

Eindrapportage PRIMA

<i>Projectnaam</i>	<i>e-Awareness voor bestuurders, gemeenten en professionals</i>
<i>Projectnummer</i>	<i>PR 10008</i>
<i>Rapportageperiode</i>	<i>1-7-2011 – 31-12-2011</i>
<i>Auteur(s)</i>	<i>Jasper van Lieshout, Mirjam Kalverda</i>

Kenmerk brief akkoord inzetten bijdrage voor “de Groene Golf” voor “E-awareness (zorg)professionals”:
PR_091103JVT8U

Doel van dit sjabloon

Dit sjabloon dient als handleiding voor het schrijven van een eindrapportage voor PRIMA-projecten.

Invulwegwijzer

Houd het kort en op hoofdlijnen. Grijp terug op de informatie in het projectplan: wat was het plan en hoe is dit vervolgens gerealiseerd? Voor kleinere projecten zijn wellicht niet alle hoofdstukken relevant.

Inhoudsopgave

1 Projectresultaten.....	2
2 Risico's.....	6
3 Technische ontwikkeling (indien van toepassing).....	7
4 Intellectual Property Rights (indien van toepassing).....	7
5 Projectmanagement.....	7
6 Tijd-kosten-activiteitenplan.....	8
7 Evaluatie.....	11
8 Kennisoverdracht.....	13
Project 1: Diners Parlant.....	13
9 Leervaringen.....	15
Project 1: Diners Parlant.....	15

Een van de randvoorwaarden om de ambities op het terrein van informatiebeleid te realiseren wordt gevormd door de besluitvaardigheid van beslissers. Hiervoor is het belangrijk dat zij strategische vaardigheden bezitten ten aanzien van ICT, en een visie op de eigen rol om deze in de organisatie te verzilveren.

e-Awareness gaat over de vraag in hoeverre mensen of organisaties zich bewust zijn van de mogelijkheden van ICT. BZK voert momenteel, mede gefinancierd door PRIMA, een drietal deelprojecten uit, om de e-Awareness bij een aantal doelgroepen te verhogen.

In deze eindrapportage wordt verslag uitgebracht over de drie deelprojecten. Per aandachtsgebied worden achtereenvolgens drie deelprojecten (werkpakketten) beschreven.

1. Deelproject 1: e-awareness diners voor bestuurders. Diners Parlant gericht op burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen
2. Deelproject 2: e-awareness plan Logius gericht op (beslissers en professionals bij) klanten van Logius in vier domeinen (zorg, onderwijs, sociale zekerheid en veiligheid)
3. Deelproject 3: e-awareness in de Care. Gericht op beslissers en professionals

1 Projectresultaten

Deelproject 1: e-awareness diners voor bestuurders.

In het kader van het project M&ICT eAwareness voor lokale bestuurders werd in de tweede helft van 2011 een reeks Diners Parlant georganiseerd. Dit deelproject was er op gericht om de kennis en het gedrag van burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen ten aanzien van ICT te stimuleren en te ondersteunen:

- door deze doelgroep beter te informeren over de nieuwe mogelijkheden van het interactieve internet (web2.0) voor de dienstverlening aan de burger;
- door in te gaan op de benodigde organisatorische veranderingen die nodig zijn bij reeds lopende grote ICT-ontwikkelingen (zoals het NUP), zodat deze ontwikkelingen winstgevend kunnen zijn.

Dit deelproject vormt een vervolg op eerdere e-Awareness-activiteiten voor lokale bestuurders. De achtergrond van deze projecten was onder andere de verkenning van het HEC waarin wordt geconstateerd dat managers en beleidsmakers een essentiële factor zijn in de opschaling van kansrijke ICT-toepassingen en dat veel ruimte voor maatwerk per doelgroep hierbij van belang is.

De ambitie was om 200 bestuurders te bereiken. In onderstaande tabel, afkomstig uit de externe evaluatie die is uitgevoerd door Zenc, wordt het aantal inschrijvingen weergegeven.

Locatie / datum	Aantal inschrijvingen
Assen / 21 september 2011	26
Deventer / 28 september 2011	29
Roermond / 5 oktober 2011	25
Haarlem / 12 oktober 2011	34
Breda / 19 oktober 2011	44

Het aantal inschrijving schommelt zo rond de 30 per bijeenkomst, met een positieve uitzondering bij de laatste bijeenkomst in Breda.

