te stellen in welke processen bij de gemeente impact zal plaatsvinden. Ook wordt in kaart gebracht welke systemen aangepast moeten worden als gevolg van de implementatie van de BRP. Gemeenten kunnen dit zelfstandig doen via online middelen. Na de diagnose weet de gemeente welke middelen voor de gemeente van belang zijn om te gebruiken. De middelen die KING aanbiedt bestaan uit:

1. Standaard procedurebeschrijvingen gebaseerd op mogelijke wetswijzigingen (welke en hoeveel dat er zijn, is momenteel nog niet duidelijk).

2. Juridisch advies met name voor samenwerkingsverbanden over hoe om te gaan met de nieuwe situatie. Gemeenten die er met Agentschap BPR niet uitkomen kunnen via de helpdesk, die KING tijdens de implementatie inricht, terecht voor individuele ondersteuning.
3. In overleg met gemeentelijke leveranciers zal KING op de online ondersteuningssite handleidingen aanbieden voor het gebruik van systemen die zijn aangepast n.a.v. de overgang naar BRP. Het betreft hier bijvoorbeeld systemen die inzage gaven op de oude GBA en die nu op de BRP moeten inkijken.
4. Voor wat betreft de impact die wordt verwacht op de autorisaties in de rol van afnemer (binnengemeentelijk) zal KING inzicht bieden op de site waar de wijzigingen hebben plaatsgevonden en hoe dit de autorisaties voor afname kan beïnvloeden.

Pluspakket

In het pluspakket biedt KING een expert op locatie die de gemeente ondersteunt bij het

1. maken van een overzicht van de medewerkers die een opleiding nodig hebben;
2. geven van opleidingen in nieuwe applicaties;
3. instrueren van afnemers in de backoffice.

4.5. De gemeente als verstrekker

Uit de impactanalyse (paragraaf 2.3) komen de volgende aandachtspunten voor de gemeenten in de rol van verstrekker naar voren:

1. BRP-leveringen: deze service neemt de buitengemeentelijke verstrekkingen aan afnemers door gemeenten over;
2. Beheer autorisaties: gemeenten blijven, ook in de situatie met de BRP, verantwoordelijk voor de toekenning van autorisaties voor binnengemeentelijk gebruik van de BRP;
3. Continuïteit leveringen aan (verplichte-, bijzondere en vrije) derden;
4. Continuïteit ten behoeve van (management)rapportages, de rapportages die gemeenten zelf gebruiken.

4.5.1. Ondersteuning bij de technische implementatie

Technisch gezien moeten gemeenten zorgen voor:

- Aanvankelijk aansluiting op de GBA-V FS en BRP-levering;
- Implementatie van een autorisatiemodule BRP.

Aansluiting op de GBA-V FS valt niet direct binnen de scope van de implementatie mGBA. KING heeft dit wel benoemd als een randvoorwaarde om minder complexiteit te hebben bij de overstap naar de BRP. Agentschap BPR draagt zorg voor een heldere instructie/beschrijving hoe gemeenten dit zelf kunnen bewerkstelligen. In de impactanalyse is verder beschreven wat de aansluiting op de GBA-V FS betekent voor gemeenten in relatie tot de overstap naar de BRP.

Voor de autorisatiemodule BRP is op dit moment nog geen uitspraak gedaan over hoe deze er uit ziet, en wie deze levert (het programma of de leveranciers/gemeenten). Pas als die duidelijkheid er is kan de exacte impact en benodigde implementatieondersteuning bepaald worden.

De eventuele benodigde basispakket/pluspakket technische ondersteuning zal hoogstwaarschijnlijk meegenomen kunnen worden in de al eerder genoemde zaken bij de gemeente als afnemer.

Voor het verstrekken van gegevens waar niet de minister maar de gemeente voor verantwoordelijk is, zullen gemeenten hoogstwaarschijnlijk moeten kunnen beschikken over een actuele en volledige gegevensset van hun inwoners. Daarvoor is dan weer een gegevensdump of gegevensmagazijn nodig. Momenteel wordt nog onderzocht of het zinvol is voor het programma om hiervoor specificaties op te leveren. Uitgangspunt van het programma is dat de gemeente er niet op achteruit mag gaan. Levering zal hooguit anders geschieden. Zolang niet duidelijk is, hoe anders, kan de impact moeilijk worden bepaald. Zodra deze is bepaald zal de implementatie daarop worden toegespitst.

