

Slimmere Processen. Betere dienstverlening.

Handreiking
GEMMA procesarchitectuur voor gemeenten

Slimmere processen. Betere dienstverlening. Met GEMMA.

Gemeenten worden e-gemeenten. De dienstverlening aan burgers en bedrijven moet sneller, beter en liefst ook goedkoper. Tegelijkertijd blijft het aantal gemeentelijke producten groeien. De gemeente wordt bovendien voor burgers en bedrijven dé poort van de overheid.

Ondertussen zien gemeenten steeds meer dat kwaliteit van dienstverlening in belangrijke mate wordt bepaald door de kwaliteit van de processen. En dat ze daarom de stap moeten maken van een organisatie die een serie losstaande producten en diensten voert, naar een procesgerichte organisatie, waar afdelingen en sectoren samenwerken.

EGEM i-teams ondersteunt gemeenten bij die omslag. Met als belangrijke fundament: de GEMMA procesarchitectuur. In deze uitgave leest u daar meer over. Wat is de GEMMA procesarchitectuur precies? En wat levert aansluiten op de GEMMA procesarchitectuur op? Voor uw organisatie, uw medewerkers en niet in de laatste plaats: uw klanten?

Inhoud

Met de GEMMA procesarchitectuur naar slimmere processen	3
De GEMMA procesarchitectuur in het kort	5
'De dienstverlening van de gemeente verbeteren. Zónder ingrijpende reorganisatie.' <i>interview met Jeffrey Gortmaker, EGEM i-teams</i>	8
De voordelen van de GEMMA procesarchitectuur	
... voor uw organisatie	9
... voor burgers en bedrijven	11
... voor uw medewerkers	12
'Nu ben jij aan zet. En nu jij.' Gemeente Delft pakt subsidies gemeentebreed aan. <i>interview met Petra Rouss, gemeente Delft</i>	13
Meer over GEMMA	15

Met de GEMMA procesarchitectuur naar slimmere processen

Veel gemeenten werken aan het verbeteren van hun dienstverlening. Ze merken dat betere dienstverlening niet kan zonder betere processen, want wat je aan de buitenkant belooft, moet je intern kunnen waarmaken. De GEMMA procesarchitectuur maakt het mogelijk om de gemeentelijke dienstverlenings-processen te standaardiseren. Slimmer te maken dus.

Eén generiek model

In de GEMMA procesarchitectuur is de gemeentelijke dienstverlening vastgelegd in een generiek procesmodel, dat de hoofdstappen van de dienstverlening beschrijft: van de intake tot aan de levering van het product (zie 'De GEMMA procesarchitectuur in het kort'). Dat generieke model is in feite de blauwdruk voor alle dienstverleningsprocessen in een gemeente.

Met dit generieke model kunt u uw dienstverlening standaardiseren. Het gevolg is dat alle dienstverleningsprocessen binnen de gemeente op dezelfde manier worden ingericht. Dan blijkt ook dat uw organisatie veel minder processen nodig heeft dan gedacht.

Slimmere processen

Als uw gemeente zijn dienstverlening inricht volgens de GEMMA procesarchitectuur, betekent dat bijvoorbeeld dat het proces voor alle soorten vergunningen op dezelfde manier verloopt. Hetzelfde geldt voor het proces voor alle soorten subsidies, bezwaren, klachten, enzovoort.

Bovendien wordt uw dienstverlening, gemeentebreed gezien, meer uniform: zo is het vergunningenproces opgebouwd uit precies dezelfde procesbouwstenen als het proces voor subsidies. Alleen de concrete invulling van die procesbouwstenen verschilt.

Wat levert dat op?

Veel. U gaat bijvoorbeeld efficiënter werken, u krijgt een betere sturing op uw organisatie, de processen worden minder foutgevoelig en automatisering kan eenvoudiger, goedkoper en sneller plaatsvinden. Daarbij brengt het werken volgens de GEMMA procesarchitectuur ook voordelen voor uw medewerkers met zich mee. En de klant? Die profiteert van een betere dienstverlening.