Mogelijk wordt het lagere aantal inschrijvingen verklaard uit het feit dat in de noordelijke regio de vakantie nog maar net was afgelopen toen de inschrijving voor de diners sloot. Wat opvalt is dat in de wat minder centraal gelegen locaties het aantal inschrijvingen lager ligt. De aanwezigen hebben te kennen gegeven het zeer te waarderen dat ook voor de wat verder gelegen gemeenten bijeenkomsten worden georganiseerd op een prettige reisafstand.

Zenc concludeert dat De 'Diners Parlant' in veel opzichten een geslaagde activiteit zijn. Het is een werkvorm die de deelnemers zeer bevalt. De afwisseling van inhoudelijke presentaties met informele discussie, zowel in de zaal als aan tafel, wordt gewaardeerd.

Niet alleen de werkvorm beviel, ook de inhoud voldeed aan de verwachtingen. Geen enkele respondent beoordeelt de bijeenkomsten als onvoldoende. Uit de interviews blijkt tevens dat de gepresenteerde voorbeelden de aanwezigen hebben geholpen om zicht te krijgen op de concrete toepassingsmogelijkheden van ICT.

De vraag of de bijeenkomsten betekenis hebben gehad voor de opvattingen van de bestuurders wordt positief beantwoord? Over het algemeen zijn de respondenten een positief effect van de inhoud van de bijeenkomsten op hun kennis en opvattingen. Bovendien meldt driekwart van de aanwezigen dat zij zich door de bijeenkomsten gestimuleerd voelen daadwerkelijk actie te gaan ondernemen. In dat verband geven zij aan dat zij voor zichzelf vooral een 'aanjagersrol' weggelegd zien.

Het volledige rapport van de evaluatie vindt u in de bijgevoegde 'evaluatie e-Awareness diners parlant'.

Deelproject 2: e-awareness plan Logius

De opzet van het project was om beslissers en professionals bij klanten van Logius in een tiental bijeenkomsten bewust te maken van de de potentie van e-overheid- en Logius bouwstenen om administratieve lasten van professionals te verminderen. Doelgroep waren klanten van Logius in de domeinen zorg, onderwijs, sociale zekerheid en veiligheid (in lijn met kabinetsbeleid). Uit onderzoek is gebleken dat de inzet van ICT kan helpen bij het verminderen van van administratieve lasten; maar dat deze ICT middelen nog onvoldoende worden ingezet.

- **Verkenning en effectmeting**

Zoals aangegeven in het oorspronkelijke projectplan had Logius bij de start van dit project nog geen helder beeld van de relatie tussen de bouwstenen en vermindering van administratieve lasten bij professionals. Daarom is een inhoudelijke verkenning naar de situatie in de vier domeinen uitgevoerd doormiddel van gesprekken met accountmanagers van Logius en vertegenwoordigers van de relevante ministeries en platformorganisaties. Daarnaast is (met separate financiering door het ministerie van BZK) een Effectmeting uitgevoerd door Zenc (zie bijlage). Bij een aantal klanten van Logius is onderzoek gedaan doormiddel van deskresearch, interviews en groeps gesprekken.

Een van de conclusies van de verkenning en de effectmeting is dat de bouwstenen alleen een indirect effect hebben op administratieve lasten van professionals. Het zijn de applicaties en diensten (die gebruik maken van de bouwstenen) waarmee meer of minder positieve effecten worden gerealiseerd. Het is dus in de eerste plaats

het gebruik van deze applicaties dat binnen organisaties gestimuleerd zou moeten worden, met het oog op reductie van administratieve lasten.

In een deel van de organisaties wordt er intensief gebruik gemaakt van de nieuwe voorzieningen; in andere gevallen zijn de applicaties nog onvoldoende in werkprocessen opgenomen.

De effecten zijn overigens niet alleen positief of neutraal: sommige ICT-innovaties zorgen juist voor een toename van administratieve lasten. Zo moeten artsen, vanwege hun hogere bevoegdheid, zelf bepaalde administratieve handelingen in het EPD uitvoeren, die voorheen door administratief personeel konden worden uitgevoerd.

Uit de effectmeting blijkt ook dat de situatie per domein en organisatie sterk kan verschillen. Zo wordt bijvoorbeeld door uitvoeringsinstellingen in de sociale zekerheid intensief gebruik gemaakt van Logius- en e-overheidbouwstenen. Men staat onder grote druk om te bezuinigen en efficiënter te werken; ICT innovatie is hierbij een belangrijk middel. Bij onderwijsinstellingen zijn de Logius bouwstenen echter niet in gebruik vanwege wettelijke restricties.

- Goede voorbeelden op Goed Opgelost!