Voor de rapportages geldt technisch gezien hetzelfde als de voor de leveringen. Gemeenten hebben allerhande rapportages nodig voor dienstverlening aan hun burgers als ook voor taken als rampenbestrijding. Zeker voor dat laatste is het absoluut noodzakelijk dat gemeenten verzekerd kunnen zijn dat zij te allen tijde kunnen beschikken over een volledig overzicht van hun burgers en die naar believen kunnen opvragen en filteren. Afhankelijkheden moeten tot een minimum beperkt worden. Daarom zal het ook voor rapportages nodig zijn te kunnen beschikken over een gegevensdump en/of gegevensmagazijn.

4.5.2. Ondersteuning bij het gebruik van de BRP als verstrekker

In de organisatorische implementatie komt de verschuiving van beheertaken van gemeenten naar het Agentschap BPR naar voren. Voor gemeenten betekent dit dat zij minder taken hoeven te vervullen.

In de implementatieondersteuning is het vooral belangrijk dat gemeenten inzicht hebben in de huidige beheertaken en inzicht krijgen in de toekomstige beheertaken. Hiervoor wordt de diagnosetool ingericht. Daarnaast zullen handreikingen met mogelijkheden voor de nieuwe inrichting van de beheertaken geboden worden.

Basispakket

1. Voor de overgang naar GBA-V FS geldt dat de gemeente dan niet meer verantwoordelijk is voor de verstrekkingen die overgaan naar de GBA-V FS. Voor de implementatieondersteuning is het alleen van belang om te weten of een gemeente zelf geen verstrekkingen meer doet, waar de minister voor verantwoordelijk is. Deze worden volledig uitgevoerd door de GBA-V FS. Het uitgangspunt van het implementatieproject mGBA is dat de gemeente geen verstrekkingen meer doet namens de minister alvorens de migratie naar BRP/BZM plaatsvindt. Mocht om een bepaalde reden bij de diagnose blijken dat een gemeente nog niet zover is, dan moet in overleg met het Agentschap BPR, een aanpak opgenomen worden in het lokale plan van aanpak om te komen tot volledige aansluiting op de GBA-V FS. KING zal dit helder communiceren naar gemeenten.
2. Voor de levering aan (verplichte-, bijzondere- en vrije) derden geldt dat dit afhankelijk is van de keuze of dit type verstrekking een verantwoordelijkheid wordt van het Agentschap BPR of bij gemeenten blijft. Als het bij gemeenten blijft zullen de werkprocessen en capaciteit daartoe geborgd moeten worden. Als het naar het Agentschap BPR gaat dan is een overdracht van relevante informatie aan de orde. Afhankelijk van de keuze zal KING de ondersteuning vormgeven.

3. Voor de rapportages geldt dat in ieder geval de diagnosetool wordt ingericht om in kaart te brengen welke rapportages nu gegenereerd worden, zodat dit in de toekomst ook mogelijk blijft. Zoals bij de technische ondersteuning al gemeld is, zal nog nader moeten worden gezien hoe voldaan kan worden aan het beschikbaar hebben van gegevens om de rapportages te maken (gegevensdump en/of gegevensmagazijn). Ook de ondersteuning aan de organisatorische kant is daarvan afhankelijk. KING zal in samenspraak met gemeenten mogelijkheden en oplossingen inventariseren en dat breed communiceren naar gemeenten.
4. Met de komst van plaatsonafhankelijke verstrekkingen zullen gemeenten in staat moeten zijn om aan inwoners van andere gemeenten hun gegevens te verstrekken. KING zal hiervoor instructies opstellen over wat wel en wat niet mag.

Pluspakket

Vooralsnog is niet bekend of voor de gemeente als verstrekker extra tools als pluspakket geboden moet worden. De verwachting is dat er wel gemeenten zullen zijn die meer begeleiding nodig zullen hebben in het helder krijgen waar zij staan en hoe zij komen tot de gewenste situatie. Hiervoor kunnen zij de extra dagen ondersteuning aanwenden.

5. Benodigde inzet (middelen)

In dit hoofdstuk wordt een overzicht verstrekt van de benodigde inzet en middelen, onderverdeeld naar het basispakket voor alle gemeenten en het pluspakket (op basis van aanvullende behoefte voor eigen rekening van gemeenten). Alle middelen en in te zetten capaciteit die in hoofdstuk 4 zijn genoemd worden in dit hoofdstuk uitgewerkt.