Aan de slag met de GEMMA procesarchitectuur

U kunt GEMMA procesarchitectuur inpassen in uw organisatie. Dat betekent doorvertalen en invullen op een manier die past bij uw eigen beleidsdoelen, organisatiestructuur en ICT mogelijkheden. De eerste stap is het aanwijzen van een procesarchitect binnen uw organisatie. Die maakt een overzicht van alle producten en diensten van uw gemeente en categoriseert ze.

Voor iedere categorie wordt op basis van de GEMMA procesarchitectuur een dienstverleningsproces ontworpen. De Zaaktypencatalogus en de E-processen van EGEM i-teams zijn hiervoor een goed hulpmiddel. Over de Zaaktypencatalogus en de E-processen kunt u meer lezen op pagina 18 en 19 van deze brochure.

Meer weten?

Wilt u meer informatie of advies? Neem dan contact op met EGEM i-teams of kijk op www.egem-iteams.nl/gemma. Daar vindt u ook de laatste versie van de GEMMA procesarchitectuur en de andere GEMMA producten.

De GEMMA procesarchitectuur in het kort

Alle gemeentelijke dienstverleningsprocessen verlopen op dezelfde manier. Ongeacht het product of de dienst. In de GEMMA procesarchitectuur is dat vastgelegd in een 'generiek procesmodel'. De sleutelwoorden zijn *categorieën, procesbouwstenen en rollen*.

Categorieën

Alle gemeentelijke producten en diensten kunnen worden ondergebracht in acht categorieën. Daarmee kan de hele gemeentelijke dienstverlening worden afgedekt. De acht categorieën zijn:

- 1 subsidies
- 2 vergunningen
- 3 inkomens- en maatschappelijke ondersteuning
- 4 publieke producten
- 5 meldingen en aangiften
- 6 bezwaren en beroepen
- 7 klachten
- 8 verzoeken.

Voor iedere categorie kan met behulp van de GEMMA procesarchitectuur een dienstverleningsproces worden ontwikkeld.

Ook GEMMA: de E-processen

In samenwerking met gemeenten heeft EGEM i-teams voor deze acht categorieën een dienstverleningsproces ontwikkeld: de E-processen. Meer informatie over de E-processen vindt u op pagina 18 van deze brochure.

Ook GEMMA: de Zaaktypencatalogus

In de Zaaktypencatalogus staan alle gemeentelijke producten en diensten ingedeeld in deze acht categorieën. Meer informatie over de Zaaktypencatalogus vindt u op pagina 19 van deze brochure.

Procesbouwstenen

Alle dienstverleningsprocessen worden ingericht met vaste procesbouwstenen, zoals:

- *intake en informeren* van de klant
- *behandelen* van de aanvraag
- *besluiten* over de aanvraag
- *leveren* van product of dienst
- *besturen* van het proces
- *bewaken* van het proces
- *beheren* van de 'zaak'.

Rollen

Om de procesbouwstenen te kunnen uitvoeren zijn rollen gedefinieerd. Deze rollen moeten worden belegd in de gemeentelijke organisatie. Het zijn:

- *het klantcontact*
Verzorgt alle contacten met de klant.
- *de dienstverleningsmanager*
Zorgt dat de afhandeling van het dienstverleningsproces goed en tijdig verloopt.
- *de vakspecialist*
Zorgt voor de inhoudelijke afhandeling van de klantvraag. Eventueel samen met andere vakspecialisten of met ketenpartners.
- *de ketenpartner*
Zorgt in sommige processen voor een deel van de inhoudelijke afhandeling van de klantvraag. Dit is bijvoorbeeld een bedrijf dat paspoorten produceert of een organisatie die WMO-indicatiestellingen verzorgt.

De rollen zijn géén functies, personen of afdelingen. Hoe ze in uw organisatie worden belegd, dat bepaalt u zelf. De GEMMA procesarchitectuur gaat niet over de structuur van uw organisatie. Dat is belangrijk voor de vrijheid die u als gemeente hebt, bij het invullen van GEMMA.

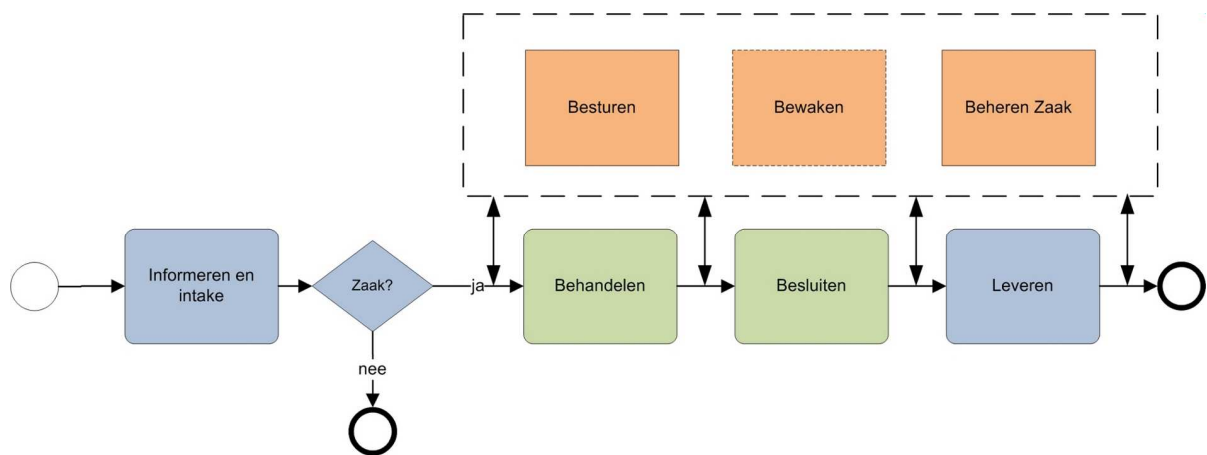
Zo kan de 'dienstverleningsmanager' bijvoorbeeld een aparte afdeling zijn, maar ook een extra rol van de frontoffice. Of zelfs voor een deel worden geautomatiseerd, in een work-flowsysteem. Ook is het mogelijk - bijvoorbeeld in kleinere gemeenten - om rollen te combineren binnen één afdeling of organisatieonderdeel.

De dienstverleningsmanager is cruciaal voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Hij of zij houdt zich niet bezig met de inhoud van de klantvraag, maar bestuurt en bewaakt het proces. De dienstverleningsmanager zorgt dat de klantvraag op het juiste bureau (of de juiste bureaus) belandt, houdt de doorlooptijden in de gaten, zorgt voor een goede overdrachts-momenten in het proces, en bewaakt de voortgang. Ook het beheren (registeren, archiveren) van de zaak wordt verzorgd door de dienstverleningsmanager.

Het generieke procesmodel

De procesbouwstenen en rollen vormen samen het generieke procesmodel: iedere rol verzorgt één of meer procesbouwstenen. In de afbeelding hieronder is dat weergegeven.



Legenda

- klantcontact
- dienstverleningsmanager
- vakspecialist (en eventueel ketenpartner)

De GEMMA procesarchitectuur is ontwikkeld door EGEM i-teams, in samenwerking met verschillende gemeenten, NUP-programma's, adviseurs en ICT leveranciers.

'De dienstverlening van de gemeente verbeteren.'

Zónder ingrijpende reorganisatie.'

Aansluiten op de GEMMA procesarchitectuur. Betekent dat automatisch dat de hele gemeentelijke organisatie op de schop moet? 'Nee, integendeel,' zegt Jeffrey Gortmaker, een van de architecten achter de GEMMA procesarchitectuur.

Gortmaker: 'Veel gemeenten zijn heel gemotiveerd om hun dienstverlening te verbeteren. Maar het laatste waar ze op zitten te wachten, is een omvangrijke interne reorganisatie. Logisch, in een tijd waarin er al zoveel van gemeenten wordt gevraagd. Het goede nieuws van de GEMMA procesarchitectuur is dan ook, dat dat niet nodig is.'

Want, zegt Gortmaker, bij de GEMMA procesarchitectuur gaat het om de manier waarop gemeenten hun dienstverlening inrichten. Maar de architectuur zegt niets over de concrete uitvoering daarvan. 'Een voorbeeld: met de GEMMA procesarchitectuur kan een gemeente een standaardproces voor vergunningen inrichten. Een van de processtappen bij een kapvergunning is het controleren van de boom. Maar of daarvoor iemand op de fiets moet stappen, of dat dat digitaal wordt gecontroleerd via Google Earth - daar gaat het bij de GEMMA procesarchitectuur niet om.'

Gortmaker gebruikt de metafoor van een autofabriek. 'Een auto maken op een lopende band gebeurt in een aantal vaste stappen. Daar komen de wielen eronder, verderop worden de deuren geplaatst, en dan wordt de auto gespoten. Al die noodzakelijke stappen, vormen samen het dienstverleningsproces. Hoe je die processtappen precies uitvoert - met hoeveel schroefjes zet je het merkembleem vast - dat is uitvoering. Dat hoeft niet te veranderen.'

De GEMMA procesarchitectuur maakt dat gemeenten veel minder verschillende dienstverleningsprocessen nodig hebben. Regelmatig maakt Gortmaker mee dat een gemeente twijfelt of dat voor hen geldt. 'Veel gemeenten hebben het idee dat ze honderden processen voeren. Dan is het lastig te begrijpen dat je met veel minder processen zou toekunnen.'

Gortmaker komt nog even terug op het voorbeeld van de autofabriek: 'In zo'n fabriek staan een beperkt aantal lopende banden. Daarop kunnen alle mogelijke modellen worden gemaakt. Volkswagen, Audi, Skoda. Cabrio, stationwagon, SUV. Blauw, rood, grijs. Er is echt niet voor iedere variant een aparte lopende band nodig. Bij een gemeente is dat precies hetzelfde.'

De voordelen van de GEMMA procesarchitectuur

...voor uw organisatie

Gaan werken volgens de GEMMA procesarchitectuur betekent processen beschrijven en implementeren, uw medewerkers informeren, en ze motiveren voor een nieuwe manier van denken en werken. Dat is een investering. Maar de effecten voor uw organisatie maken het de moeite waard.

Kostenbesparing

De GEMMA procesarchitectuur biedt een samenhangend model waarmee u uw hele gemeentelijke dienstverlening kunt inrichten. U hoeft het wiel dus niet zelf opnieuw uit te vinden. Dat scheelt ontwikkelingskosten. Zoals u ook kosten bespaart door het terugdringen van het aantal processen en ICT-toepassingen dat uw organisatie nodig heeft.

Efficiënter werken

Knelpunten en inefficiënties die al jarenlang bestaan. Controles die worden uitgevoerd zonder dat iemand nog weet waarom. Als u uw processen inricht met de GEMMA procesarchitectuur, worden uw processen efficiënter.

Flexibiliteit

Gemeentebreed lijken processen op elkaar. Zo heeft u meer overzicht en kunt u uw processen beter bijsturen, verbeteren en aanpassen aan nieuwe wetgeving. En voor nieuwe producten of diensten hoeft u geen apart proces meer in te richten: u kunt de bestaande processen hergebruiken.

Kansen voor digitalisering

Als uw processen uniform zijn hoeft u niet voor iedere dienst of product een eigen ICT-oplossing te bedenken. Het doorvertalen van uw processen naar digitale toepassingen wordt eenvoudiger, goedkoper en sneller.

Ook GEMMA: de GEMMA informatiearchitectuur

De GEMMA informatiearchitectuur, het broertje van de GEMMA procesarchitectuur, is een generiek model voor de informatievoorziening in uw gemeente. Lees meer over de GEMMA informatiearchitectuur op pagina 17 van deze brochure.

Betere managementinformatie

Uniforme processen, leveren uniforme kengetallen op. Daarmee kunt u eenduidige managementrapportages samenstellen, die een duidelijk (en betrouwbaar) beeld geven van hoe het ervoor staat met de organisatie. Voor een goede verantwoording richting gemeenteraad en college van B&W.

Meer overzicht, meer samenhang

Door de uniforme processen, krijgt u zicht op de manier van werken van andere afdelingen en onderdelen van uw organisatie. Dat maakt interne samenwerking en kennisdeling makkelijker. De GEMMA procesarchitectuur is ook een goed uitgangspunt voor afspraken over samenwerking met uw ketenpartners.

'Als je stap voor stap beschrijft hoe iets werkt, kom je soms ook op: hoe kan het beter werken? Want als je toch verandert, waarom dan niet naar een ideaal proces?'

Willem Kotkamp - hoofd afdeling Informatiebeheer van de gemeente Amstelveen

De voordelen van de GEMMA procesarchitectuur

... voor burgers en bedrijven

Uw gemeente gaat werken volgens de GEMMA procesarchitectuur. Wat schiet de burger of een bedrijf daarmee op? Vier voordelen op een rij.

Kortere doorlooptijden

Als een dossier verhuist van het ene bureau naar het andere, belandt het niet onderaan de stapel. Want iedere processtap leidt direct tot de volgende en de overdrachtmomenten zijn goed geregeld. De 'dienstverleningsmanager' bewaakt dat een aanvraag goed en zonder vertraging wordt afgehandeld. Dus krijgt de klant sneller antwoord.

Kanaalonafhankelijke dienstverlening

Een aanvraag doen bij de gemeente? Dat kan op de manier die de klant zelf prefereert: internet, telefoon, balie, post. Waar een aanvraag ook binnenkomt, de klant wordt altijd op dezelfde manier geholpen. U kunt dat als gemeente eenvoudiger realiseren, als u uniforme processen hanteert.

Meer transparantie

Uniforme processen, die verlopen in vaste stappen. Dat maakt uw dienstverlening herkenbaar en begrijpelijk voor de klant. En het biedt mogelijkheden om de klant te laten weten in welke fase zijn aanvraag zich bevindt. Via internet bijvoorbeeld. Zo kan de klant op elk moment zien hoe het ervoor staat met zijn aanvraag.

Minder contactmomenten

Door een goed georganiseerd intakeproces, zijn veel minder klantcontactmomenten nodig. Bij één bezoek aan de gemeentebalie (of: één bezoek aan de website, één telefoontje) wordt alle benodigde informatie uitgevraagd en uitgereikt. Een klant kan eventueel zelfs verschillende aanvragen combineren in één intake. Wel zo makkelijk.

'Als je als gemeente de dienstverlening aan je burgers écht wilt verbeteren, dan moet je meer in de schoenen van die burgers gaan staan. Uitgaan van hun vraag, hun denkwijze. En vervolgens je dienstverlening daarop inrichten.'

Chris Batist, concernadviseur bij de gemeente Den Haag

De voordelen van de GEMMA procesarchitectuur

... voor uw medewerkers

Werken volgens de GEMMA procesarchitectuur betekent: denken in rollen en processtappen, in plaats van in afdelingen. Dat vraagt een omslag van uw medewerkers. Maar het levert ze ook veel op.

Duidelijkheid

De verantwoordelijkheden binnen processen zijn goed verdeeld. Iedere medewerker weet dus precies wat zijn taak is. Dat geeft meer grip op het werk. Een vakspecialist hoeft niet zelf meer achter stukken aan te gaan, of de doorlooptijd in de gaten te houden. Want de dienstverleningsmanager bewaakt of alles volgens afspraak en op tijd wordt doorgestuurd.

Leren en kennisdelen

Doordat medewerkers deel uitmaken van organisatiebrede dienstverleningsprocessen, kunnen én moeten ze verder kijken dan hun eigen werkplek. Samenwerken is soms even wennen. Maar het biedt ook kansen om van elkaar leren.

Meer kansen voor goede service

Voor de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het klantcontact, wordt het makkelijker om klanten te informeren en te helpen. Zij weten altijd welke stappen een aanvraag doorloopt, welke informatie nodig is en ze kunnen de klant ook vertellen hoe lang de afhandeling ongeveer gaat duren. Dat sluit aan bij de verwachtingen die een klant heeft. Tevreden klanten dus, en dat maakt het werk voor de medewerker leuker.

Aansluiten bij kwaliteiten

Een gemeente kan de rollen toebedelen zoals past in de eigen organisatie. Als de omvang en de organisatiestructuur dat toelaten, kan het een keuze zijn om de rollen te laten aansluiten bij de kwaliteiten van medewerkers. De een is goed in het begeleiden en sturen van het proces, een ander is vooral sterk in de inhoud of in het onderhouden van het contact met de klant. Een rolverdeling die op de mensen is toegesneden, zorgt voor tevreden medewerkers.

‘Mensen, diensten, afdelingen moeten gaan samenwerken waar ze dat eerst niet hoefden. Dat hebben we allemaal beschreven en daar hebben we veel over gepraat. Maar toch... we moeten er steeds aandacht voor houden.’

Marion Dik, afdeling Vergunningen & Handhaving van de gemeente Assen

'Nu ben jij aan zet. En nu jij.'

Delft pakt subsidies gemeentebreed aan

'Op onze jaarrekening 2006 kregen we hier in Delft een aantekening van de accountant. Over de rechtmatigheid van het verstrekken van subsidies,' vertelt Petra Rouss van de gemeente Delft. De gemeente ondernam direct actie, en ontwikkelde één gemeentebreed proces voor subsidies. Met als spin in het web: het Subsidiebureau.

Een subsidieaanvraag bij de gemeente Delft gaat tegenwoordig eerst langs dat Subsidiebureau. Petra Rouss, hoofd van het Subsidiebureau: 'Wij verzorgen de registratie, we zorgen dat de aanvraag bij de juiste beleidsafdeling terecht komt en we bewaken de voortgang. Van begin tot het eind. Is er al een beschikking opgesteld? Wiens handtekening moet eronder? Heeft de afdeling Financiën al uitbetaald? In feite geeft het Subsidiebureau intern steeds aan: "Nu ben jij aan zet. En nu jij." En we houden in de gaten dat er dan ook daadwerkelijk iets gebeurt.'

Het Subsidiebureau bemoeit zich alleen met het proces, niet met de inhoud, benadrukt Petra Rouss. 'Inhoudelijk zijn de beleidsafdelingen verantwoordelijk. Die knip is heel scherp gezet.' Aan het begin leefde bij die beleidsafdelingen overigens wel wat achterdocht tegen het Subsidiebureau. 'Ze gaan ons op de vingers zitten kijken - dat gevoel hadden sommige medewerkers. Maar dat is helemaal omgeslagen. Mensen merken dat wij hen werk uit handen nemen. En nog wel het minst interessante werk ook, volgens hen.'

Het Subsidiebureau draait sinds januari 2008. 'We hebben de hele cyclus van subsidies nu een keer doorlopen,' zegt Rouss. 'Nu kunnen we ons proces fijnslipen.' En het Subsidiebureau gaat zijn werkveld uitbreiden. Deden ze tot nu toe alleen de subsidies voor maatschappelijke ontwikkeling en sport, nu komen ook alle andere gemeentelijke subsidies erbij. Rouss: 'Het mooie is: dat gaat heel makkelijk. Want nu het generieke proces op orde is, hoeven we alleen nog te kijken waar die andere subsidies afwijken. Dan kunnen we ze heel eenvoudig inpassen.'

Het grootste voordeel van deze manier van werken? Daar hoeft Petra Rouss niet lang over na te denken. 'Het is veel transparanter geworden. Voor de medewerkers - iedereen weet precies wat hij moet doen, en wanneer - en ook voor onze klanten. Nu gaan we toewerken naar een digitale subsidieaanvraag. Zodat klanten via internet stap voor stap kunnen volgen hoe het ervoor staat met hun aanvraag.'

Twee tips uit Delft

1 Zorg voor draagvlak

'In Delft hebben we bij het ontwikkelen van het subsidieproces heel bewust voor een 'bottom-up' aanpak gekozen. Zo'n nieuwe manier van werken en denken moet gedragen worden door de organisatie. Onze werkgroep bestond daarom grotendeels uit beleidsmedewerkers - de mensen die dagelijks met de subsidies bezig zijn. Zij hadden overigens ook een belangrijke functie als klankbord: 'We willen dit zó gaan doen - gaat dat werken, in de praktijk?'

2 Ontwikkel standaarddocumenten

'In Delft zijn standaarddocumenten ontwikkeld voor subsidies. Voor de beschikkingen bijvoorbeeld. Iedere beschikking wordt nu op dezelfde manier opgesteld. Dat maakt het voor medewerkers gemakkelijker, want ze hoeven niet meer telkens het wiel uit te vinden. En de klant krijgt altijd een duidelijk verhaal. Dat is belangrijk voor de kwaliteit van onze dienstverlening.'

De gemeente Delft herontwierp het subsidieproces in samenwerking met de andere VELDA-gemeenten (Vlaardingen, Ede, Leidschendam-Voorburg en Alphen aan den Rijn) en met EGEM i-teams. Het Delftse subsidieproces is de basis voor het E-proces 'Subsidies'.

Meer over GEMMA

Bij het realiseren van de e-gemeente komt heel wat kijken. Werkprocessen en informatiesystemen moeten een goed werkend, samenhangend geheel vormen. Een passende architectuur en goede standaarden zijn daarbij onmisbaar. Met de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA) ontwikkelde EGEM i-teams een samenhangende set principes, modellen en standaarden die u kunt gebruiken bij het inrichten van de e-gemeente.

De GEMMA architectuur

De GEMMA architectuurprincipes en -modellen geven u grip op de werkprocessen en het informatiemanagement van uw organisatie en de samenhang daartussen. Zo zorgt u ervoor dat uw bedrijfsstrategie, bedrijfsprocessen, gegevens en systemen goed op elkaar zijn afgestemd.

De GEMMA architectuur in het kort

- *Thema's en kernprincipes*

De 7 thema's en bijbehorende principes uit dit document vormen het kader voor de gemeentelijke e-dienstverlening. Ze zijn het uitgangspunt voor de GEMMA procesarchitectuur en de GEMMA informatiearchitectuur. De thema's zijn:

- 1 zaak- en procesgericht werken
- 2 ontsluiting en gebruik van basisgegevens
- 3 naast koppelen ook kantelen en generiek maken
- 4 de gemeente ontwikkelt zich tot dé poort tot de overheid
- 5 aansluiten op e-overheidsvoorzieningen (volgens NUP)
- 6 ketensamenwerking en de federatieve overheid
- 7 een groeipad naar serviceoriëntatie.

- *GEMMA procesarchitectuur*

Zoals beschreven wordt in deze brochure, is de GEMMA procesarchitectuur een generiek model voor de gemeentelijke dienstverleningsprocessen. U kunt de GEMMA procesarchitectuur gebruiken en aanpassen voor uw gemeente.

- *GEMMA informatiearchitectuur*

De GEMMA informatiearchitectuur is een generiek model voor de gemeentelijke informatievoorziening. Met deze architectuur brengt u lijn in de manier waarop uw organisatie informatie gebruikt, beheert en deelt. En koppelt u dat aan een samenhangende structuur voor ICT-applicaties en informatiesystemen.

In combinatie met de GEMMA procesarchitectuur, zorgt u zo voor een logische samenhang in uw organisatiestructuur, processen, gegevens en systemen. U kunt de GEMMA informatiearchitectuur gebruiken en aanpassen voor uw gemeente.

- *Handreiking strategie*
Het ontwikkelen van een eigen e-gemeente begint met een goede strategie. De Handreiking strategie is een praktisch hulpmiddel, bij het opstellen en het actualiseren van uw strategie.

U vindt de GEMMA architectuurprincipes en modellen op www.egem-iteams.nl/gemma.

De GEMMA standaarden

Op basis van de GEMMA architectuur heeft EGEM i-teams standaarden ontwikkeld. Met behulp van deze standaarden kunt u uw e-dienstverlening evenwichtig inrichten. Ook zorgt u ervoor dat u goed kunt communiceren met andere overheidsorganisaties. Bijkomende voordelen: u hoeft zelf geen technische oplossingen te ontwikkelen en het beheer en de doorontwikkeling van de standaarden zijn gegarandeerd.

De GEMMA standaarden in het kort

- *E-processen*
Op basis van de GEMMA procesarchitectuur ontwikkelde EGEM i-teams, samen met gemeenten acht generieke dienstverleningsprocessen: de E-processen. Deze processen kunt u gebruiken en aanpassen voor uw eigen organisatie. De E-processen zijn:
 - 1 subsidies
 - 2 vergunningen
 - 3 inkomens- en maatschappelijke ondersteuning
 - 4 publieke producten
 - 5 meldingen en aangiften
 - 6 bezwaren en beroepen
 - 7 klachten
 - 8 verzoeken.
- *Specificaties voor e-formulieren*
E-formulieren maken het mogelijk dat een burger of bedrijf een bepaalde dienst digitaal kan aanvragen. Als u optimaal gebruik wilt maken van de e-formulieren, richt u uw processen in volgens de GEMMA procesarchitectuur. Aan deze standaardformulieren kan ook een StUF berichtenstandaard gekoppeld worden.
- *StUF berichtenstandaard*
De StUF berichtenstandaard zorgt ervoor dat berichten uitgewisseld kunnen

worden door de inhoud dezelfde taal te geven. De uitwisseling kan plaatsvinden tussen verschillende systemen binnen de gemeente, tussen gemeenten onderling en tussen gemeenten en derden.

- *RSGB*

U hebt als gemeente vaak meer gegevens nodig dan er in de landelijke basisregistraties aanwezig zijn. Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) sluit aan op het landelijke stelsel en beschrijft de vorm waarin deze gegevens opgeslagen moeten worden, hoe u de gegevens moet ordenen, hoe u de relaties met andere gegevens en met andere registraties aangeeft. Via het model van het RSGB kunt u uw gegevens op zo'n manier ordenen en opslaan dat ze bruikbaar zijn voor de StUF berichtenstandaard en e-formulieren.

- *RGZB*

Het RGBZ helpt u bij het bepalen van de gegevens die u minimaal nodig heeft om voldoende op de hoogte te zijn van lopende en afgeronde zaken. De zaken waar u als gemeente mee te maken kunt krijgen staan in de Zaaktypencatalogus.

- *Zaaktypencatalogus*

De Zaaktypencatalogus (ZTC) geeft een overzicht van alle mogelijke zaaktypen binnen uw gemeente. Per zaaktype worden zoveel mogelijk metadata vastgelegd. Bijvoorbeeld de bewaartermijn (richtlijn), mogelijke statussen, afhandeltermijnen en vertrouwelijkheid. Van iedere zaak is ook aangegeven in welk van de E-processen ze valt.

U vindt alle GEMMA standaarden op www.egem-iteams.nl/gemma.

GEMMA is toegesneden op gemeenten en ontwikkeld door EGEM i-teams, in samenwerking met gemeenten, NUP-programma's, adviseurs en ICT-leveranciers. GEMMA is gebaseerd op de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur (NORA) en sluit aan bij de NUP-programma's.

U kunt uw leveranciers vragen om te voldoen aan GEMMA. Dat betekent dat ze moeten toelichten hoe zij de GEMMA proces- en informatiearchitectuur toepassen.

Aan de slag met GEMMA

Kijk voor meer informatie en de laatste versies van de GEMMA procesarchitectuur en andere GEMMA standaarden op www.egem-iteams.nl/gemma.

Over EGEM i-teams

EGEM i-teams werkt aan optimale bedrijfsvoering en verbetering van dienstverlening bij gemeenten. We realiseren een integrale aanpak. Van ontwikkelpaden, architectuurmodellen, principes, standaarden en instrumenten tot ondersteuning op maat bij de invoering van e-overheidsvoorzieningen. Van meedenken tot ook werkelijk meedoen. U vindt ons via www.egem-iteams.nl.

Als programma houdt EGEM i-teams eind 2009 op te bestaan. Maar voor de GEMMA producten maakt dat niet uit. Die dragen we graag over aan het Kwaliteitsinstituut Instituut Nederlandse Gemeenten. Kijk voor meer informatie op www.kwaliteitsinstituutgemeenten.nl.