In de verkenning en effectmeting zijn meer dan twintig casussen gedocumenteerd. Deze voorbeelden worden (wanneer zij relevant genoeg zijn) geredigeerd en opgenomen in de goede voorbeelden collectie op de website Goed Opgelost! Het doel van deze website is om kennisdeling onder professionals te bevorderen. Organisaties uit verschillende domeinen kunnen naar voor hen relevante goede voorbeelden doorlinken.

- Bijeenkomsten

Voor klanten van Logius zijn na de zomer vier startbijeenkomsten georganiseerd. Deze bijeenkomsten zouden de opmaat zijn tot bijeenkomsten met grotere aantallen deelnemers. De opzet diende meerdere doelen: het delen van ervaringen tussen deelnemers om zo e-awareness te verhogen. Zenc kon tijdens de bijeenkomsten meer informatie verzamelen ten behoeve van de effectmeting. Verder zouden de ervaringen uit deze bijeenkomsten (gesignaleerde knelpunten, slimme oplossingen etc.) gebruikt worden voor de programmering van de volgende bijeenkomsten.

Van de vier bijeenkomsten zijn er uiteindelijk drie doorgegaan, zij het in afgeslankte opzet, met in totaal tien deelnemers (zie verslagen).

Afmelders gaven aan dat hun organisatie het onderwerp onvoldoende prioriteit vonden hebben of dat men geen aanknopingspunten zag. Dit laatste gold vooral voor de benaderde onderwijsinstellingen. Kort voor de start van het project hadden deze belangstelling getoond voor het gebruik van DigiD, maar inmiddels waren zij tot het inzicht gekomen dat DigiD door hen niet gebruikt zou kunnen worden.

Door bovenstaande ervaringen was duidelijk geworden dat het aantal klanten van Logius in de vier domeinen en de belangstelling voor het project eigenlijk te klein was om met veel succes grotere bijeenkomsten te organiseren. In september is daarom besloten om de focus op klanten van Logius los te laten. Er is samenwerking gezocht met platforms en vertegenwoordigers in de vier domeinen, om in samenwerking bijeenkomsten met een zelfde doel en opzet te organiseren. Dit heeft (nog) geen verdere bijeenkomsten opgeleverd.

- Uitkomsten

Tijdens een bijeenkomst zijn knelpunten gesignaleerd ten aanzien van de implementatie en het gebruik van de Logius-bouwstenen. Deze knelpunten zijn op verzoek van de aanwezigen aangekaart bij Logius. Logius heeft aangegeven de oplossing van deze knelpunten reeds te hebben opgepakt.

- Contacten ministeries, platformorganisaties en deelnemers

Met het oog op een vraaggerichte programmering van de bijeenkomsten is contact gelegd met verschillende platformorganisaties zoals Nictiz (zorg), vtsPN (politie), Surf (onderwijs) en met vertegenwoordigers bij departementen (SZW). Het doel hiervan was om aan te haken bij lopende activiteiten en initiatieven in de domeinen.

In een aantal gevallen is in eerste instantie positief gereageerd op het voorstel om bijeenkomsten te organiseren. Desondanks heeft dat in geen van de gevallen geleid tot resultaat. De oorzaken hiervoor variëren van een gebrek aan meerwaarde van het projectaanbod omdat vergelijkbare bijeenkomsten al georganiseerd worden door het platform zelf, tot een gebrek aan beleidsprioriteit.

Deelproject 3: e-awareness zorgprofessionals

De aanpak van het project was om vijf bijeenkomsten te organiseren met workshops voor bestuurders, managers en professionals uit de Care. Naar aanleiding van commentaar van het ministerie van VWS op het oorspronkelijke projectplan is de aanpak gewijzigd. Geen herhaling van de aanpak van voorgaande jaren, maar een verdieping voor organisaties die aan voorgaande e-Awareness projecten hebben deelgenomen. Deze bijeenkomsten zouden worden gevolgd door een in company -follow up voor een beperkt aantal deelnemers.

- **Inhoudelijke verkenning en programma**

De projectleider heeft een inhoudelijke verkenning uitgevoerd. Deze verkenning behelst literatuuronderzoek en gesprekken met deelnemers aan de vorige projecten in de Care, experts van adviesbureaus en vertegenwoordigers van platformorganisaties in de Care en de bredere zorg. Het resultaat van deze verkenning is een aantal onderwerpen en best practices waarvoor belangstelling bestaat bij de doelgroep.

Op basis van deze verkenning is een programma opgesteld dat op basis van maatwerk centraal zou staan in de bijeenkomsten:

- de overdracht van cliënten tussen en binnen instellingen. Dit is nu nog een papieren proces wat professionals veel tijd kost en waarin nog relatief veel fouten gemaakt kunnen worden. Een gepresenteerde oplossing is aansluiting bij de standaard Dataset Overdracht, die is ontwikkeld onder coördinatie van Nictiz.
- digitalisering van het zorgdossier, zodat bijvoorbeeld reeds door zorgverleners ingevoerde informatie in de Back office geaggregeerd kan worden t.b.v. rapportage 'norm verantwoorde zorg' (een grote ergernis bij zorgverleners).
- verplaatsen van verantwoording en declaratie-verplichtingen van zorgverleners naar de BO: casus Buurtzorg
- zelf sturen op inzet door zorgverleners met behulp van zorgscorekaarten e.d.
Sprekers zijn afkomstig uit de betrokken organisaties: Buurtzorg, V&VN e.a.

- **Bijeenkomsten en uitkomsten**

Er zijn drie workshops gehouden op het iWorks-congres in Assen (zie verslag en evaluatie). Hierbij zijn in totaal zo'n 70 mensen bij aanwezig geweest. De workshops zijn positief beoordeeld door de aanwezigen. Tijdens deze workshops zijn visitekaartjes verzameld van deelnemers met een meer dan gemiddelde belangstelling voor de gepresenteerde onderwerpen. Deze deelnemers zijn nagebeld om de behoefte te verkennen naar verdere ondersteuning. In dat kader is aan drie organisaties een voorstel gedaan voor in company bijeenkomsten en advisering gericht op het verkennen van de mogelijkheden om best practices in de eigen organisatie toe te passen. Dat heeft niet geleid tot een vervolg bij de betreffende organisaties.

Twee van de nagebelde organisaties zijn in contact gebracht met Ecare Services, het bedrijf dat de informatievoorziening voor Buurtzorg heeft opgezet.

Drie zorgnetwerken hebben belangstelling getoond om samen te werken aan bijeenkomsten in hun regio. Het lukt niet om deze bijeenkomsten en follow up in het kader van dit project te organiseren. Het ministerie BZK zal dat voor eigen rekening doen.

- **Contacten met bureaus, platformorganisaties en deelnemers**

Contact is gelegd met platforms zoals ZIF, Actiz, Nictiz en de V&VN. Ten behoeve van advisering is gesproken met bureaus die een rol hebben gespeeld bij voorgaande projecten zoals Syntens, Advisaris en CenCOR. Ten behoeve van het programma (werving sprekers) is contact gelegd met een aantal zorginstellingen, zoals Buurtzorg e.a.

Zorgorganisaties die aan voorgaande e-Awareness projecten in de Care hebben deelgenomen zijn benaderd om het voorgenomen programma te toetsen en om hiervoor suggesties te verzamelen.

2 Risico's

Deelproject 1: e-awareness diners voor bestuurders.

De risico's die in het projectplan werden gesignaleerd hebben zich niet of nauwelijks voorgedaan. Het eerste betrof de benodigde menskracht, die wellicht vanwege de bezuinigingen onvoldoende beschikbaar zou zijn. Dit risico heeft zich niet voorgedaan. Het tweede mogelijke risico was een laag aantal deelnemers. Hoewel het aantal lager was dan vooraf begroot, menen wij toch een groot aantal deelnemers te hebben bereikt. De inschatting van de onderzoekers van Zenc is dat ongeveer 150 gemeenten aanwezig waren.

Een derde risico betrof de kennisdeling. Dit is ondervangen door een aantal publicaties uit te reiken die direct aansloten op de inhoud van de presentaties tijdens het diner. Daarnaast konden de deelnemers aanvullende publicaties, presentaties en links vinden via de website van de VNG. Uit de evaluatie van Zenc blijkt dat de aanwezigen zich door de bijeenkomst gestimuleerd voelen daadwerkelijk actie te gaan ondernemen. Juridische problemen rondom contracten hebben zich niet voorgedaan.

Uit de evaluatie van de voorgaande reeks e-awareness diners blijkt dat bestuurders het belang en de mogelijkheden van ICT primair koppelen aan (kwaliteit van) dienstverlening en de ontwikkelingen rond de invoering en inrichting van klantcontactcentra. De 'doorvertaling' naar de inzet van ICT bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken is daardoor minder duidelijk voor de meeste bestuurders. Duidelijk blijkt dat dit jaar meer aandacht is besteed de inzet van ICT bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Dat bleek, ook weer uit de evaluatie van Zenc, de meest belangrijke reden om de bijeenkomsten te bezoeken.

Zenc signaleert in zijn evaluatie wel dat de volgende uitdaging ligt in het verbinden van de opvattingen en ambities van bestuurders met die van de ambtelijke organisatie. Het geïsoleerd informeren van bestuurders, aldus Zenc, brengt het risico met zich mee dat plannen niet van de grond komen doordat politieke ambities en ambtelijke randvoorwaarden niet bij elkaar passen.

Deelproject 2: e-awareness plan Logius

In het projectplan is aangegeven dat Logius nog geen zicht had op de relatie tussen administratieve lasten bij professionals en de Logius-bouwstenen. Het risico was dat er geen behoefte zou bestaan bij de klanten aan dit project.

Naar aanleiding van de startbijeenkomsten gepland in augustus en september, is gebleken dat die behoefte er onvoldoende was en dat de prioriteiten bij de klanten elders liggen. In het projectplan is geen rekening gehouden met het (relatief) lage aantal Logius klanten in de vier domeinen, de beperkte- of ontbrekende propositie van Logius (in onderwijs en zorg) en de wijzigende strategie van Logius, waarbij minder gericht wordt op individuele overheidsorganisaties en meer op platformorganisaties en ICT-leveranciers.

Daarom is in september besloten om de focus op bestaande klanten van Logius los te laten. Er is ingezet op organisaties bij wie de inzet van ICT en Logius bouwstenen zou kunnen bijdragen aan verlaging van de administratieve lasten van professionals. Daarbij was het streven om de best practices die in de effectmeting naar voren zijn gekomen, voor het voetlicht te brengen. Denk hierbij aan zaken zoals het boetevolgsysteem (politie), de werkmap (sociale zekerheid), de afsprakenmodule in ziekenhuisportalen (zorg). Deze benadering bleek onvoldoende meerwaarde te hebben: de benaderde platforms (bijvoorbeeld vtsPN, Nictiz, overleg Informatiehuishouding sociale zekerheid) vonden de thematiek geen prioriteit hebben, of hadden juist zelf al vergelijkbare activiteiten gepland voor hun achterban.

In de sociale zekerheid vinden bovendien ingrijpende ontwikkelingen plaats, zoals de ontvlechting van sociale diensten en UWV-werkbedrijf in de werkpleinen en doorontwikkeling van ICT-voorzieningen. De voorgestelde programmering sloot hierbij slecht aan.

Binnen het Programma Regeldruk is ook gekeken naar aanknopingspunten voor bijeenkomsten rond ICT en administratieve lasten, zoals een project waarin wordt samengewerkt met een aantal Noord-Hollandse sociale diensten. Hieraan wordt door BZK mogelijk voor eigen rekening invulling gegeven; deze bijeenkomsten passen niet meer binnen de scope en planning van dit project.

Nog een alternatief dat is onderzocht, betrof het bevorderen van e-awareness in informele netwerken van professionals via de Goed Werk Hubs van St. Beroepseer. Ook hieraan wordt een invulling gegeven buiten de scope van dit project.

Deelproject 3: e-awareness zorgprofessionals

Een belangrijk uitgangspunt voor het succes van dit deelproject was een goede samenwerking tussen BZK en VWS. Deze samenwerking is, ondanks een aantal pogingen daartoe, niet op gang gekomen. Dit is in het projectplan overigens niet als risico geïdentificeerd.

De oorzaak van de falende samenwerking is dat het ministerie van BZK bij dit project het voortouw heeft genomen door het projectvoorstel in te dienen bij Agentschap. Dit is door het ministerie van VWS, die eerder twee vergelijkbare projecten heeft uitgevoerd met M&ICT, ervaren als een inbreuk op haar domein.

Het project is daardoor pas in mei (i.p.v. januari) van start gegaan. Na een aantal pogingen om een werkrelatie op te bouwen, was in september duidelijk dat dit te weinig resultaat zou hebben.

Toen is besloten om aansluiting te zoeken bij regionale of thematische ontwikkelingen en zorgplatforms zoals Stichting Zorgverwijzing Zuid-Oost Brabant en de inrichting van ouderenzorg in Noord-Kennemerland. Bij een aantal van de benaderde platforms bestond enige belangstelling, maar dit resulteerde pas in december in enkele toezeggingen om te willen samenwerken. Zoals gezegd wordt hieraan buiten de scope van dit project invulling gegeven.

Ook is gebruik gemaakt van de mogelijkheid om workshops te organiseren op het iWorkscongres van het ZIF platform dat inhoudelijk goed aansloot op het project.