5.1. Basispakket

5.1.1. Algemene ondersteuning

Alle gemeenten krijgen vijf dagen ondersteuning op projectmanagement, bewustwording van management en kennisondersteuning voor de functies informatisering, automatisering en burgerzaken. Hiervoor zal KING gedurende de looptijd de volgende uren beschikbaar maken:

	Technische ondersteuning	Niet-technische ondersteuning
Implementatiejaar 1 (juli 2013 - juni 2014)	1200	3700
Implementatiejaar 2 (juli 2014 - juni 2015)	1600	4800
Implementatiejaar 3 (juli 2015 - juni 2016)	1200	3700

De vijf dagen zijn als volgt opgebouwd:

1. 1 dag voor bewustwording management van de gemeente voor overgang naar BRP (2 gesprekken)
2. 1 dag voor ondersteuning bij stellen van diagnose (op locatie hulp bieden voor invullen diagnosetool)
3. 1 dag voor ondersteuning op projectmanagementniveau (gemeentelijke projectleider wegwijs maken in het implementatieondersteuningspakket dat voor zijn gemeente toepasbaar is, op basis van de resultaten uit de diagnose)
4. 2 dagen voor kennisoverdracht aan specialisten van de gemeente over het programma mGBA. Deze dagen kunnen ad hoc worden ingevuld en kunnen qua inhoud per gemeente verschillen afhankelijk van de mate en type van complexiteit waar een gemeente mee te kampen heeft.

Naast de genoemde vijf ondersteuningsdagen zal KING een aantal specifieke ondersteunende middelen aanwenden voor het project 'implementatie mGBA bij gemeenten':

1. diagnosetool;
2. website;
3. monitoringtool;
4. bijeenkomsten in de regio;
5. overige communicatiemiddelen;
6. helpdesk.

Hieronder worden deze ondersteuningsmiddelen verder uitgewerkt.

5.1.2.Diagnosetool

De diagnosetool zal in de voorbereidingsfase worden gemaakt en gevuld. Om te komen tot deze vulling zullen gedurende de voorbereidingsfase gemeenten worden bezocht om een gedetailleerd beeld te krijgen van de mogelijke diagnoses die gesteld kunnen worden. Dat wil zeggen, de diagnosetool ondersteunt bij het in kaart brengen voor een gemeente waar de gemeente problemen kan verwachten, danwel hoe en hoe groot de specifieke impact is van de operatie mGBA. Naast gemeentebezoek zullen er ook bijeenkomsten worden gehouden waarin regionaal gesproken zal worden met gemeenten over alle aspecten die bij de migratie aan de orde zullen komen. Naast iemand die de bezoeken uitvoert zullen hiervoor een inhoudelijk deskundige en een technisch deskundige worden ingezet.

Voor de daadwerkelijke vulling van deze en andere tools (monitoringtool, checklisten) zullen gedurende de voorbereidingsfase twee procesmanagers worden ingeschakeld, waarvan er één gedurende de gehele looptijd van het programma wordt ingezet. Dit laatste om er voor te zorgen dat voortschrijdende inzichten verwerkt en geborgd kunnen worden.

5.1.3.Website

De website operatiemgba.nl dient als dé plek waar gemeenten alles kunnen vinden wat ze nodig hebben en waarop KING vooral veel en helder communiceert over voortgang, ontwikkelingen e.d. Gemeenten zijn in staat om daar alle tools te vinden die worden aangeboden. De website wordt gedurende de hele duur van het programma onderhouden. Hiervoor stelt KING een communicatieadviseur/webmaster aan binnen het project die gedurende de hele duur aan het project is verbonden voor 4 dagen per week. De website bevat de diverse ondersteuningsmiddelen die ingezet worden tijdens de implementatie zoals:

1. opleidingsplan en materiaal
2. presentaties
3. instrumenten
4. formats (standaard templates voor bijv projectplannen)
5. goede voorbeelden
6. handleidingen / instructies
7. trainingsmateriaal
8. checklisten

5.1.4.Monitoringtool

De monitoringtool biedt gemeenten inzicht in waar zij staan in hun implementatietraject. Door deze regelmatig bij te werken zijn gemeenten in staat om vast te stellen of zij nog op schema liggen. Tevens dient de tool om het programma inzicht te geven in de stand van zaken van de implementatie en om bijv. achterblijvers snel in kaart te krijgen zodat daar snel op ingespeeld kan worden.

In het project gemeentelijke implementatie mGBA wordt samengewerkt met het NUP-programma, waar een soortgelijke tool wordt ontwikkeld. Door samenwerking wordt synergie behaald en blijven de kosten van deze tool beperkt.

5.1.5.Bijeenkomsten in de regio

Door middel van bijeenkomsten in de regio zal tijdens de voorbereidingsfase worden gecommuniceerd over wat de gemeente te wachten staat. Deze bijeenkomsten worden

ook gebruikt om de diagnosetool adequaat te vullen. Tijdens de implementatiefase zullen tijdens bijeenkomsten in de regio informatiesessies worden gehouden voor zowel gemeenten als leveranciers. Tijdens deze bijeenkomsten is er gelegenheid om in gesprek te gaan met elkaar om zodoende het implementatiepakket gedurende het programma zo adequaat mogelijk in te richten.

