

- » BOOST PERFORMANCE
- » REDUCE COST
- » INCREASE AGILITY
- » ENHANCE CRM
- » SHORTEN TIME TO MARKET
- » DRIVE INNOVATION
- » IMPROVE EFFICIENCY
- » INCREASE ADAPTIVITY
- » ENABLE BUSINESS TRANSPARENCY
- » ENSURE REGULATORY COMPLIANCE

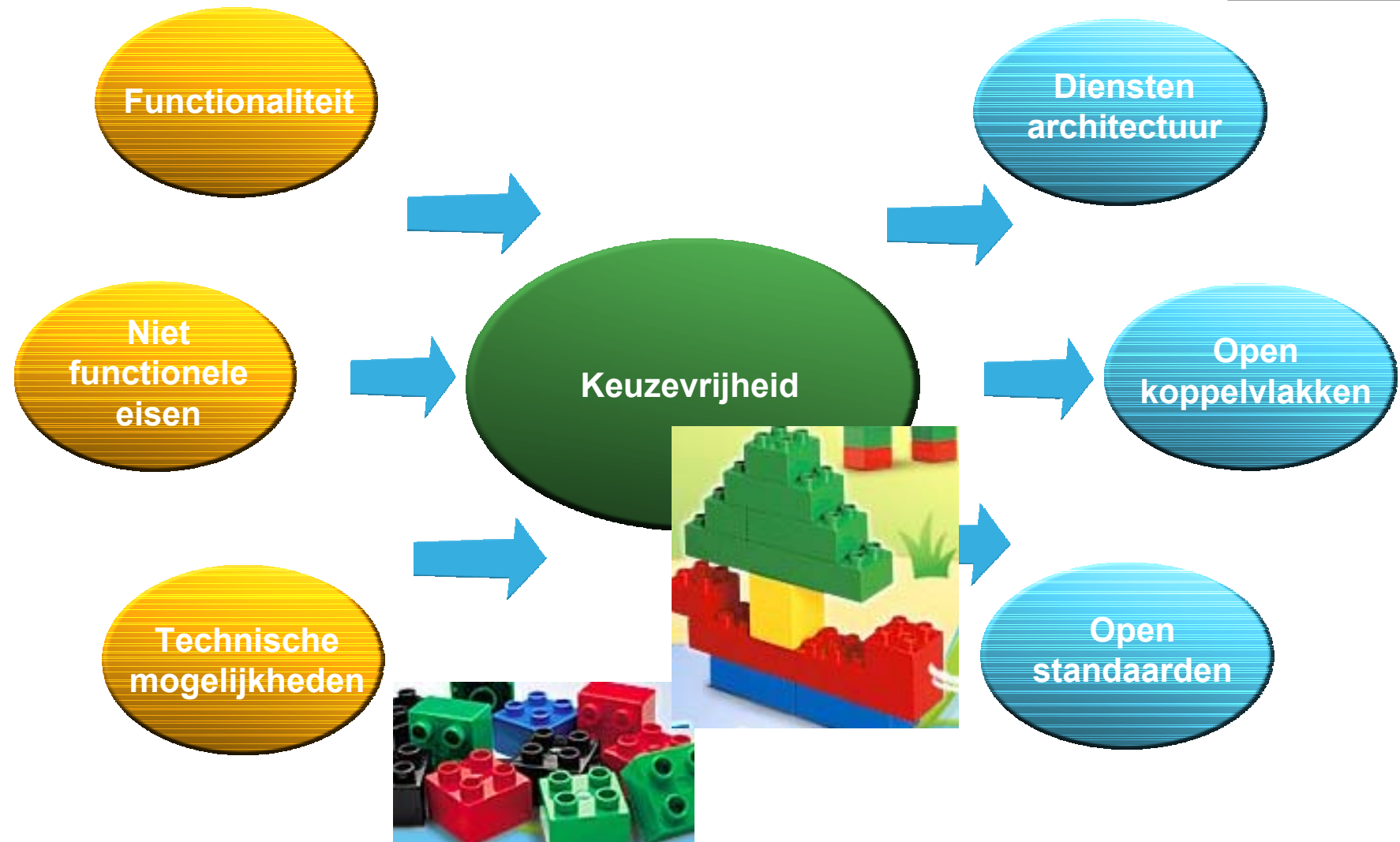


CONSULTING > SOLUTIONS > OUTSOURCING

## KIOSK Service Suite

Solution presentation

# Visie op inzet informatietechnologie



# Open standaarden en open source

- › Keuzevrijheid wordt ingegeven door gebruik te maken van open standaarden
- › W3C, OASIS, ECMA
- › Relevante open standaarden m.b.t. aansluiting met overige systemen zijn XML, SOAP, UDDI, WSDL
- › Relevante open standaarden m.b.t. eFormulieren zijn xForms, XML, DOM, XSLT
- › Doel is niet maximaal gebruik van open source. Doel is oplossen van probleem klant
- › Maak gebruik van optimale combinatie closed source en open source: mixed source



# Service oplossing (e)Dienstverlening

Een Architectuur raamwerk dat met de **klant meedenkt** en **keuze vrijheid** biedt:

- › Het cafetariamodel ondersteunt: Componenten die (nog) niet nodig zijn worden niet toegepast
- › Gebruik maakt van Open Standaarden
- › De visie in zich draagt van Open Source, tenzij maar technologie onafhankelijk is
- › Gebruik maakt van opgebouwde klantkennis en toepassingen
- › Uitbreidingen op standaard wijze en modulair
- › Generiek en toekomstvast is

Met als metafoor..



# De KIOSK

Vermaak

Bestellingen

Informatie

Nieuws

Voorraad

Producten



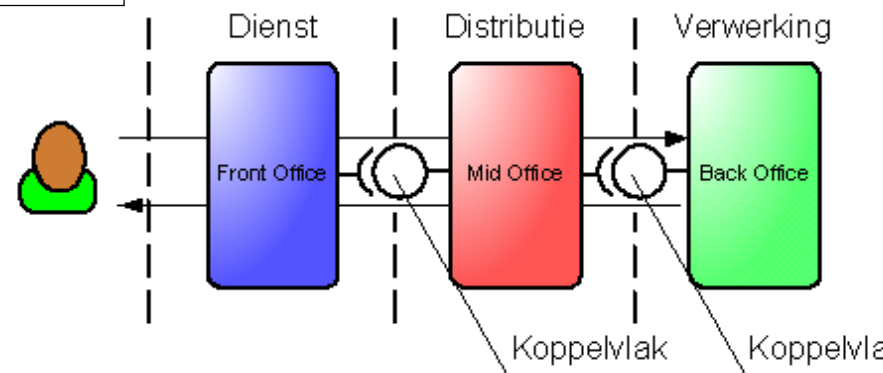
© Irene Baarda  
2006

# Aanpak: KIOSK Service Suite

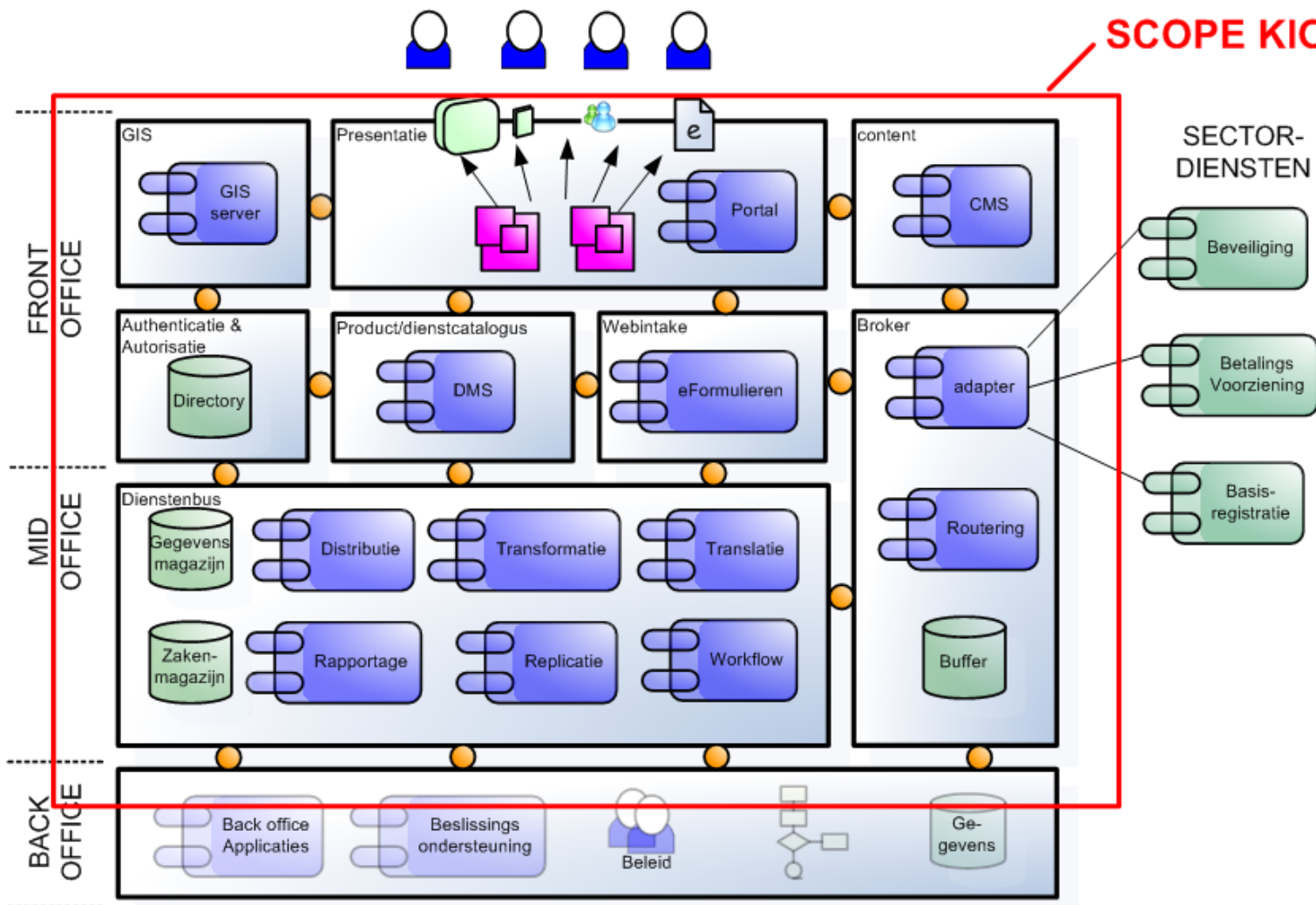
- » Klant zit zelf aan het stuur
- » Technologie onafhankelijk framework gebaseerd op diensten architectuur
- » Succesvol toegepast
- » KIOSK Service Suite versterkt de organisatie
- » De kern van KIOSK is ontkoppeling
- » Processen zijn snel in te richten
- » Inspringen op wijzigingen wet- en regelgeving
- » Verkorting van time-to-market
- » KIOSK maakt het mogelijk om delen van het proces door klanten te laten uitvoeren
- » Ontsluiting van interne én externe systemen
- » Innovatie



© Irene Baarda  
2006

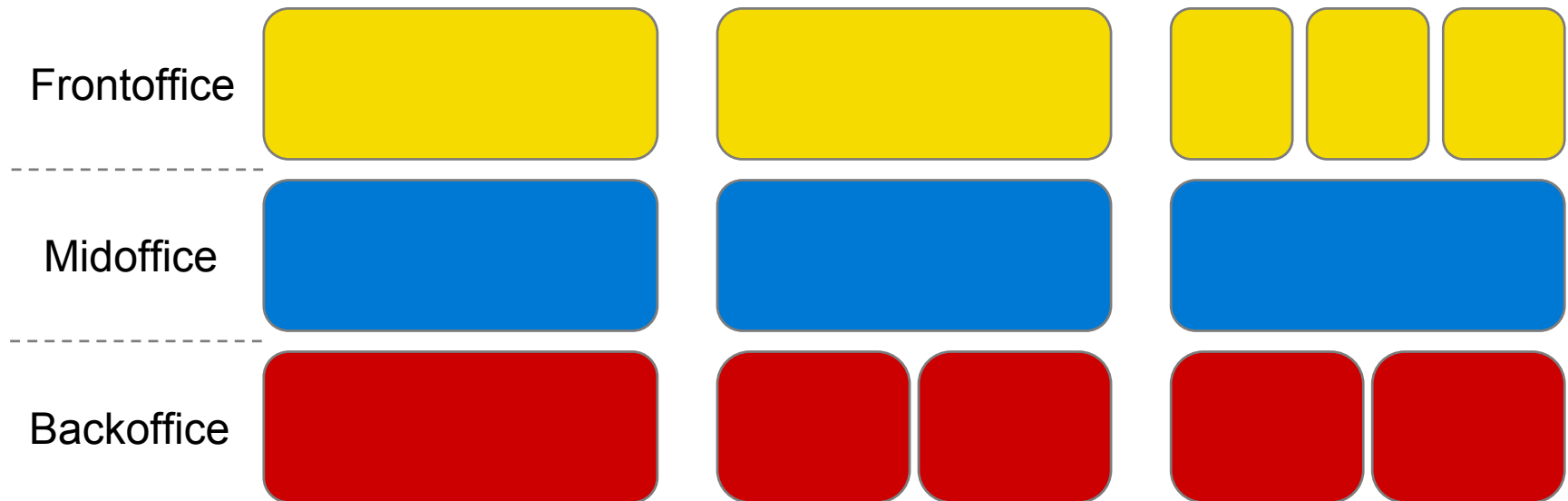


# KIOSK Service Suite



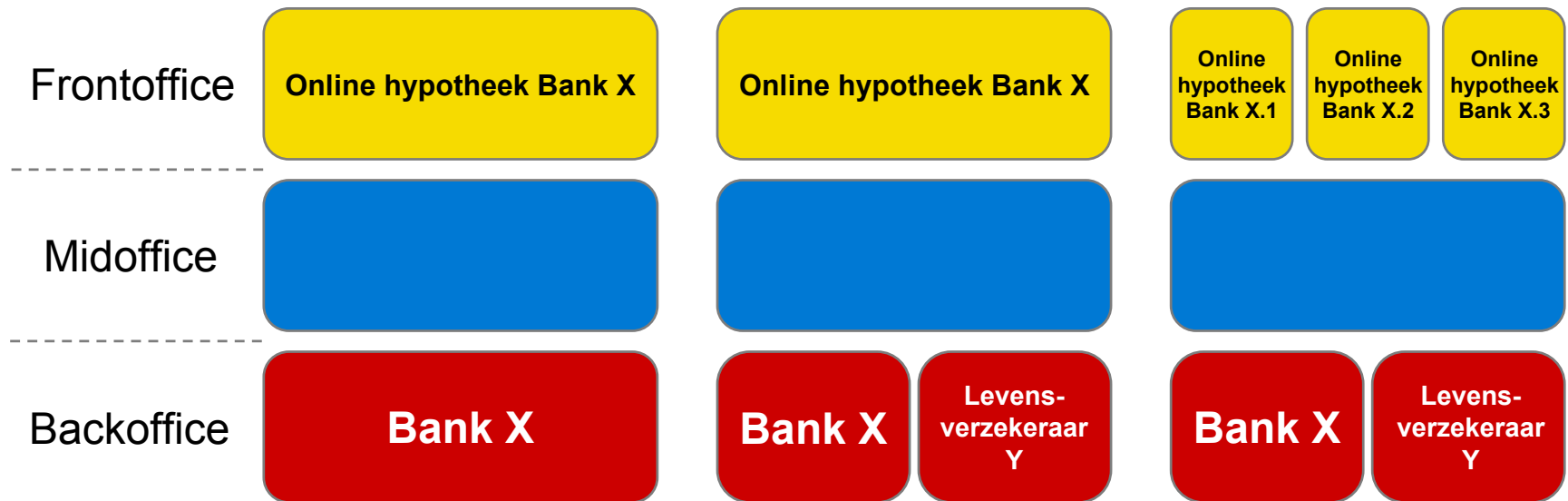
# Gelaagdheid KIOSK Service Suite

Combinaties leiden tot nieuwe business modellen:



# Gelaagdheid KIOSK Service Suite

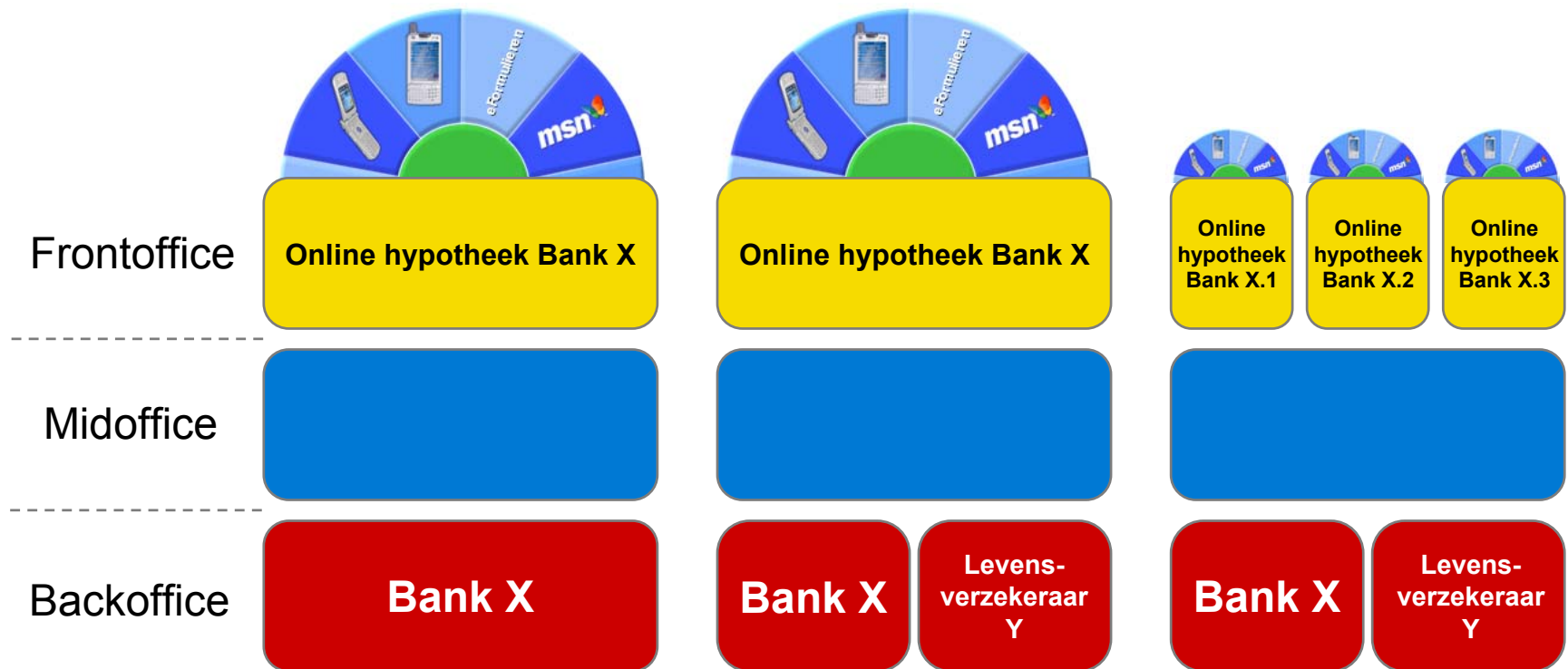
Voorbeeld business modellen:





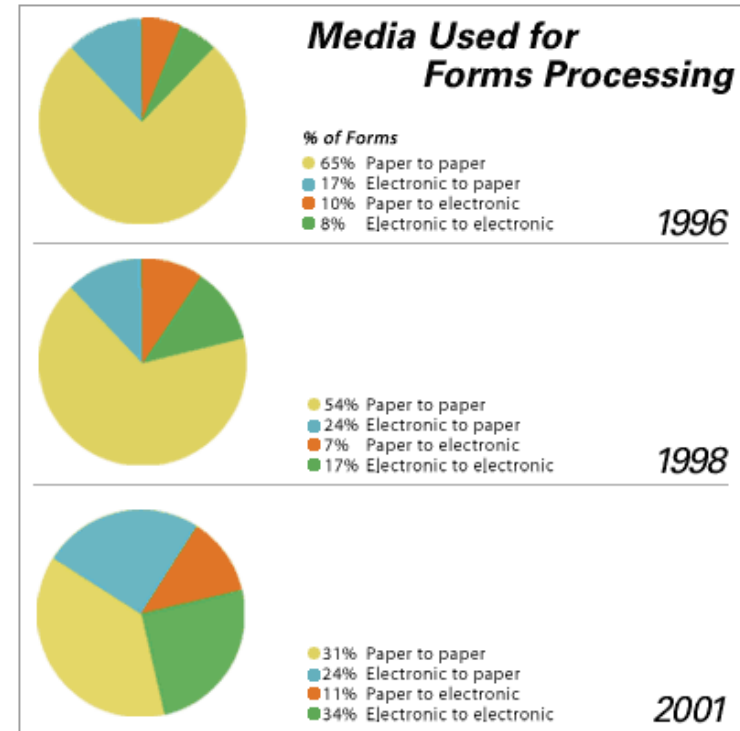
# Gelaagdheid KIOSK Service Suite

Multi-channel dienstverlening:



# Visie op eFormulieren

- › Verschuiving van creatie en distributie van eFormulieren naar efficiënt en effectief communiceren m.b.v. deze eFormulieren
- › eFormulieren ontwikkelen richting intelligente en interactieve formulieren waarin het aanvragen van een dienst en/of product centraal staat
- › Verschil tussen traditionele papieren formulieren en eFormulieren
- › De inzet van eFormulieren bevordert de digitale dialoog en zal leiden tot ketentransparantie
- › Belang workflow management, beveiliging en koppelingen zullen toe nemen

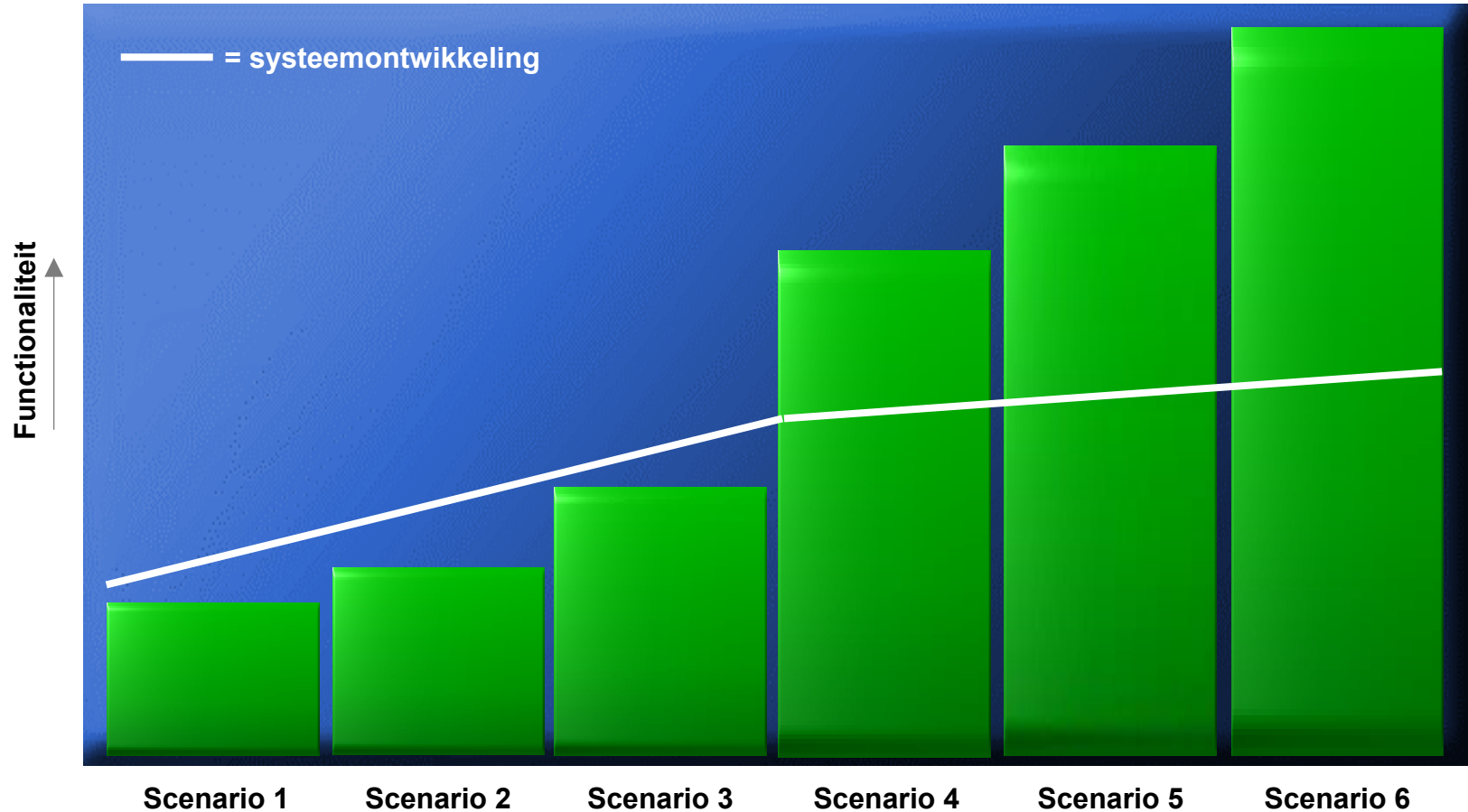


Bron: "Forms, Workflow, and the Web", een onderzoek van Kinetic Information.



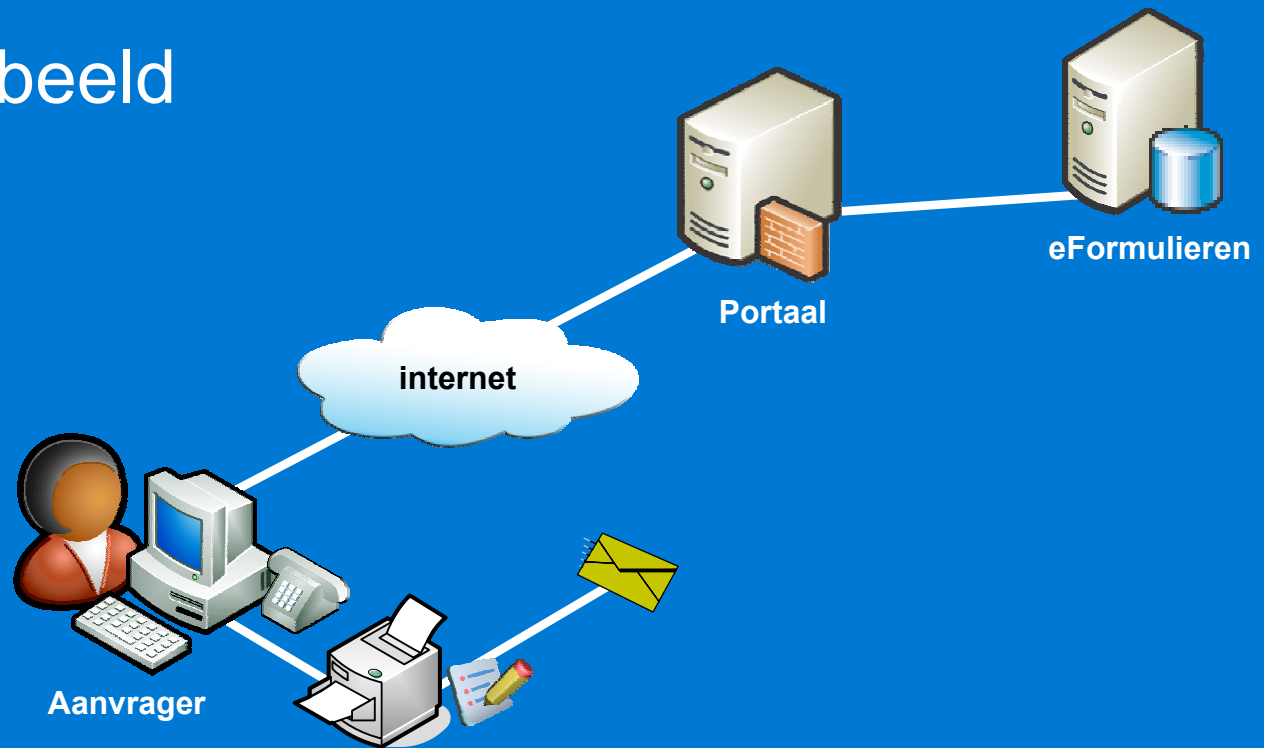


# Met KIOSK diverse scenario's mogelijk



# Scenario 1

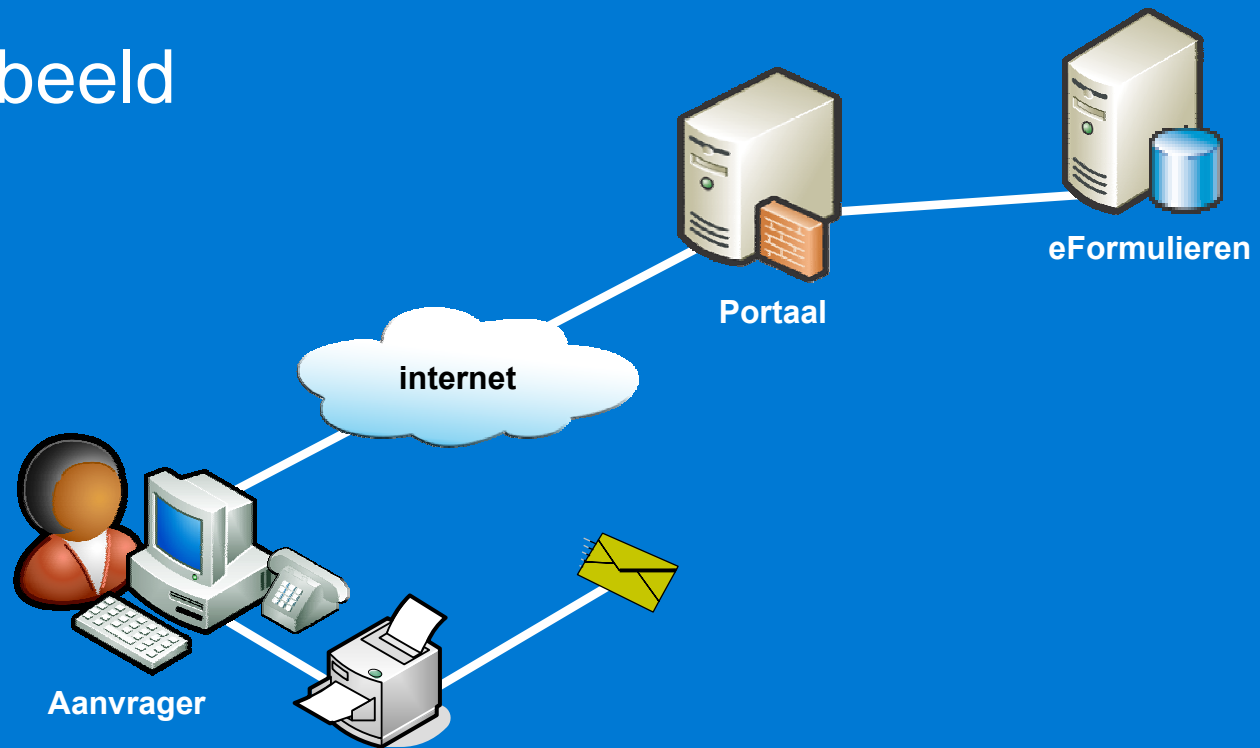
## Klantvoorbeeld



De aanvrager kiest op het Portaal de gewenste aanvraag. Deze aanvraag wordt als eFormulier gedownload naar de PC van de aanvrager. Deze print het formulier, vult het in en verstuurt het per post

## Scenario 2

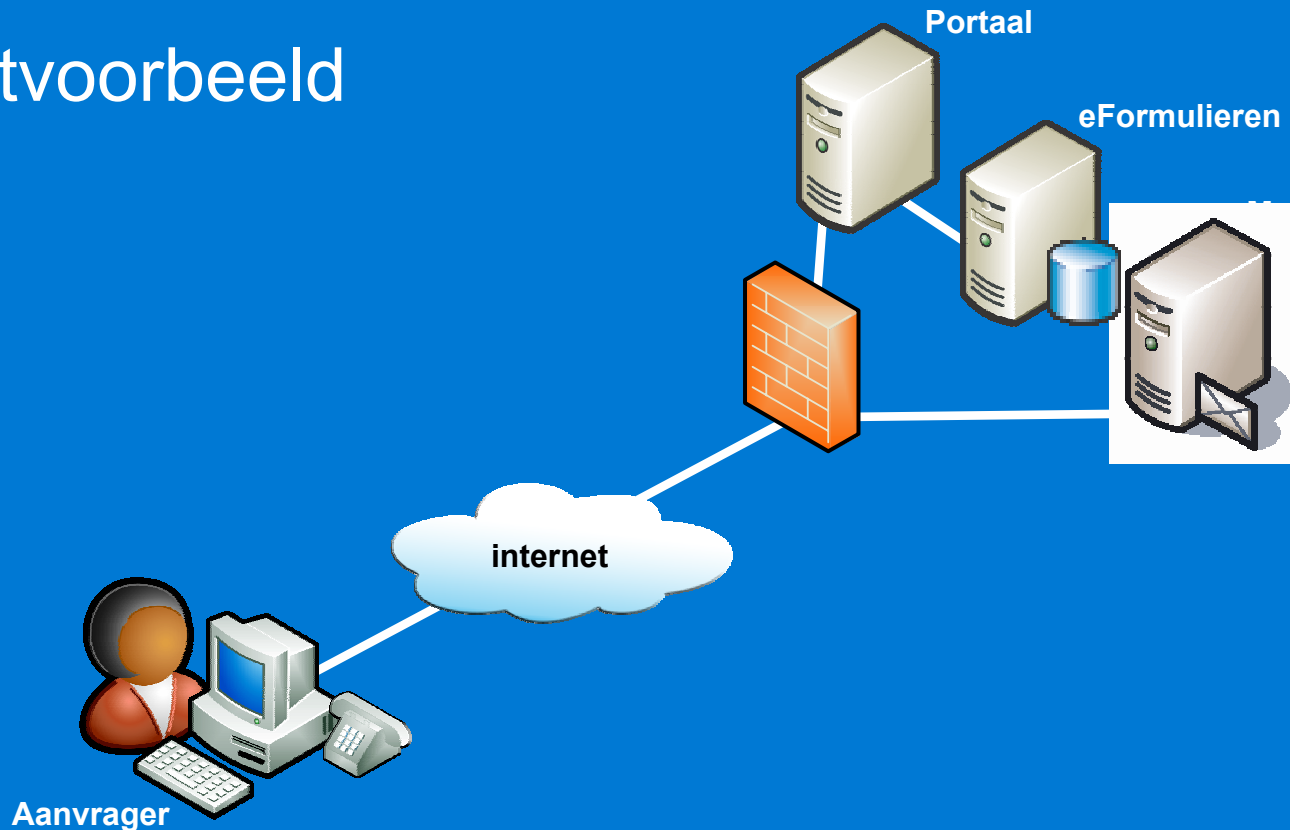
### Klantvoorbeeld



De aanvrager kiest op het Portaal de gewenste aanvraag. Deze aanvraag wordt als eFormulier gedownload naar de PC van de aanvrager. Deze vult het formulier in, print het formulier en verstuurt het per post

