

**VOORTGANGSRAPPORTAGE
Wormerland heeft Antwoord**

Naam portefeuillehouder	Peter Tange	2 mei 2012	Versie 2.0
Naam opdrachtgever	Marlies van den Hende		
Naam opdrachtnemer	Marcel Schaafsma		
Rapportageperiode	t/m april 2012		

Introductie

Eindresultaat	<p>Het realisatieplan Wormerland heeft Antwoord (EGEM-i, vastgesteld in 2007) geeft uitwerking aan de bestuurlijke ambities van raad en college op het vlak van elektronische dienstverlening. Deze ambities omvatten onder andere de implementatie van alle relevante wetgeving, zoals basisregistraties en digitale dienstverlening evenals de mogelijkheid voor elektronische afhandeling van 65% van de gemeentelijke producten en diensten.</p>
Belangrijke tussenresultaten	<p>Het realisatieplan Wormerland heeft Antwoord bestaat uit 25 vastgestelde deelprojecten. Het is de bedoeling op stapsgewijs de deelprojecten op te leveren. De deelprojecten zijn:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realisatie en afname basisregistratie Persoonsgegevens2. Invoering basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)3. Afname basisregistratie bedrijven (NHR)4. Ontwikkelen procesmodel5. Implementatie workflowmanagement (WfM)6. Implementatie midoffice7. Invoering Wabo / digitaal omgevingsloket8. Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen9. Bedrijvenloket10. Lokale regelgeving via internet11. Persoonlijke internetpagina (PIP)12. Afname basisregistratie Kadaster13. Basisregistratie Topografie14. Uitgifte burgerservicenummer (BSN)15. Afname burgerservicenummer (BSN)16. Ontwerpen informatiearchitectuur17. Ontwerpen ICT-architectuur18. Implementatie documentair management systeem (DMS)19. Verbetering website20. Afname e-formulieren21. Website geschikt voor blinden en slechtzienden22. Vermindering administratieve lasten23. Afname DigiD en Elektronische Nederlandse identiteitskaart (eNIK)24. Afname bedrijven- en instellingennummer (BIN)25. Uitgifte Elektronisch Nederlandse identiteitskaart (eNIK) <p>Aan het einde van deze voortgangsrapportage is een verklarende woordenlijst opgenomen.</p>

Algemene voortgang	
Stand van zaken	In de tabel Planning / Resultaten staat per deelproject beschreven wat de stand van zaken is.
Gerealiseerde (tussen) resultaten	<p><i>Datadistributie (DDS)</i> Het zogenaamd Datadistributiesysteem – een belangrijk onderdeel van de midoffice – is geïnstalleerd en in gebruik genomen. Dit is de centrale database waar vanuit de basisgegevens beschikbaar worden gesteld voor gebruik in andere applicaties. Inmiddels zijn de koppelingen gerealiseerd met de GBA, BAG, SBA (Wabo-applicatie) en de VOA. Bij het gebruik van genoemde basisgegevens kan ervan uitgegaan worden dat deze gegevens correct en up-to-date zijn. Hiermee wordt voorkomen dat foute adresseringen worden gebruikt of andere fouten voorkomen.</p> <p><i>Invoering Wabo – implementatie vergunningapplicatie</i> Eind 2011 hebben we een andere applicatie (Stadsbeheer Administratie) in gebruik genomen (testfase) voor het afhandelen van omgevingsvergunningen. Reden hiervoor is dat de bestaande applicatie onvoldoende mogelijkheden bood voor de toekomst en werd uitgefaseerd door de leverancier. De nieuwe applicatie is aangesloten op de gegevensmakelaar (Key2datadistributie), zodat we authentieke gegevens gebruiken. De nieuwe applicatie is technisch gekoppeld aan het landelijke omgevingsloket online (OLO), zodat we aanvragen die door burgers, bedrijven en instellingen digitaal worden ingediend niet meer handmatig in de applicatie voor het afhandelen van de aanvraag moeten invoeren. De nieuwe applicatie maakt het tot slot mogelijk om de vergunningaanvragen zaakgericht af te handelen.</p> <p><i>Koppeling GBA - basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)</i> Op 1 november 2011 is voor de GBA de verbruiksplicht van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) ingegaan. De BAG is het bronbestand van adres- en gebouwgegevens, zoals de GBA dat is voor de persoonsgegevens. Op 12 oktober 2011 hebben wij deze koppeling gerealiseerd voor de gemeente Wormerland.</p> <p><i>Verbetering website</i> We hebben op de website van Wormerland een nieuwe digitale publieksbalie ingericht. De inhoud hiervan wordt automatisch bijgehouden en aangepast aan nieuwe regels en wetgeving, waardoor minder fouten voorkomen. Daarnaast kunnen steeds meer producten aangevraagd worden via digitale GEMMA e-formulieren.</p>
Korte toelichting prognose komende (tussen) resultaten	<p><i>Algemeen</i> De gemeente Wormerland en de gemeente Oostzaan hebben beide een eigen realisatieplan EGEM-i, waar beide gemeenten separaat middelen voor beschikbaar hebben gesteld. De deelprojecten uit beide plannen komen grotendeels overeen. We pakken de activiteiten gezamenlijk op. De financiën blijven logischerwijs wel gescheiden.</p> <p>In 2012 ligt de nadruk op het verder digitaliseren van onze dienstverlening via de website en de doorontwikkeling van het zaakgericht werken.</p>