Daarnaast is een samenwerking opgezet met het standaardisatieprogramma van Nictiz. Dit programma wilde pilots in vijf regio's opzetten om een nieuwe standaard 'Kernset e-overdracht' in de praktijk te beproeven. Toepassing van de kernset kan een belangrijke bijdrage leveren aan de reductie van veel administratieve lasten in een breed scala aan werkprocessen in de Care.

In het kader van de pilots zou het e-awareness project startbijeenkomsten verzorgen in de regio's, waarbij de e-overdracht in een breder kader (onder andere van administratieve lastenverlichting) geplaatst zou worden. Deelnemende organisaties zouden ook van een follow up gebruik kunnen maken; bijvoorbeeld een analyse van de impact van de invoering van de kernset op de organisatie (kosten & baten, haalbaarheid, voorwaarden etc.). Deze samenwerking is afgesprongen omdat ICT-leveranciers onverwacht snel -ook zonder pilots- de nieuwe standaard in hun systemen wilden inbouwen. Bovendien werd de ontwikkeling van een proef-e-formulier door de leveranciers ervaren als marktverpestend. Voor Nictiz verviel daarmee de noodzaak voor de uitvoering van de pilots en de grond voor samenwerking met het e-awareness-project.

3 Technische ontwikkeling (indien van toepassing)

Niet van toepassing.

4 Intellectual Property Rights (indien van toepassing)

Niet van toepassing

5 Projectmanagement

Deelproject 1: e-awareness diners voor bestuurders.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft, in samenwerking met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), het initiatief genomen met de zogenaamde eAwareness van lokale bestuurders

te vergroten. Opzet van de avonden is om in een informele setting een ogenschijnlijk technisch onderwerp toegankelijk en beheersbaar te maken voor bestuurders.

Het project is naar behoren verlopen. In opdracht van BZK heeft de VNG de algemene coördinatie van het project op zich genomen. De organisatorische aspecten van het project lagen in handen van het Congres- en Studiecentrum VNG. De eind-evaluatie lag bij Zenc, niet alleen voor het eerste werkpakket, maar voor het totaal. Het project is iets langzamer verlopen dan in de oorspronkelijke planning. De bijeenkomsten zijn niet in het voorjaar gehouden, maar in het najaar.

Deelproject 2: e-awareness plan Logius

Het ministerie van BZK is formeel opdrachtgever van dit project. In de periode tot oktober was er bovendien sprake van een informeel opdrachtgeverschap door Logius.

Het ministerie heeft de uitvoering van het project belegd bij ICTU, dat een projectleider heeft geleverd.

Desgewenst zou de projectleider aanvullende adviescapaciteit betrekken bij Logius en ICTU. Dit is niet nodig geweest.

De projectleider heeft bij aanvang aangepaste gedetailleerde planning en begroting geschreven. Dit om ruimte te maken voor een inhoudelijke verkenning en de extra tijd en middelen voor de voorbereiding van de bijeenkomsten die in het oorspronkelijke projectplan niet begroot waren.

De uitvoering van het project is drie maanden later gestart dan oorspronkelijk gepland. De projectleider heeft werkplekken gekregen bij zowel Logius als bij het ministerie van BZK en verdeelde zijn tijd over beiden. Doel hiervan: snelle afstemming en kennisdeling. De voortgang is regelmatig besproken met de opdrachtgever en programmamanager bij het ministerie en met het hoofd van de accountmanagers bij Logius.

Eind december is besloten om het project af te ronden en een kleiner aantal bijeenkomsten met een wat andere opzet en planning voor eigen kosten te realiseren.

Deelproject 3: e-awareness zorgprofessionals

Dit deelproject is vier maanden later gestart dan gepland. Eind 2010 heeft het ministerie van BZK het projectplan ingediend bij AgentschapNL. Na toekenning van de PRIMA-subsidie heeft het ministerie van BZK geprobeerd om het ministerie van VWS een centrale rol in de uitvoering te geven. Dit is niet gelukt.

In april heeft het ministerie van BZK daarom besloten om ICTU de uitvoering van het project toe te vertrouwen. De projectleider heeft een nieuw projectplan met planning en gedetailleerde begroting geschreven. Daarin heeft de projectleider rekening gehouden met commentaar van het ministerie van VWS op het oorspronkelijke projectplan. Dit zou teveel tot een herhaling van zetten leiden. Het nieuwe plan behelste een verdiepingsaanbod op voorgaande projecten aan de deelnemers van voorgaande jaren. De samenwerking met VWS is ook daarna niet op gang gekomen. Het ministerie van BZK heeft daarop gekozen voor de hierboven beschreven andere opzet gericht op samenwerking met regionale platforms en Nictiz.

De projectleider heeft een werkplek gekregen bij het ministerie voor snelle afstemming en kennisdeling. De voortgang is regelmatig besproken met opdrachtgever en programmamanager.

Sprekers zijn ingehuurd voor invulling van het programma van de workshops op het iWorkscongres.

Bureau Zenc heeft de workshops geëvalueerd (zie bijlagen).

6 Tijd-kosten-activiteitenplan

Deelproject 1: e-awareness diners voor bestuurders.

Onderstaand worden de activiteiten schematisch weergegeven. Met de VNG en het congres en studiecentrum zijn, op basis van een offerte, de onderstaande bedragen overeengekomen. Deze zijn conform de begroting in het projectplan.

WERKPAKKET	VOORTGANG	STATUS	(TUSSEN)RESULTATEN	KOSTENREALISATIE
1. Organisatie eAwareness diners	Afgerond	Afgerond	n.v.t.	41.072,00
2. Beleidsinspanningen VNG	Afgerond	Afgerond	n.v.t.	8.280,00
3. Evaluatie en eindrapport (Zenc)	Afgerond	Afgerond	n.v.t.	29.800,00*
Totaal Kosten (excl. BTW)				

* (voor totale project)

De kostenrealisatie staat op de volgende pagina per werkpakket toegelicht. In de bijlagen zijn alle facturen opgenomen.

Toelichting werkpakket 1 (bijlage 1)

Afrekening VNG Congres- en Studiecentrum		
	Begroot	Werkelijk
Accommodatie en techniek	5.389,00	3.818,31
Horeca	14.625,00	8.705,37
Inleiders/ voorzitter	7.500	7.446,42
Communicatie	2.006,71	2.631,60
Portokosten	1.351,50	1.318,74
Organisatiekosten	17.552,3	16.387,41
Diversen	974,25	764,47
Totale kosten (excl. BTW)	49.998,76	41.072,33
Totale kosten (incl. BTW)	59.498,52	48.876,07

Toelichting werkpakket 2 (bijlage 2)

Afrekening VNG Beleidsafdeling Bestuur, Veiligheid en Informatiebeleid		
	Begroot	Werkelijk
Persoonlijke benadering/ werving bestuurders	4.600,00	4.600,00
Aanwezigheid diners parlant	3.680,00	3.680,00
Totale kosten (excl. BTW)	8.280,00	8.280,00
Totale kosten (incl. BTW)	9.853,20	9.853,20

Toelichting werkpakket 3 (bijlage 3a , b)

Afrekening Zenc evaluatie & eindrapportage	
Totale kosten (excl. BTW)	15437
Totale kosten (incl. BTW)	18370

Projectleider		uren	uurprijs		
	Q 2	276	85	23460	
	Q 3	396	85	33660	
	Q 4	226	85	19210	
	Q 1	69	86	5934	
				82264	
Posten			Project 3, Care	Project 2, Logius	
Projectleiding		82.264	€ 46.774	€ 35.520	
Ondersteuning		5.548	€ 3.109	€ 2.439	
Zaalhuur		1.190	€ 1.190	€ 0	
Inhuur sprekers		4.070	€ 4.070	€ 0	
sub totaal			€ 55.142	€ 37.960	
Evaluatie Zenc		28369,6	€ 7.000	€ 3.000	
Totaal uitputting			€ 62.142	€ 40.960	€ 103.102
Budget			€ 130.900	€ 102.000	
Restant			€ 68.758	€ 61.040	

Deelproject 2: e-awareness plan Logius

WERKPAKKET	VOORTGANG	STATUS	(TUSSEN)RESULTATEN	KOSTENREALISATIE
<i>Workshops en bijeenkomsten</i>				37.960
Inhoudelijke verkenning	Afgerond	Afgerond	Contacten, 24 best practices	
Werven deelnemers	Stop gezet	Stop gezet	8 deelnemers voor onderzoek en bijeenkomsten	
Programma ontwikkeling per domein	Afgerond	afgerond		
<i>Follow up en advies</i>				-/-
Advisering 10 organisaties	-/-	gestopt		
<i>Diversen</i>	-			3000
Evaluatie	Geen	Niet uitgevoerd		

Van het budget van 102.000,- Euro is 40.960,- uitgeput. Dit is voornamelijk ingezet voor de inhuur van de projectleider. Er resteert 61.040,- Euro.