## Scenario 3

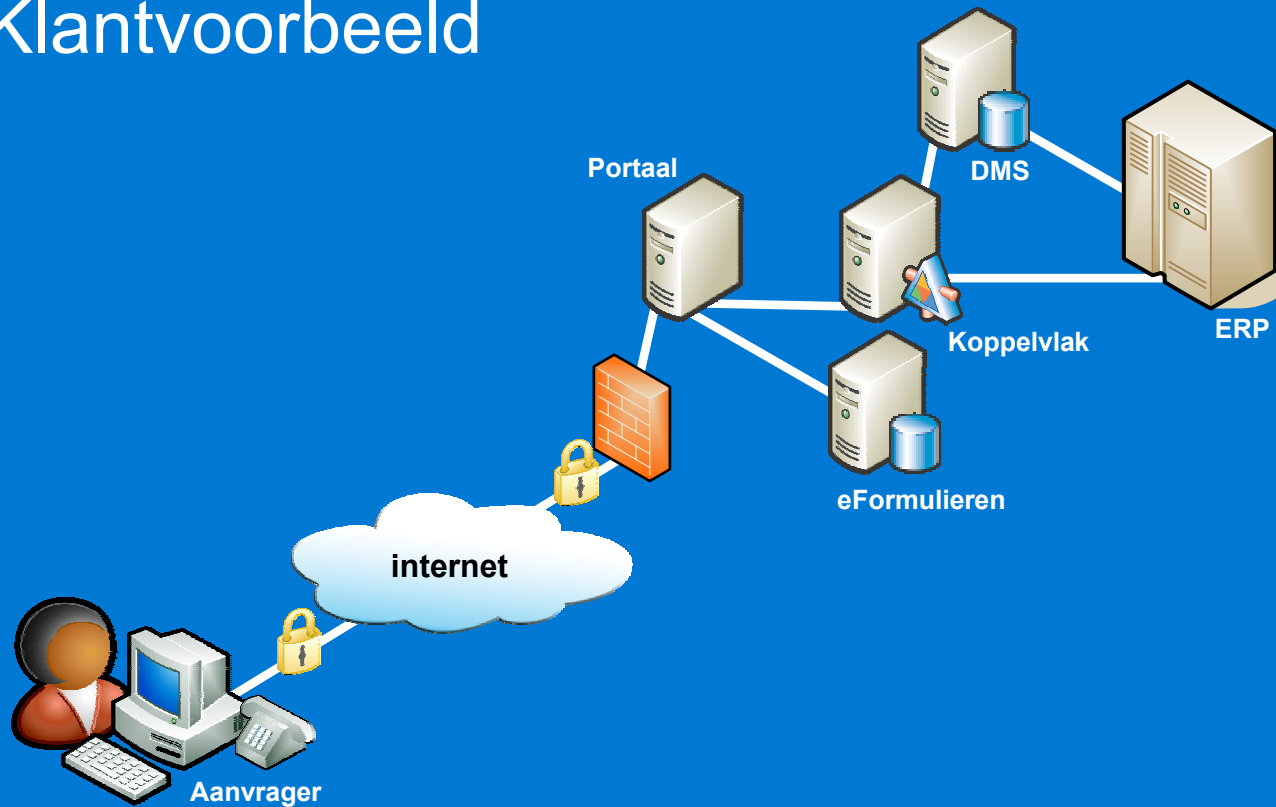
### Klantvoorbeeld



De aanvrager kiest op het Portaal de gewenste aanvraag. Deze aanvraag wordt als eFormulier gedownload naar de PC van de aanvrager. De aanvrager vult het in en verstuurt het per e-mail

## Scenario 4

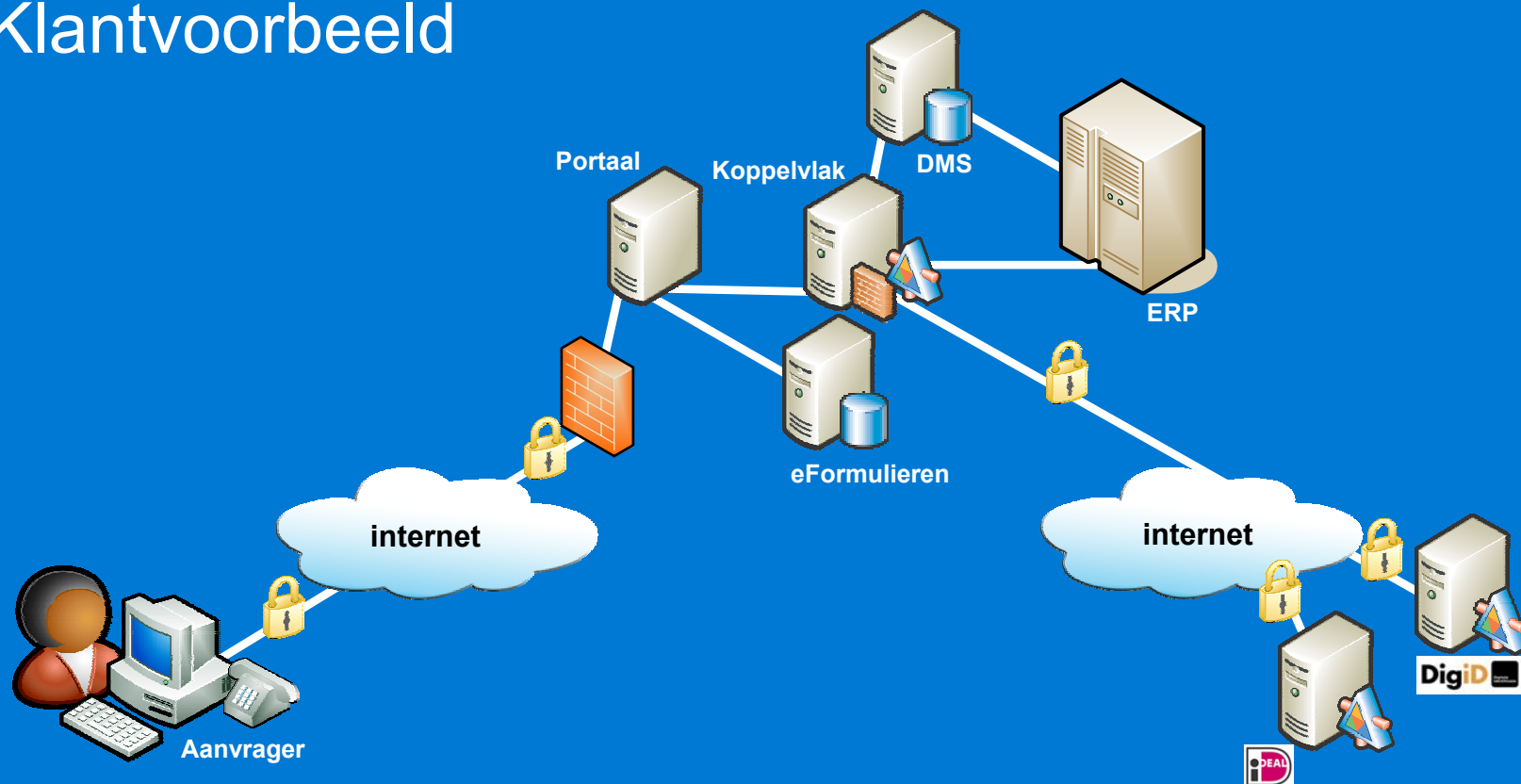
### Klantvoorbeeld



De aanvrager kiest op het Portaal de gewenste aanvraag en vult deze in. Nadat het formulier is ingevuld, wordt het formulier via een *submit* aan het koppelvlak aangeboden. Het koppelvlak draagt zorg voor verzending richting ERP en DMS

# Scenario 5

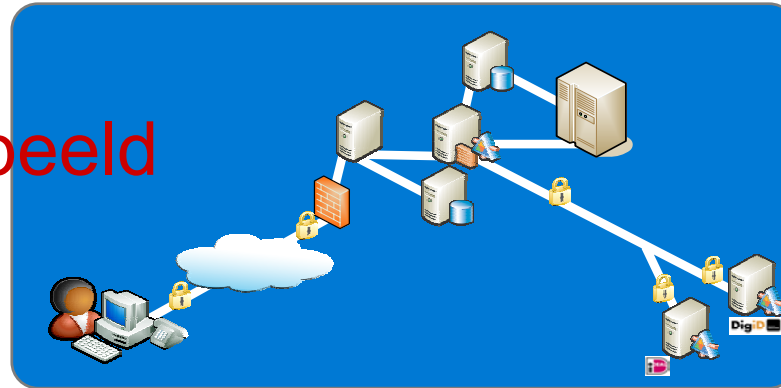
## Klantvoorbeeld



De aanvrager kiest op het Portaal de gewenste aanvraag. Voor dat de aanvrager begint met invullen, identificeert de aanvrager zich m.b.v. DigiD. Nu de aanvrager bekend is, kan het formulier vooringevuld worden met gegevens uit ERP. Nadat het formulier is ingevuld, wordt het formulier via een *submit* aan het koppelvlak aangeboden. Het koppelvlak draagt zorg voor verzending richting ERP en DMS. Via een internetkassa (bijv. iDeal) kunnen desgewenst betaalde diensten aangeboden worden

## Voor- en nadelen scenario 5

### Klantvoorbeeld



- » Voordelen:
  - » Altijd het juiste formulier
  - » Online afhandeling
  - » Koppeling met back-end systemen ERP en DMS
  - » Voorinvullen formulier mogelijk
  - » Zekerheid van identiteit aanvrager
  - » Overige internet diensten zoals internetkassa mogelijk
  - » Geen handmatige back-end processen benodigd
- » Nadelen:
  - » Formulier online invullen in browser
  - » Beschikbaarheidseisen portaal, formulieren en koppelvlak

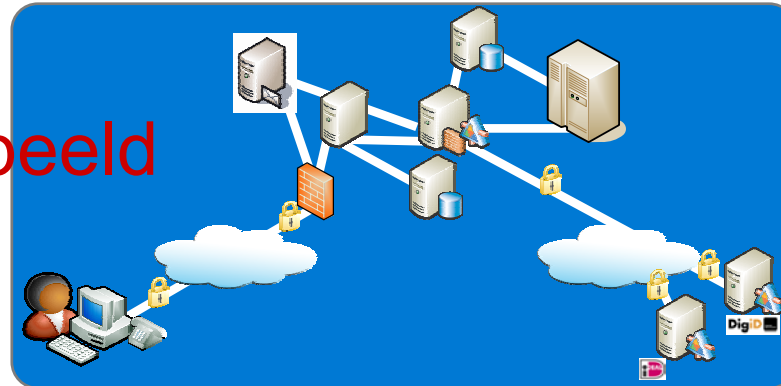


The diagram illustrates a secure network architecture. Internal systems are connected to external networks (internet) via secure gateways (brick wall with padlock). The internal systems include Mail, Portaal, Koppelvlak, DMS, ERP, and eFormulieren. The external networks are labeled 'internet'. The diagram also features logos for DigiD, iDEAL, and a red 'd' logo.

**Scenario 6 is gelijk aan scenario 5. Extra is dat de aanvrager middels e-mails op de hoogte gehouden wordt van het proces dat de aanvraag doorloopt. Vanuit het ERP systeem worden voortgangsberichten gestuurd naar het Koppelvlak. Het Koppelvlak stuurt deze voortgangsberichten naar de mailserver waarna de vergunning aanvrager een voortgangsmail ontvangt**

## Voor- en nadelen scenario 6

### Klantvoorbeeld



- » Voordelen:
  - » Transparantie van proces
  - » Periodieke terugkoppeling naar aanvrager m.b.t. status vergunningaanvraag
  - » Geautomatiseerd ontsluiten ERP-systeem
  - » Verder zelfde voordelen als scenario 5
- » Nadelen:
  - » Formulier online invullen in browser
  - » Beschikbaarheidseisen portaal, formulieren en koppelvlak

# Voorbeeld case: Digitaal Bouwloket



# Achtergrond en business case

› **Opdrachtgever:** EGEM, VROM en een negental gemeenten

› **Klantvraag:**

Ontwikkel een Digitaal Bouwloket die het mogelijk maakt dat aanvragers van **bouwvergunningen** hun aanvraag voortaan volledig digitaal kunnen indienen

De scope van het project is de intake, opslag en raadplegen van bouwaanvraag documenten

**Jaarlijks worden landelijk tussen de 120.000 en 150.000 bouwvergunningen verleend. Ca. 40% kan direct digitaal worden ingediend. Voor een gemiddelde bouwaanvraag van enige omvang kan gemiddeld € 625 worden bespaard. Gemeenten kunnen ca. € 375 per aanvraag besparen. De kosten per aanvraag via het Digitaal Bouwloket zijn geraamd op € 100. Samenvattend gaat het om een **besparing van zeker € 45 mln****



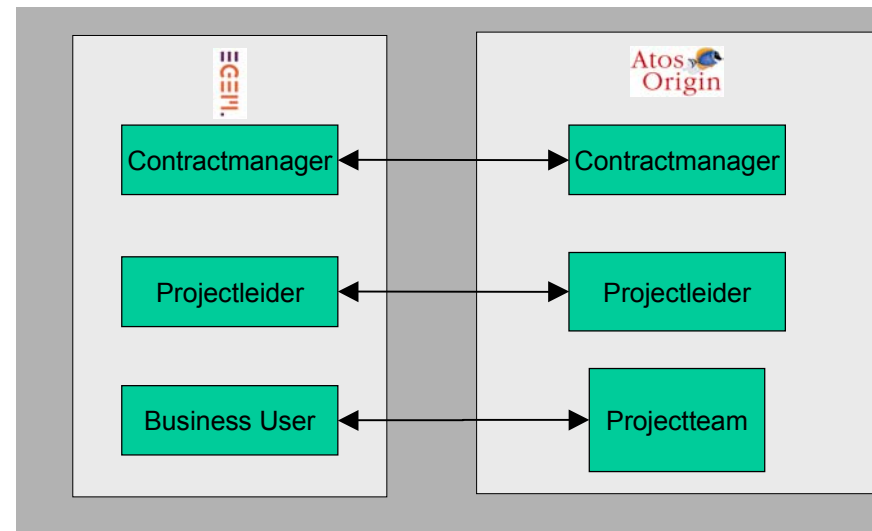


# Architectuur componenten

- » **90% Open Source componenten o.a.:**
  - » Applicatie server Tomcat
  - » Ontwikkelomgeving Eclipse
  - » XML Database Exist
  - » Besturingssysteem Linux
- » **10% Closed source componenten:**
  - » Cad viewer prof. Tailormade

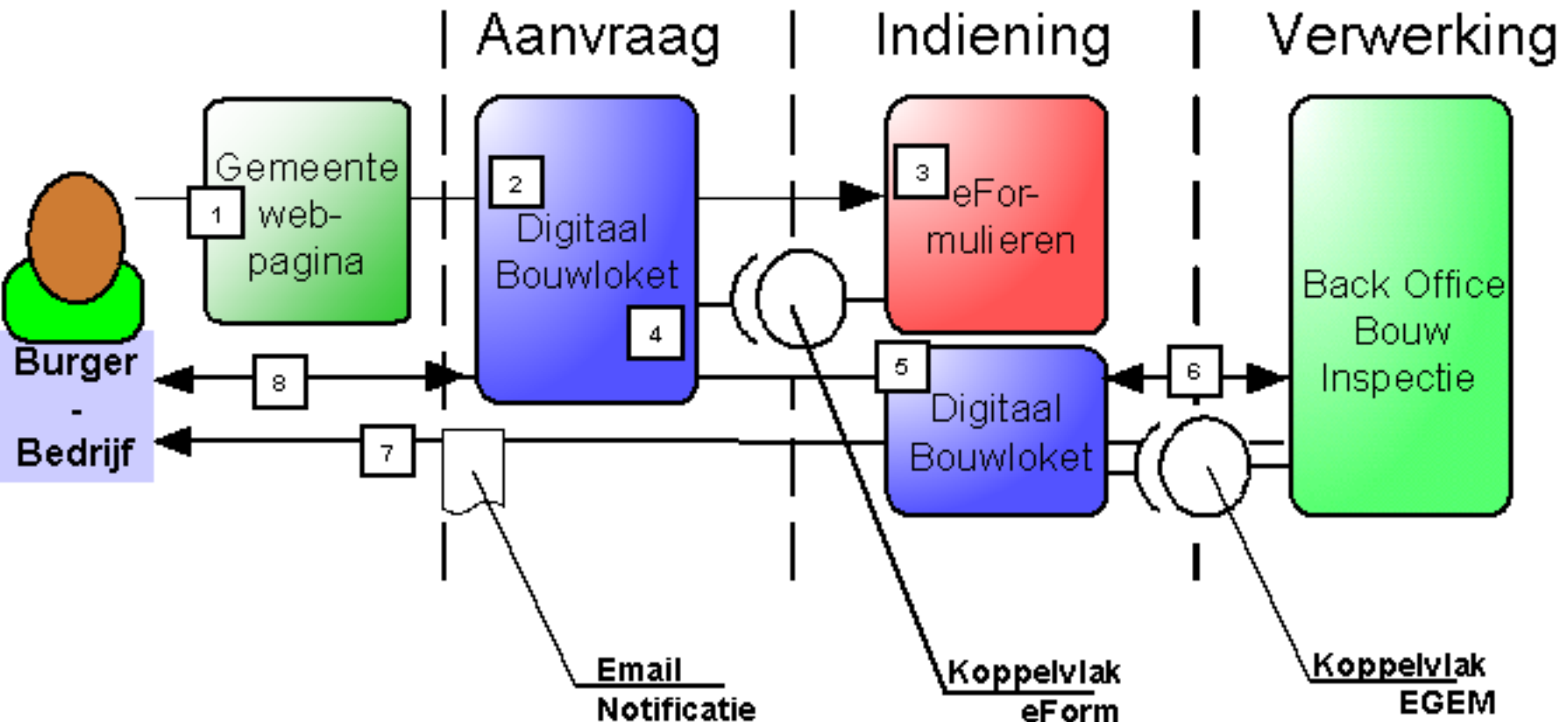
# De projectaanpak

- › Vanuit de gedachte “ denk groot, begin klein“
- › Procesactiviteiten interactief en iteratief (terugkoppeling!)
- › Time Boxen
- › Per Time Box functies gedefinieerd
- › Prioriteit per functie volgens MoSCoW model
- › Ondersteunt met Mokups
- › Een strak ingerichte project organisatie

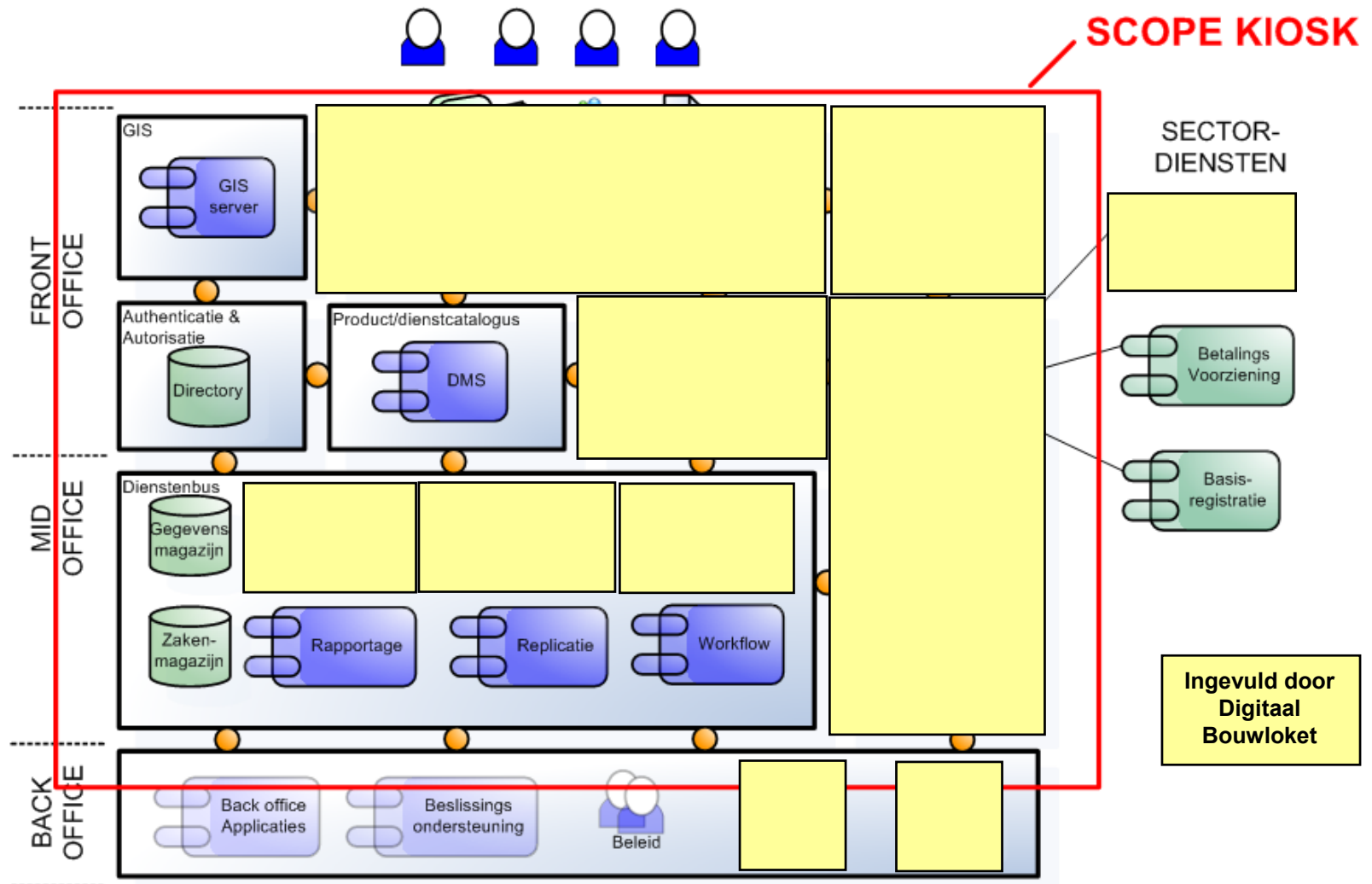




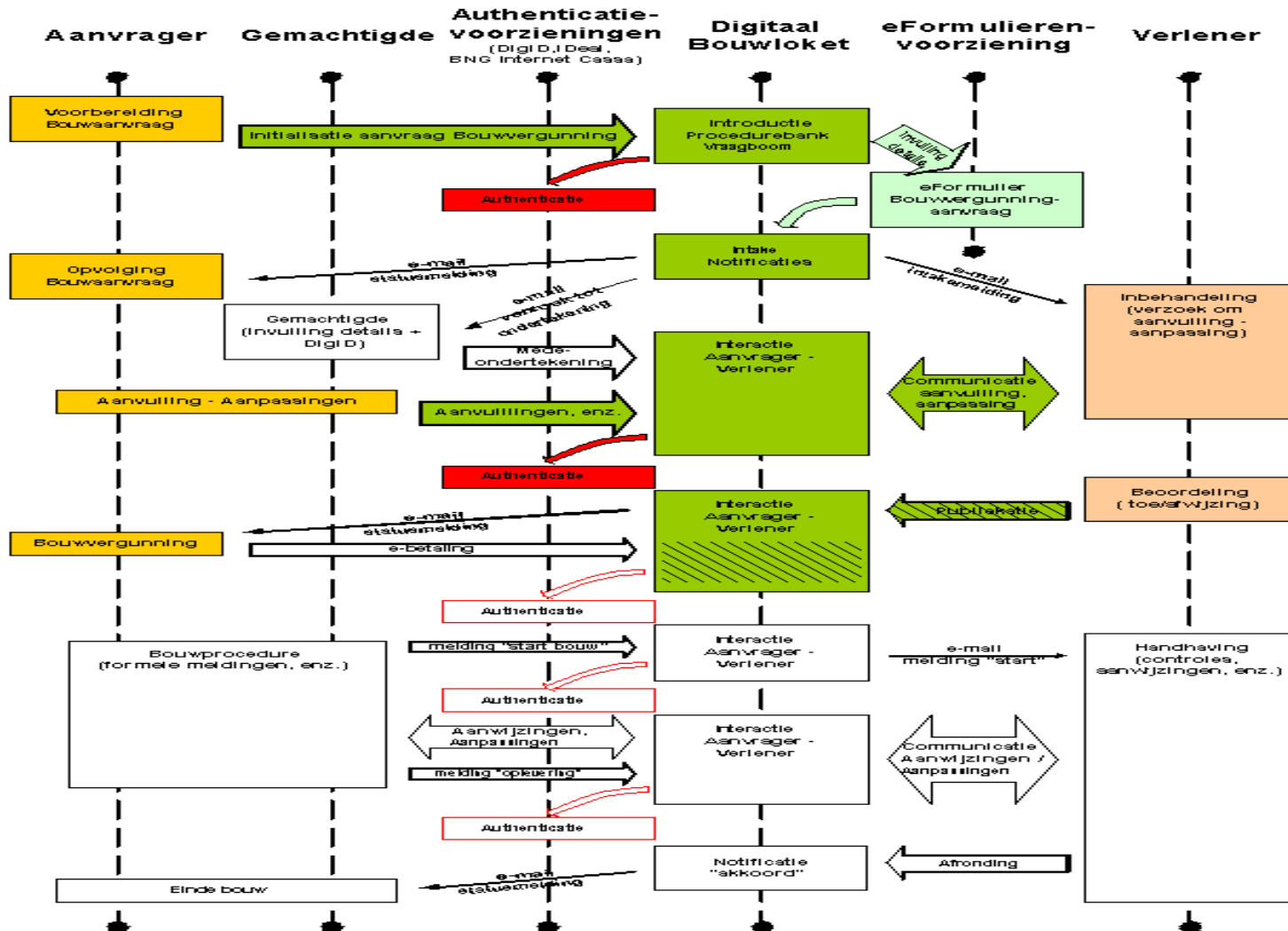
# Digitaal Bouwloket: eDienstverlening



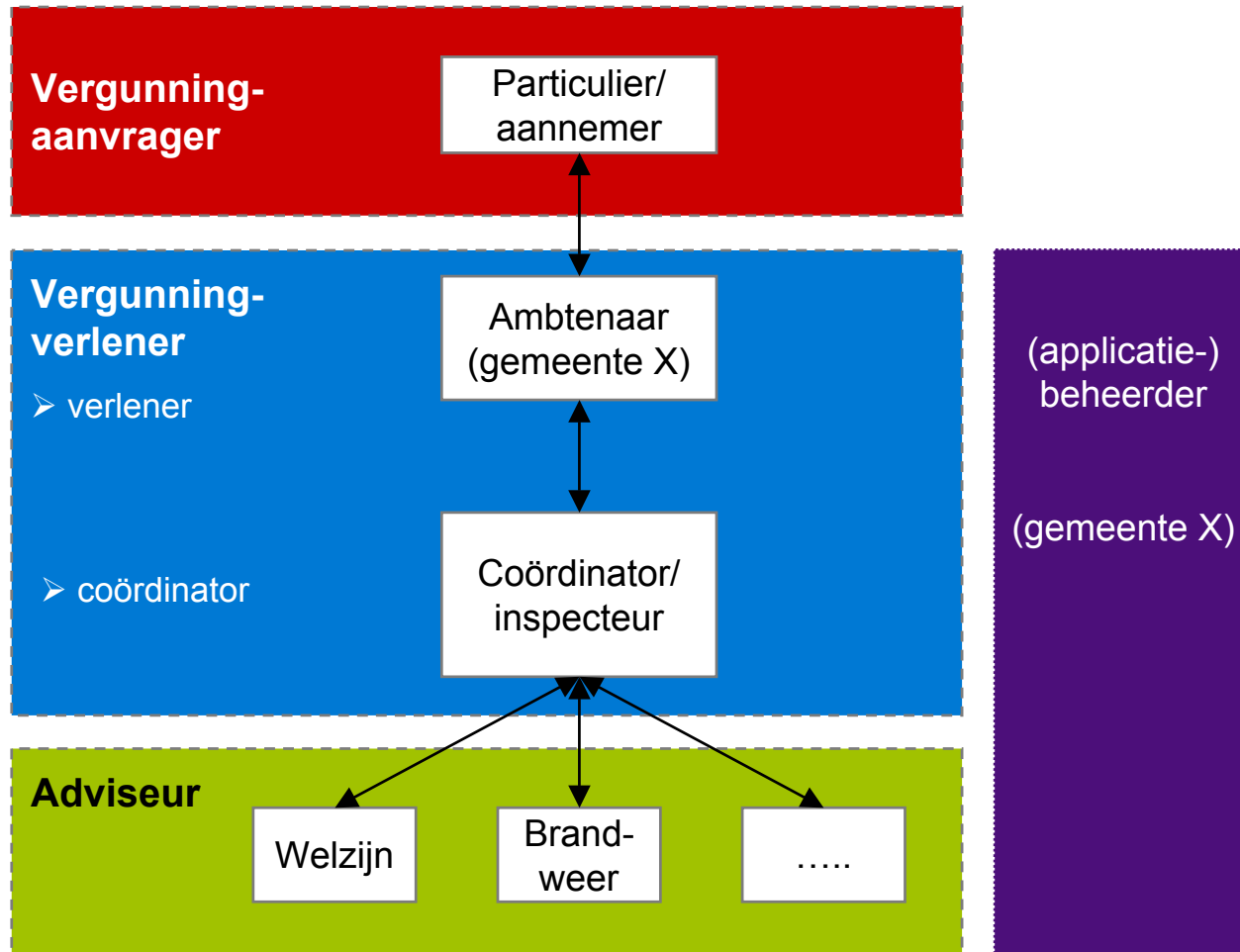
# Digitaal Bouwloket: KSS componenten



# Digitaal Bouwloket: Business Proces



# Digitaal Bouwloket: Rollen en Partijen



# Digitaal Bouwloket: Welkom

## Digitaal Bouwloket

>> Voorwaarden indiening

>> Procedurebank

>> VROM bouwvergunning

>> Bouwvergunning aanvragen

>> Naar mijn bouw aanvragen

>> Disclaimer

### Welkom bij het Digitaal Bouwloket

Het digitaal bouwloket maakt het u mogelijk uw bouwaanvraag, inclusief uw indieningbescheiden (bijlagen) digitaal in te dienen, aanvullingen in te sturen en uw dossier in te zien. Het keuzevlak (links) biedt hulp bij veel voorkomende vragen.

- Aan welke voorwaarden dient uw aanvraag te voldoen?
- Welke procedure wordt binnen de gemeente gevolgd?
- Moet u een bouwvergunning aanvragen en zo ja, een lichte of reguliere?
- Voor een nieuwe bouwaanvraag selecteer "Bouwvergunning aanvragen", vul het aanvraagformulier in en voeg alle bijlagen toe. De ontvangst van uw aanvraag wordt met een e-mail door de gemeente bevestigd. Dan pas wordt uw aanvraag in behandeling genomen en gaan de wettelijke termijnen gelden. Bij indiening bent u leges verschuldigd conform de legesverordening van de gemeente waar de aanvraag wordt ingediend.
- Indienen van aanvullingen en het inzien van uw dossier

**N.B. Voor het inzien en invullen van uw Bouwvergunning(en) is het bezit van een **DigiD** noodzakelijk.**

# Digitaal Bouwloket: Bouwaanvragen

## Digitaal Bouwloket

### OVERZICHT BOUWAANVRAGEN

Gebruiker: Fred Vlasblom

Rol: verlener

>> Terug naar bouwloket

>> Uitloggen

Naam	Aangemaakt	Kenmerk	status	Adres/ locatie	Betreft	
21307064331055477575	13-03-2006 13:53	(onbekend)	In behandeling bij adviseur	Delftsekade 31 Leidschendam	Woonhuis	>>Details
AD8BEE29-CECF-9113-B7EB-7E01518FFB4C	21-03-2006 15:50	(onbekend)	Ingediend	Delftsekade 48 1916	Villa	>>Details
87E2CDFB-6D24-44E8-760D-04EC949D3A76	22-03-2006 12:46	(onbekend)	Ingediend	Delftsekade 31 1916	woonhuis	>>Details
ECBAB6A1-0262-0F89-E9D9-986764342620	23-03-2006 13:26	LV 20060323	Overleg met aanvrager	Regentesselaan 54 Leidschendam-Voorburg	woonhuis	>>Details

# Digitaal Bouwloket: Processtatus

**Bouwaanvraag** **Bijlagen** **Proces**

**Status**

**Vergunning type** : regulier1

**Vergunning kenmerk** :

**Vergunning status** :

**Eigen status** :

- Ingediend
- In behandeling bij verlener
- In behandeling bij adviseur
- Afgehandeld door adviseur
- Plan ligt ter visie
- Aangehouden
- Niet in behandeling genomen
- Aanvraag ingetrokken
- Afgehandeld
- Afgesloten
- eigen status --



# Digitaal Bouwloket: Indieningsvereisten

## Digitaal Bouwloket

/vergunningverlener

Bouwaanvraag

Bijlagen

Proces

> Bijlage toevoegen

> Bijlage overzicht

> Terug naar aanvragen

> Uitloggen

Status indieningsvereisten

Niet aanwezig

Niet volledig

Niet aanwezig/aanvullen

Volledig

Later in te dienen

Niet van toepassing

1.Kwaliteitsverklaringen, gelijkwaardigheidsverklaringen

niet van toepassing

nvt

2.Overzichtslijst/ verklaring digitaal ingediende gegevens

volledig

✓

3.Plattegronden en doorsnedetekeningen

volledig

✓

4.Aanduiding bestemmingen

volledig

✓

5.Afmetingen perceel en situering

volledig

✓

6.Hoogte bouwwerk t.o.v. straatpeil en aantal bouwlagen

volledig

✓

7.Inrichting parkeervoorzieningen

niet aanwezig/ aanvullen

na

8.Indieningsvereiste Agrarische Adviescommissie

niet van toepassing

nvt

9.Indieningsvereisten toetsing leefmilieuverordening

niet aanwezig

nai

10.Cavaltekeningen en belendende bebouwing

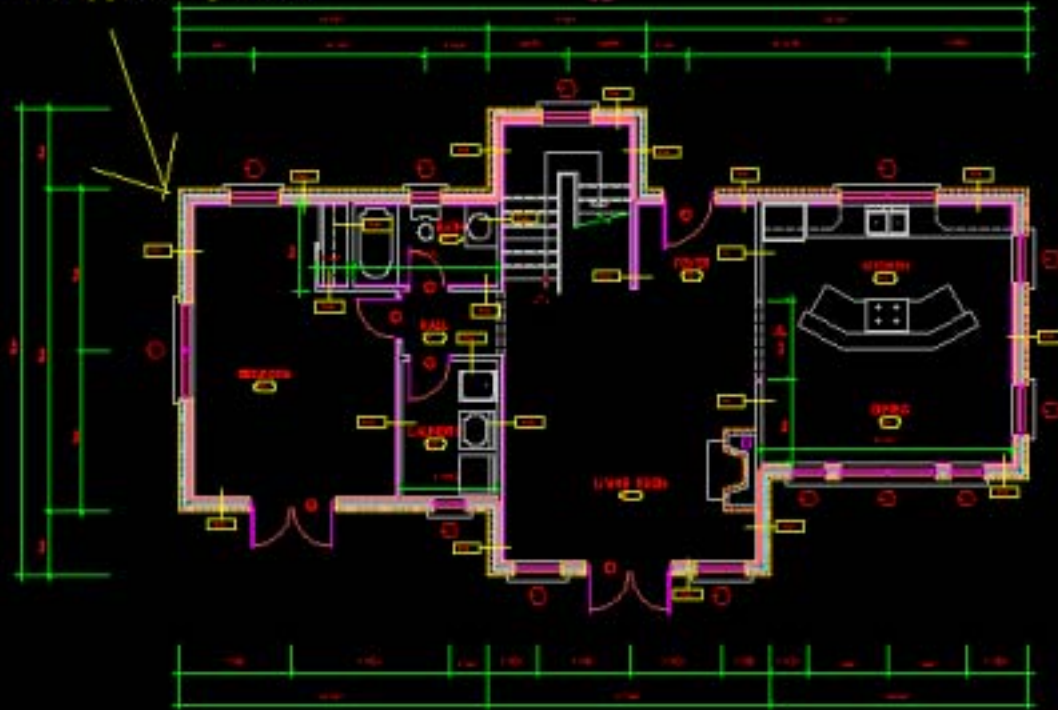
niet aanwezig

nai

# Digitaal Bouwloket: CADviewer 8.0 pro



Steen type aanpassen



17 - 01 - 2006

B. Ouwnspecteur

- Communicatie Digitale dienstverlening – is NIET UITSLUITEND een technologievraagstuk

# 13 Maart 2006 Digitaal Bouwloket live