Uitbreiden aantal digitaal bestelbare producten

De productbeschrijvingen van de producten in de digitale publieksbalies op de websites van beide gemeenten zijn de afgelopen periode op orde gebracht door gebruik te maken van een landelijke contentdatabase. Ook zijn we gebruik gaan maken van een landelijk initiatief voor e-formulieren (GEMMA e-formulieren). Op dit moment kunnen 17 producten digitaal worden besteld en betaald met behulp van DigiD en een internetkassa. Doelstelling in 2012 is het aantal digitaal bestelbare producten te verdubbelen naar 34.

Voorinvullen van e-formulieren

Zodra de e-formulieren technisch gekoppeld zijn met de gegevensmakelaar en -magazijn (Key2datadistributie) is het mogelijk om NAW-gegevens van burgers voor in te vullen in e-formulieren. Dit betekent dat als een burger in de publieksbalie op de website van één van beide gemeenten inlogt met DigiD om een product te bestellen, zijn NAW-gegevens al zijn ingevuld. Dit is een verbetering voor dienstverlening, aangezien we gegevens waarover we als gemeente al beschikken, niet opnieuw opvragen bij de burger. We verwachten de koppeling in de loop van 2012 te hebben gerealiseerd.

Relatiebeheer (CRM) implementeren

In 2012 maken we een programma van eisen voor een werkbaar CRM-systeem als onderdeel van onze midoffice. Na selectie van het systeem gaan we vervolgens aan de slag om dit relatiebeheersysteem stapsgewijs breder in de organisatie in te zetten. Nadat het relatiebeheersysteem technisch is gekoppeld aan de gegevensmakelaar en -magazijn (Key2datadistributie) kunnen de medewerkers van de telefooncentrale contacten met burgers in het systeem vastleggen. Hierdoor krijgen we meer grip op de klantcontacten. Het is uiteindelijk de bedoeling dat de gehele organisatie met het relatiebeheersysteem gaat werken.

Datadistributie (DDS)

In 2012 worden er meer applicaties gekoppeld via DDS. Het is de bedoeling om stapsgewijs de basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) de basisregistratie Personen, de e-formulieren en de financiële systemen (Key2financiën) aan te sluiten. Doelstelling is om uiteindelijk alle systemen volgens de vastgestelde ICT-architectuur op elkaar aan te sluiten. Het functioneel applicatiebeheer van de gegevensmakelaar wordt belegd binnen de afdeling Dienstverlening, dit is vanaf het 1^e kwartaal 2012 nader ingevuld.

Applicatie Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (Wkpb)

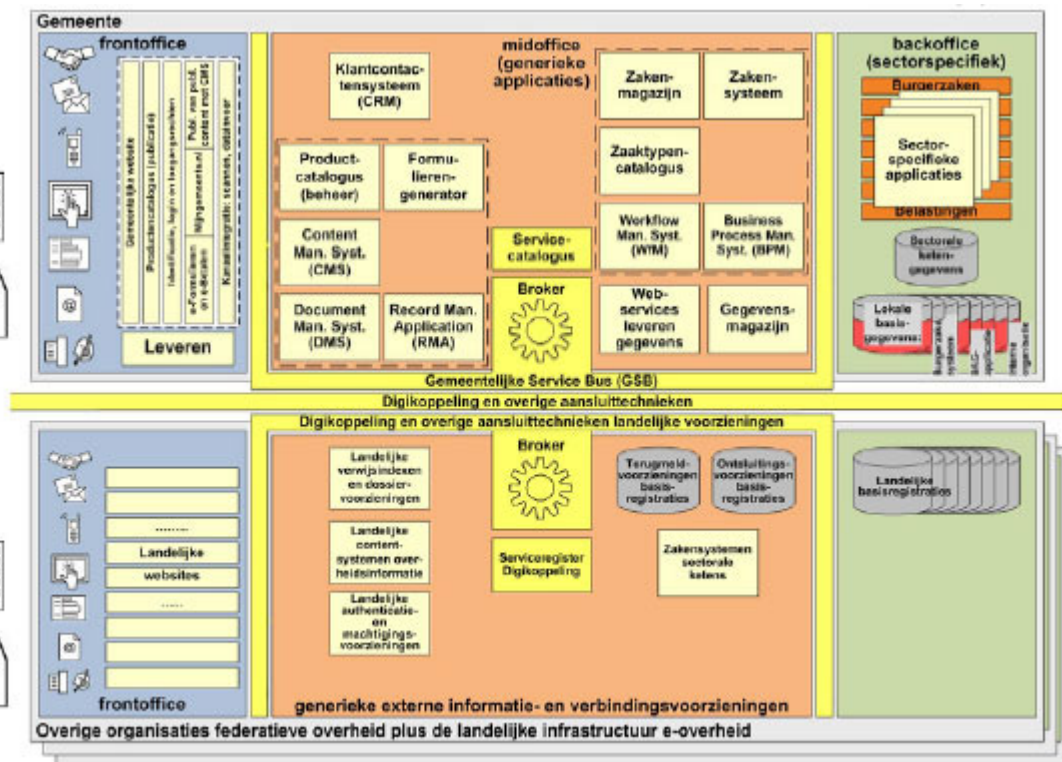
Alle gemeentelijke beperkingen die onder de Wkpb vallen, moeten in de gemeentelijke registers worden ingeschreven. De gemeenten registreren en ontsluiten de beperkingen die ze zelf opleggen in een landelijke database (de Landelijke Voorziening). Het Kadaster beheert deze Landelijke Voorziening en middels een link met Kadaster-online (KOL) worden de gemeentelijke beperkingen door het Kadaster gepubliceerd.

Het project 'implementatie Wkpb OVER-gemeenten' bevindt zich in fase 3. In deze fase wordt gezocht naar een geschikte ICT-oplossing voor het beheer van de Wkpb-registratie. In de huidige situatie beschikt de gemeente Oostzaan over een Wkpb -applicatie van Vicrea (Neuron Wkpb). Deze applicatie draait in Landsmeer en kan via een Citrix-omgeving worden benaderd. De gemeente Wormerland heeft nog geen Wkpb-applicatie.

In de nieuwe situatie is het wenselijk dat de registraties van Oostzaan en Wormerland gezamenlijk beheerd worden. Ten aanzien van de locatie waar de software geïnstalleerd moet nog een keuze gemaakt worden. Dit kan ofwel in eigen beheer ofwel in een zelfde constructie als het beheer van de BAG-applicatie via de gemeente Purmerend.

Architectuur

Bij de uitvoering van de deelprojecten van het realisatieplan Wormerland heeft Antwoord werken we op basis van de informatie-architectuur van gemeenten. Deze informatie-architectuur ziet er als volgt uit:



Planning / Resultaten	Gepland		Status	Prognose
	Start	Eind		
1. Realisatie en afname basisregistratie Persoonsgegevens	01-04-2008	01-04-2015	In uitvoering: De verordening Basisregistratie Personen is in het 1 ^e kwartaal van 2012 aangepast en door de gemeenteraad vastgesteld.	We zijn qua planning afhankelijk van het landelijke programma Modernisering GBA (mGBA).
2. Invoering basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	01-01-2008	01-01-2011	Afgerond	Het beheer van de BAG wordt in regionaal verband uitgevoerd door de gemeente Purmerend.
3. Afname basisregistratie bedrijven (NHR)	01-04-2008	01-07-2014	Nog niet gestart	Is onderdeel van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP)
4. Ontwikkelen procesmodel	01-07-2008	31-12-2011	In uitvoering: - Door de aanschaf van het documentair structuurplan (DSP) beschikken we over standaard werkprocessen.	Dit deelproject wordt uitgevoerd in combinatie met het deelproject implementatie WfM
5. Implementatie workflow management (WfM)	01-01-2009	01-01-2014	In uitvoering	Afhankelijk van het programma van eisen voor de doorontwikkeling van het zaakgericht werken (zie paragraaf 'change management')
6. Implementatie midoffice	01-04-2008	01-01-2014	In uitvoering: - Een aantal midoffice-functionaliteiten is geïmplementeerd (waaronder DDS)	Afhankelijk van het programma van eisen voor de doorontwikkeling van het zaakgericht werken (zie paragraaf 'change management')
7. Invoering Wabo / digitaal omgevingsloket	01-01-2008	01-01-2012	Afgerond	
8. Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (Wkpb)	01-12-2008	01-01-2013	In uitvoering: - Onderzoek vindt plaats naar een geschikte Wkpb-applicatie en het beheer van deze applicatie: in eigen beheer bij OVER-gemeenten of via een	

			andere gemeente (Purmerend)	
9. Bedrijvenloket	01-10-2008	01-01-2013	In uitvoering: – Wormerland is aangesloten op de website www.antwoordvoorbedrijven.nl , ondernemers kunnen hier onder meer informatie krijgen over gemeentespecifieke zaken. – In 2012 wordt het (digitale) Bedrijvenloket verder vormgegeven conform de afspraak uit het coalitieakkoord.	
10. Lokale regelgeving via internet	01-10-2008	01-01-2011	Afgerond	
11. Persoonlijke internetpagina (PIP)	01-04-2008	01-01-2015	Nog niet gestart	Is als 'Mijn overheid' ook onderdeel van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP)
12. Afname basisregistratie Kadaster	01-10-2008	01-01-2013	Nog niet gestart	
13. Basisregistratie Topografie	01-10-2008	01-01-2013	Nog niet gestart	OVER-gemeenten maakt hier geen gebruik van.
14. Uitgifte burgerservicenummer (BSN)	01-11-2007	01-01-2008	Afgerond	
15. Afname burgerservicenummer (BSN)	01-11-2007	01-01-2008	Afgerond	
16. Ontwerpen informatie-architectuur	01-07-2008	01-01-2010	Afgerond	
17. Ontwerpen ICT-architectuur	01-04-2008	01-01-2010	Afgerond	
18. Implementatie documentair management systeem (DMS)	01-01-2008	01-04-2009	Afgerond	
19. Verbetering website	01-01-2008	01-07-2008	Afgerond	
20. Afname e-formulieren	01-04-2008	01-01-2010	Afgerond	
21. Website geschikt voor blinden en slechtzienden	01-01-2008	01-07-2008	Afgerond	

22. Vermindering administratieve lasten	01-05-2008	01-02-2009	Afgerond	
23. Afname DigiD en Elektronisch Nederlandse identiteitskaart (eNIK)	01-01-2008	01-03-2009	Voor zover mogelijk afgerond.	De landelijke overheid heeft de ontwikkeling van eNIK stopgezet.
24. Afname bedrijven- en instellingennummer (BIN)				De landelijke overheid heeft de ontwikkeling van het bedrijven- en instellingennummer (BIN) stopgezet.
25. Uitgifte Elektronisch Nederlandse identiteitskaart (eNIK)				De landelijke overheid heeft de ontwikkeling van eNIK stopgezet.

Change management	
Aandachtspunten	<p><i>Operatie NUP</i></p> <p>Medio 2011 is het i-NUP, de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid, namens Rijk, gemeenten en andere overheidspartners vastgesteld. Het i-NUP bouwt voort op het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid) en beschrijft de resultaatverplichtingen die (onder meer) gemeenten uiterlijk 1 januari 2015 behaald dienen te hebben op het gebied van e-overheid, basisregistraties en standaardisatie.</p> <p>Om aan dit landelijk afsprakenkader voor het KCC te kunnen voldoen dient OVER-gemeenten in 2013 / 2014 nog veel zaken te realiseren. OVER-gemeenten permitteert zich hierbij de vrijheid om – uiteraard in de geest van het afsprakenkader – een eigen koers te varen, zowel inhoudelijk als planningtechnisch. Eind 2012 is hiervoor een uitvoeringsprogramma KCC OVER-gemeenten gereed met de routekaart tot 2015 voor de implementatie van een toekomstbestendig en klantgericht KCC-concept binnen de gemeente Oostzaan en Wormerland.</p> <p>Er zal veel geïnvesteerd moeten worden in applicaties en koppelingen om alle 13 door het Rijk gewenste basisregistraties en gemeenschappelijke voorzieningen als Digikoppeling, Digilevering en Digimelding te kunnen realiseren. Een belangrijk onderdeel in 2013 is het verder uitbouwen van de zogenaamde midoffice, het virtuele gemeentekantoor waarin gegevens aan elkaar kunnen worden gekoppeld ten behoeve van de juiste gegevensverstrekking aan de klant. Ook gaan we in 2013 verder met het digitaliseren van onze werkprocessen, waarbij (online gedane) aanvragen volledig digitaal verwerkt kunnen worden (zaakgericht werken).</p> <p>Het gebruik van digitale kennissystemen is onontbeerlijk om het voor de eerstelijns van het KCC mogelijk te maken daadwerkelijk 80% van alle algemene vragen te kunnen beantwoorden. Om klanten de mogelijkheid te bieden om 24 uur per dag / 7 dagen per week antwoorden te kunnen vinden op vragen die zij hebben over gemeentelijke producten wordt de informatievoorziening op onze websites verder verbeterd, en de vindbaarheid van producten vergemakkelijkt.</p> <p>Naast het digitaal optuigen van onze dienstverlening blijven wij ook investeren in de fysieke vormgeving van ons KCC-dienstverleningsconcept. Uitgangspunt blijft immers dat wij onze eerstelijns dienstverlening lokaal blijven aanbieden. Wij vertalen ons dienstverleningsconcept naar een klantgerichte en vernieuwende gemeentewinkel-formule. Transparantie, flexibiliteit en gastvrijheidszorg staan in deze formule centraal, waarbij wij graag willen gaan werken met gastheren / -vrouwen die als eerste visitekaartje voor onze gemeenten gaan fungeren.</p> <p>Gelet op de niet centrale ligging van onze huidige baliefuncties aan de Koetserstraat heeft het college het voornemen om na het gereed komen van 'vlek B' van het Centrumplan in 2015 de eerstelijns dienstverlening (baliefuncties) te verplaatsen naar een ruimte in of nabij het MFA, zodat het gemeentewinkelconcept ten volle kan worden benut en een laagdrempelige voorziening is voor onze inwoners.</p>

Change management	
	<p><i>Doorontwikkeling zaakgericht werken</i></p> <p>De afgelopen jaren hebben wij ons Document Management Systeem (DMS) verder ontwikkeld om in samenhang zaken af te kunnen handelen. Wij hebben hierbij ingezet op een Documentair Structuurplan (DSP) voor snelheid en eenduidigheid. Er is een Functioneel Ontwerp opgesteld voor de ontwikkeling van het DMS. Onze huidige leverancier heeft in 2012 echter te kennen gegeven dat het investeringsrisico voor dit Functioneel Ontwerp voor hen te groot is. Dit is voor ons een reden om ons te heroriënteren, waarbij we ook kijken naar integrale oplossingen om zaakgericht werken te ondersteunen (intranet, website, meldingenadministratie, KCC, DMS, zaakstelsel, procesondersteuning (bijv. Wmo, Sociale Zaken), CRM). Vóór 2013 hebben wij een Programma van Eisen opgesteld met een planning voor het - na aanbesteding - parallel implementeren van de nieuwe functionaliteiten en uitfaseren van de oude applicaties.</p>
Afwijkingen – voorgestelde aanpak	<p>Een groot deel van de zaken uit het programma EGEM-i Route naar e-Wormerland, dat is gestart in 2007 is (nagenoeg) afgerond. De deelprojecten die nog in uitvoering zijn of moeten komen, zijn eveneens opgenomen in het NUP, de rijksbrede implementatie-agenda voor Dienstverlening en e-Overheid, die vóór 2015 dient te zijn afgerond.</p> <p>Voorgesteld wordt om de nog lopende projecten mee te nemen in het – mede op basis van het NUP - in 2012 op te stellen Uitvoeringsprogramma KCC OVER-gemeenten, waarin de routekaart tot 2015 wordt uitgestippeld. Bij de Zomernota 2012 zal worden voorgesteld om de nog beschikbare middelen uit de reserve Wormerland heeft Antwoord te benutten voor investeringen in de verdere digitalisering van onze dienstverlening. De tijdelijk door het Rijk beschikbaar gestelde NUP-middelen in de algemene uitkering (2012 / 2013 / 2014, jaarlijks € 23.000 voor Wormerland) bieden onvoldoende dekking voor de automatiserings-opgave die wij hebben. Door veel met eigen personeel uit te voeren en slim gebruik te maken van de bestaande ICT-budgetten binnen de meerjarenbegroting van OVER-gemeenten en door goed te kijken naar applicaties die in de markt hun waarde al hebben bewezen, hopen wij zonder noemenswaardige structurele meerkosten betere digitale dienstverlening te kunnen bieden aan onze klanten. Als deze digitale dienstverlening 'staat' verwachten wij daarna geleidelijk een personeelsreductie in de organisatie te kunnen realiseren.</p>
Risico's	<p><i>Implementatie afsprakenkader NUP</i></p> <p>Zoals hierboven reeds gemeld is het invoeren van de 13 basisregistraties en de gemeenschappelijke voorzieningen een grote opgave voor onze organisatie. Dit vergt veel inzet van menskracht en middelen. Voor OVER-gemeenten is het belangrijk dat wij vóór 2015 aan het afsprakenkader kunnen voldoen, omdat wij daarmee een aantrekkelijke samenwerkingspartner zijn voor andere gemeenten. Goede digitale dienstverlening vormt een belangrijk fundament voor OVER-gemeenten en daarmee voor de zelfstandigheid van de deelnemende gemeenten.</p> <p><i>Doorontwikkeling zaakgericht werken</i></p> <p>Aangezien de transitie naar de nieuwe functionaliteiten voor het zaakgericht werken geleidelijk zal verlopen, zal er gedurende een periode sprake zijn van aanschaf- en implementatiekosten en onderhoudskosten van zowel de oude als de nieuwe systemen.</p>

Change management	
	Na een tijdelijk hoger kostenniveau verwachten wij met de geïntegreerde oplossing tot een structurele besparing te komen. De geïntegreerde oplossing vergt minder koppelingen tussen applicaties, dus er zijn minder risico's op onderhoud en bovendien levert het efficiency op in de werkprocessen (kortere doorlooptijden voor de klant).
Besluitvormingspunten	Voorgesteld wordt bij de Zomernota 2012 met nadere voorstellen te komen over de inzet van de resterende middelen uit de reserve Wormerland heeft Antwoord alsmede de tijdelijke middelen voor het NUP die door het Rijk in de algemene uitkering ter beschikking zijn gesteld.

Financiële voortgang		
Totale incidentele kosten	€ 99.485,-.	Het totale resterende incidentele budget (inhuur, opleiding, ondersteuning en flankerend beleid) voor het realisatieplan Wormerland heeft Antwoord bedroeg op 31 december 2011 € 99.485,-. Zie het bijgevoegde financiële overzicht.
Investerings	€ 67.994,-.	Het resterende budget voor investeringen voor het realisatieplan Wormerland heeft Antwoord bedraagt € 67.994,-. Zie het bijgevoegde financiële overzicht.

Verklarende woordenlijst	
Basisregistratie	De authentieke landelijke registraties van personen, gebouwen, adressen, kadaster, topografie en ondernemingen en andere organisaties.
Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	De basisregistratie bevat authentieke gebouwgegevens en adresgegevens. Het gebruik hiervan vindt plaats binnen een eigen wettelijk kader en houdt rekening met bestaande wetgeving. VROM zorgt voor de centrale voorzieningen en de bijbehorende wetgeving, gemeenten richten de basisregistraties in en leveren de gegevens aan de landelijke voorziening.
Basisregistratie Percelen (Kadaster)	Elk perceel in Nederland met gebouw is geregistreerd. De basisregistratie kadaster is één van de zes registraties uit het hele stelsel van basisregistraties. Voor het Kadaster geldt net als voor de GBA dat het eigenlijk al werkt als basisregistratie. Alleen de wetgeving moet nog worden aangepast. Zodat er ook voor alle kadastrale gegevens een verplichtstelling van gebruik komt, en terugmeldplicht. De registratie wordt beheerd door het Kadaster.
Basisregistratie Persoonsgegevens	Een basisregister met de persoonsgegevens van de inwoners. Het gebruik hiervan vindt plaats binnen een eigen wettelijk kader en houdt rekening met de bestaande wetgeving. Het ministerie van BZK zorgt voor de centrale voorzieningen en de bijbehorende wetgeving, gemeenten richten de basisregistraties in en leveren de gegevens aan de landelijke voorziening.
Basisregistratie Topografie	Eén unieke bron voor alle topografische kaarten met een schaal van 1:10.000 meter. Dat moet de basisregistratie Topografie worden, zodat alle overheidsorganisaties gemakkelijk met elkaar geografische informatie kunnen uitwisselen. De basisregistratie Topografie is één van de zes registraties uit het stelsel van basisregistraties en wordt beheerd door het Kadaster.
Bedrijven en Instellingen Nummer (BIN)	Het is een uniek identificatienummer voor bedrijven. Het nummer leidt tot efficiënte en betrouwbare uitwisseling van bedrijfsgegevens tussen bedrijf en overheid.
Bedrijvenloket	Het Bedrijvenloket wordt dé virtuele, overheidsbrede poort voor ondernemers. Hier kunnen zij antwoord vinden op vragen over wetten en regels, of direct zaken doen met de overheid.
Burgerservicenummer (BSN)	Het is een uniek persoonsnummer, waarmee een inwoner zich kan identificeren. Het nummer leidt tot efficiënte en betrouwbare uitwisseling van persoonsgegevens tussen burger en overheid.
DigiD	DigiD (spreek uit: 'Diegiedee') staat voor Digitale Identiteit; het is een gemeenschappelijk systeem waarmee de overheid op internet de identiteit van burgers kan verifiëren. Op aanvraag ontvangen burgers van DigiD hiervoor een inlogcode.
Digitaal omgevingsloket	De omgevingsvergunning is één geïntegreerde vergunning voor bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu. Landelijk worden drie voorzieningen ontwikkeld (e-formulier, centrale voorziening vergunningen en branchewijzers) waarmee gemeenten, provincies en waterschappen hun eigen digitale omgevingsloket kunnen inrichten. Via het digitale omgevingsloket kan de omgevingsvergunning worden aangevraagd.

Verklarende woordenlijst	
Documentair management systeem (DMS)	Met een documentair management systeem (DMS) kunnen elektronische documenten worden beheerd gedurende hun hele levenscyclus, inclusief o.a. registratie en versiecontrole, document integriteit, opzoeken, raadplegen, verspreiden en archivering.
E-formulieren	e-Formulieren zijn formulieren die inwoners en bedrijven digitaal kunnen invullen om producten en diensten aan te vragen. Door koppelingen met de basisregistraties wordt zoveel mogelijk informatie vooraf ingevuld op het formulier. De formulieren zijn intelligent opgebouwd, waardoor een inwoner of bedrijf alleen de vragen hoeft te beantwoorden die op zijn situatie van toepassing zijn.
Elektronische Nederlandse identiteitskaart (eNIK)	Het ministerie van BZK heeft de wens een elektronische functionaliteit op de Nederlandse identiteitskaart (eNIK) te ontwikkelen, waarmee een burger een elektronische handtekening kan zetten, zich elektronisch kan identificeren en een bericht kan beveiligen.
Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)	GBA is dé spil van de identiteitsinfrastructuur. Hierin staan de persoonsgegevens van de inwoners vermeld. Het huidige GBA werkt al als een basisregistratie, alleen de wetgeving moet worden veranderd. De naam GBA wordt dan vervangen door basisregistratie Persoonsgegevens. Hierin komen dezelfde soort gegevens te staan.
ICT-architectuur	ICT-architectuur beschrijft de samenhangende structuur van de verschillende applicaties en systemen, de eisen die aan de koppelingen, applicaties en systemen worden gesteld en de beveiliging.
Informatie-architectuur	Informatiearchitectuur beschrijft onder andere hoe de (basis)registraties en dossiers worden opgebouwd, aan welke eisen de gegevens en documenten moeten voldoen, hoe de kwaliteit van de gegevens en documenten wordt beheerd, hoe autorisaties worden geregeld en hoe de gegevens en documenten worden gebruikt.
Midoffice	De midoffice is een verzameling van applicaties die zorg draagt voor de afstemming tussen frontoffice en backoffice. Het workflow management systeem en het documentair management systeem maken deel uit van de midoffice.
Nieuw Handelsregister (NHR)	Een basisregister met de naam, adres, aantal werknemers, de ondernemingsvorm, het bedrijfsnummer (BIN) en de belangrijkste bedrijfsactiviteiten van alle bedrijven in Nederland. Dit register wordt onderdeel van het stelsel van basisregistraties.
Persoonlijke internetpagina (PIP)	Een internetpagina bij de overheid die burgers zelf kunnen inrichten. Het is de bedoeling dat op deze pagina persoonlijke gegevens en informatie komen te staan over alle lopende contacten van de burger met de overheid. Eigen gegevens die daarbij van belang zijn, worden langs één weg toegankelijk en kunnen makkelijker en eenvoudig worden gebruikt. Een PIP kan verder worden gebruikt om persoonlijke voorkeursopties in te stellen voor het ontvangen van bijvoorbeeld attenties en

Verklarende woordenlijst	
	statusberichten van de overheid.
Procesmodel	Het procesmodel bestaat uit een onderverdeling van alle processen in een aantal hoofdprocessen. Ieder hoofdproces start met een beginpunt, een trigger. Vanuit het beginpunt verloopt het proces langs een aantal vastgestelde en gestandaardiseerde tussenstappen naar het uiteindelijke resultaat voor de inwoner.
Workflow management systeem (WfM)	Door het workflow management systeem kunnen de werkstromen binnen de organisatie worden beheerst. Hierdoor wordt het voor de gemeentelijke dienstverleningspraktijk mogelijk het proces met betrekking tot het zaak(dossier) te ondersteunen.