In de voorbereidingsjaren en het eerste en derde implementatiejaar worden 20 bijeenkomsten georganiseerd, in het tweede jaar 25. Dit zal de voornaamste plek zijn waar gemeenten die zelfstandig de migratie doorlopen, terecht kunnen met vragen, zorgen, aanvullingen etc.

Afhankelijk van de doelgroep en indien mogelijk, zullen de bijeenkomsten van de brancheverenigingen worden bezocht. Te denken valt aan: IMG, VIAG, VGS, Burgerzaken 100.000+

5.1.6. Overige communicatiemiddelen

Gedurende het hele programma wordt intensief gecommuniceerd met gemeenten, niet alleen via de websites operatiemgba.nl en moderniseringgba.nl of de bijeenkomsten in de regio, maar ook via andere media zoals vaktijdschriften of andere websites. Daarnaast zal er divers materiaal worden ontwikkeld dat gedistribueerd wordt naar gemeenten. De eerder genoemde communicatieadviseur is in samenspraak met het programma mGBA hiervoor verantwoordelijk.

Dit materiaal bestaat in ieder geval uit de volgende zaken:

- artikelen
- architectuurplaten
- plannen

De kosten die hiermee gemoeid zijn bestaan voornamelijk uit ontwerpkosten, drukkosten, tekstschrijfkosten, publicatiekosten en verzendkosten.

In totaal worden deze nu geschat op zo'n € 200.000 in de voorbereidingsperiode en nog € 75.000 in de implementatiejaren 1 en 2 aflopend naar € 50.000 in het laatste jaar.

5.1.7. Helpdesk

Tijdens de duur van het programma zal er een inhoudelijk deskundige en een technisch expert betrokken zijn bij de implementatie. In de voorbereidingsfase zijn dit specifieke functies. Naast de expertise die zij leveren voor het vullen van de diagnosetool zullen zij ook als vraagbaak (helpdesk) functioneren voor gemeenten tijdens de voorbereiding. Zij zijn ook verantwoordelijk voor het goed opleiden van de implementatiebegeleiders die tijdens de implementatiefase gemeenten zullen bezoeken. Tijdens die fase wordt de rol van helpdesk overgenomen door deze implementatiebegeleiders.

5.2. Pluspakket

Bij het maken van de impactanalyse en de gesprekken die zijn gevoerd met gemeenten bleek dat er gemeenten zijn die naast een standaard basispakket ook hands on ondersteuning nodig zullen hebben bij de implementatie. Er is bij deze gemeenten simpelweg te weinig eigen expertise om de implementatie goed handen en voeten te geven. Dit is vooral tot uiting gekomen bij kleine gemeenten. Kleine gemeenten kijken naar een grote regiogemeente in de buurt om bij aan te sluiten of de mogelijkheid om inhuur te plegen. Voor deze gemeenten biedt KING het pluspakket aan. Dit pakket is

niets anders dan hands on ondersteuning bij het gebruik van het basispakket. De ondersteuning bestaat concreet uit tien extra dagen ondersteuning (bovenop de vijf dagen uit het basispakket) gedurende een periode van een half jaar. De kosten hiervoor bedragen per gemeente ca. € 11.000.

De enige uitzondering op de clustering naar zelfredzame en niet-zelfredzame gemeente zijn de gemeenten die geen gegevensdistributiesysteem hebben. Ook voor deze gemeenten denkt KING dat de extra ondersteuning nodig is. Om die reden zit in het basispakket één technisch ondersteuner en in het pluspakket twee technisch ondersteuners. Dit is specifiek gericht op ondersteuning van gemeenten die, door het niet-hebben van een gegevensdistributiesysteem, een extra technische complexiteit ervaren.

Ongeveer 50% van de gemeenten wordt aangemerkt als klein, dat zijn gemeenten die minder dan 25.000 inwoners hebben. We houden er rekening mee dat ongeveer 15% van de gemeenten geen gegevensdistributiesysteem heeft. Dit is een schatting. Dit komt in totaal neer op een noodzaak voor pluspakket van zo'n 265 gemeenten. In totaal vraagt dit ± 2650 mandagen ondersteuning. De schatting is mogelijk aan de ruime kant.

Als in de programmafinanciering het pluspakket niet wordt meegefinancierd dan hebben gemeenten de keus of zij deze ondersteuning bij KING willen inkopen. KING zal dan een inventarisatie doen onder gemeenten om vast te stellen hoeveel gemeenten daadwerkelijk bij KING deze ondersteuning willen inkopen.