Deelproject 3: e-awareness in de zorg. Gericht op beslissers in de Care.

WERKPAKKET	VOORTGANG	STATUS	(TUSSEN)RESULTATEN	KOSTENREALISATIE
Informatiebijeenkomsten				€ 55.142,00
Inhoudelijke verkenning	Afgerond	Afgerond	Contacten, casussen, best practices	
Werven deelnemers	Stop gezet	Stop gezet	-70 deelnemers workshops Assen -3 platformen voor samenwerking	
Programma	Programma opgesteld	afgerond	Presentaties van diverse sprekers	
Begeleiding implementatie				
In company advisering organisaties	-/-	Stop gezet		
Diversen	-			€ 7.000,00
evaluatie	Is uitgevoerd	afgerond		

Van het budget van € 130.900 is in totaal € 62.142 uitgeput. Er resteert € 68.758

7 Evaluatie

Op verzoek van BZK is Zenc betrokken geweest bij dit traject, in de rol van evaluator. Er zijn uiteindelijk twee evaluaties uitgevoerd. Een op de Diners Parlant en een op drie workshops die in het kader van het Care project gehouden zijn.

Diners Parlant

De eindevaluatie is verlopen door middel van een enquête onder 59 respondenten. Daarnaast werd een aantal uitgebreide interviews gehouden vóór en na de bijeenkomsten met respondenten uit twee gemeenten, middels de zogenaamde *verhalende casusmethode* met als doel verwachtingen en opbrengsten van de avond beter te kunnen plaatsen.

Zenc concludeert op basis van haar onderzoek dat de 'Diners Parlant' in veel opzichten een geslaagde activiteit zijn. Het is een werkvorm die de deelnemers zeer bevalt. Zowel de werkvorm als de inhoud voldeed aan de verwachtingen. Geen enkele respondent beoordeelt de bijeenkomsten als onvoldoende. Uit de interviews blijkt tevens dat de gepresenteerde voorbeelden de aanwezigen hebben geholpen om zicht te krijgen op de concrete toepassingsmogelijkheden van ICT.

Over het algemeen rapporteren de respondenten een positief effect van de inhoud van de bijeenkomsten op hun kennis en opvattingen. Bovendien meldt driekwart van de aanwezigen dat zij zich door de bijeenkomsten gestimuleerd voelen daadwerkelijk actie te gaan ondernemen. In dat verband geven zij aan dat zij voor zichzelf vooral een 'aanjagersrol' weggelegd zien, en het daadwerkelijke uitdenken van de manier waarop de gemeente de opgedane kennis kan toepassen, willen overlaten aan het ambtelijk apparaat.

Zenc onderscheid ook nog een tweetal nieuwe uitdagingen:

- de vertaling van de positieve opvattingen in concrete acties;
- het verbinden van de opvattingen en ambities van de bestuurders met die van hun ambtelijke organisatie en in het bijzonder van hun informatiemedewerkers.

De evaluatie is bijgesloten.

e-Awareness in de Care

Zenc heeft een evaluatie uitgevoerd over de workshops op het iWorks-congres in Assen (zie bijlage). Dit is uitgevoerd door middel van observatie en op basis van door 20 respondenten ingevulde evaluatieformulieren.

De workshops en de gepresenteerde inhoud zijn positief beoordeeld door de deelnemers. Hun e-awareness is toegenomen, in de zin dat zij meer inzicht en kennis hebben gekregen over de behandelde innovaties. Het doel om na te denken over toepassing van de gepresenteerde innovaties kwam minder uit de verf; hiervoor was de opzet met workshops van 45 minuten simpelweg te kort.

Op basis daarvan heeft ministerie van BZK geconcludeerd dat hierna volgende activiteiten de mogelijkheid moeten bieden om deelnemers te ondersteunen met concrete handreikingen voor toepassing van best practices in hun organisatie. Dit vergt een follow up, die in het tijdsbestek van dit project niet meer gerealiseerd kan worden.

De drie bijeenkomsten die voor klanten van Logius zijn georganiseerd, zijn niet geëvalueerd, omdat de verwachting was dat zij nog door grotere bijeenkomsten gevolgd zouden worden.

8 Exploitatie- en verankering

Project 1: Diners Parlant: n.v.t.

Project 2: e-awareness Plan Logius

PROJECTRESULTAAT	VERANKERING
Best practices	Opname in goede voorbeelden-collectie "Goed opgelost"
Nieuwe inzichten m.b.t. praktische belemmeringen (ICT) innovatie	Mogelijk vervolg project i.s.m. St. Beroepseer (Q1, