

# Plandienst

## de leidraad voor uw informatieontsluiting



Dé opgave van gemeenten voor de komende jaren is het digitaal ontsluiten van omgevingsinformatie voor het grote publiek. Een eerste stap op die weg is het aanschaffen van een geschikt programma, bijvoorbeeld Aarhusportaal. Maar daarmee bent u er nog niet. Zo'n programma moet worden voorzien van data. En dat vereist de nodige organisatie. Daarom heeft u een ontsluitingsplan nodig.

Het Aarhus-consortium kan u helpen met het opstellen van zo'n plan. Dat doen we aan de hand van de volgende vraaglijst:

1. Aan welke eisen moet de gemeente voldoen ten aanzien van de openbaarmaking van informatie aan haar burgers? Zie [1. Eisen](#)
2. Welke ambities heeft de gemeente in dezen? Zie [2. Ambities](#)
3. Hoe is de huidige situatie, wat doet de gemeente aan informatieontsluiting, welke informatiebehoefte heeft de burger? Zie [3. Beginsituatie](#)
4. Welke documenten gaat u uiteindelijk ontsluiten en in welke volgorde? Zie [4. Doelen](#)
5. Welke middelen zijn er in termen van geld en menskracht? Zie [5. Randvoorwaarden](#)
6. Hoe organiseer je dat het databestand met documenten wordt gevuld en de doelen worden bereikt? Zie [6. Actieplan](#)
7. Hoe onderhoud je het bestand en maak je het steeds beter? Zie [7. En verder...](#)

Afhankelijk van de ambities van de organisatie kan het uiteindelijke ontsluitingsplan bestaan uit een paar A4-tjes met activiteiten tot een uitgebreid projectplan.

## 1. Eisen

Voordat aan de planvorming kan worden begonnen, moet aan iedereen die er bij betrokken is duidelijk zijn, welke eisen er nu en in de nabije toekomst aan de (passieve en actieve) informatieontsluiting van overheden worden gesteld. Deze eisen vormen het uiteindelijke toetsingskader voor alle ontsluitingsactiviteiten.

- We leggen uit wat de Europese Aarhusrichtlijn in de praktijk betekent.
- En wat de landelijke IPM-standaard inhoudt.
- Daarnaast kunnen we u iets vertellen over andere wettelijke regels waarmee rekening moet worden gehouden bij het actief openbaar maken van vergunningen en bekendmakingen: de Wet Openbaarheid van Bestuur (Wob), de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), de Auteurswet (Aw), de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp), en het Wetsontwerp Algemene Bepalingen Omgevingsvergunning (Wabo) waarin de nieuwe omgevingsvergunning wordt opgenomen.
- Ook kunnen we u in voorlichten over andere digitale overheidsinitiatieven: het project Bekendmakingen, het project Samenwerkende Catalogi, of het Kenniscentrum Electronische Overheid (ELO).

## 2. Ambities

Vervolgens moet het ambitieniveau van de organisatie ten aanzien van de ontsluiting van informatie worden bepaald. Hoever wil uw gemeente gaan?



- Kiest u voor de minimale eisen, of gaat u voor een hoger ambitieniveau? Bent u tevreden met een simpele titellijst, of wordt het een geavanceerde zoekmachine? Ontsluit u enkel de nieuwe digitale documenten, of biedt u ook informatie uit vorige jaren aan? Presenteert u enkel eindversies, of ook alle voorbereidende exemplaren?
- Sluiten de nieuwe eisen aan bij de digitale ontwikkelingen van uw gemeente? Ziet u kansen met de nieuwe eisen uw digitale informatievoorziening een nieuwe impuls te geven? Zijn er mogelijkheden om de ontwikkelingen gemeentebreed te trekken en bijvoorbeeld ook het on-line ontsluiten van bestemmingsplannen op te nemen?
- Etc.

### 3. Beginsituatie

Het bestand kan niet in één keer volledig en actueel worden gevuld. U zult prioriteiten moeten stellen. Dat kan het beste gebeuren door eerst uw informatiedomein meer of minder gedetailleerd in kaart te brengen. Ofwel, er moet een doorlichting van de informatiesituatie worden gemaakt. Die doorlichting kan het beste plaats vinden op drie niveau's: proces, organisatie en techniek.

#### Proces:

Dit betreft het in kaart brengen van de huidige informatiestromen, vanaf de ambtenaar (aanbod) naar de burger (vraag) en eventueel terug.

#### Aan de aanbodkant:

- Wie zijn de spelers? Welke afdelingen houden zich met de informatietransactie bezig? Wie produceert, wie transformeert, wie beheert, wie geeft uit? Vaak zijn betrokken de communicatie-, milieu-, ICT-, juridische en vergunningverlenende afdeling.
- Wat is de inhoud van de informatie? Is er een informatiestructuur te onderscheiden, bijvoorbeeld naar thema? Gebruikt men een thesaurus of trefwoordenlijst?
- Welke metadata worden over de documenten vastgelegd?
- Welke informatiedragers worden gebruikt? Het categoriseren in tekstuele (papieren en digitaal), auditieve, visuele en combinatie-media geeft een goed beeld van de gebruikte media in de praktijk.
- Van welke verspreidingsnetwerken wordt momenteel gebruik gemaakt? Bijvoorbeeld van post, periodieken, bibliotheken, internet-providers, maar ook van radio, tv en bijeenkomsten. Ofwel, hoe bereikbaar is de informatie nu voor eindgebruikers (burgers)?
- Etc.

#### Aan de vraagkant:

- Wat is de informatiebehoefte van de burgers? Maken zij ook werkelijk gebruik van de aangeboden informatie? Wat zijn hun motieven om wel of niet in de informatie te delen? Welke belemmeringen hebben zij daarbij? Beschikt men wel over de juiste media? En kan men ermee omgaan? Let ook op psychologische factoren, zoals weerstand tegen verandering en vernieuwing.
- Is in het nabije verleden onderzoek gedaan naar de informatiebehoefte van de burgers? Is (nieuw) onderzoek gewenst?
- Etc.



### Organisatie:

Om te kunnen voorspellen hoe lang eventuele ontsluitingstrajecten straks gaan duren, moet ook de organisatie worden doorgelicht:

- Welke taken en verantwoordelijkheden hebben de betrokken afdelingen en ambtenaren bij de informatieontsluiting?
- Hoe goed wordt er tussen deze partijen samengewerkt?
- Waar liggen de bottle necks? Wie houdt het proces eventueel op?
- Etc.

### Techniek:

Welke technische middelen worden er op dit moment voor de informatieontsluiting ingezet?

We maken een doorlichting volgens het OSI-model:

- Welke hardware wordt gebruikt?
- Welke operatiesystemen worden toegepast?
- Welke software is er momenteel om de informatie te beheren? Is er een Content Management Systeem (CMS) waarin de metadata worden opgeslagen?
- In welke formaten is de tekstuele informatie opgeslagen? Papier, MSWord, PDF, etc.
- Als er informatie digitaal wordt gepubliceerd, volgens welke techniek gebeurt dat? Gebeurt dit vanuit het CMS?
- Welke zoektechnologie wordt gebruikt?
- Etc.

## **4. Doelen**

Zodra een goed overzicht over het informatiedomein beschikbaar is, kunt u verantwoord uw ontsluitingsdoelen gaan vastleggen. U moet daarbij een aantal keuzes maken:

- Welke deeldomeinen wilt u eerst ontsluiten? Bijvoorbeeld milieuvergunningen.
- Welke informatiedragers komen het eerst aan de beurt? Bijvoorbeeld PDF.
- Hoever gaat u terug in de tijd?
- Op welke termijn moeten de documenten openbaar zijn?
- Welke media gaat u inzetten? Bijvoorbeeld alleen de Registerdienst, of ook de Email- en Zoek- en Dialoogdienst?
- Gaat u actief aan de slag met interne implementatie om uw ambtenaren op de werkvloer van uw oplossingen op de hoogte te stellen?
- En wilt u uw burgers actief betrekken? Ofwel, gaat u ook aan externe implementatie doen?
- Etc.

## **5. Randvoorwaarden**

Bovendien moeten de randvoorwaarden duidelijk zijn.

- Hoeveel budget is er beschikbaar?
- Hoeveel tijd is er beschikbaar?
- Hoeveel arbeidskracht is er beschikbaar?
- Etc.

## **6. Actieplan**



Als al het bovenstaande helder is, kan begonnen worden met het daadwerkelijke organiseren: het opstellen van een verantwoord actieplan. Hierin worden soorten documenten gekoppeld aan plaatsen, personen en tijden. Dat betekent ondermeer het organiseren van het vullen van het databestand en het publiceren en beheren ervan.

#### Vullen van het databestand

- Aanwijzen van verzamelingen documenten;
- Aanwijzen van uitvoerders;
- Trainen van uitvoerders;
- Etc.

#### Publiceren van het databestand

- Media klaarzetten;
- Plaats op de website bepalen;
- Plaats binnen gemeentelijk netwerk bepalen;
- Etc.

#### Beheren van het databestand

- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheidsverdeling vastleggen;
- Zorgen voor een goede procesbeheersing, denk aan:
  - Overdrachtmomenten, tussen de ene afdeling, bijvoorbeeld de milieufdeling en de andere afdeling, bijvoorbeeld die de website beheert;
  - Organisatie bij ziekte, vervanging, nieuwe medewerker;
  - Periodieke controle ingevoerde informatie;
  - Etc.

## 7. En verder...

Een register opzetten is eigenlijk niet zo heel moeilijk. Het register verder uitbouwen, in stand houden en permanent verbeteren, dat is het aller moeilijkst. Hiertoe kan de organisatie instrumenten gebruiken als het verrichten van metingen, het periodiek uitvoeren van klantenonderzoeken, het gericht uitvoeren van evaluatieonderzoek. Aan het Aarhus-register kunnen bijvoorbeeld allerlei metingen worden verricht. Google is groot geworden door voortdurend te meten waar mensen op zoeken, wat relevante zoekwoorden zijn e.a. metingen en analyses, waardoor de zoekmachine steeds geavanceerder wordt en beter toegespitst op de vragen die door organisaties, bedrijven en inwoners in uw gemeente worden gesteld. U kunt op die manier bijvoorbeeld de lacunes in uw informatiebestand opsporen.

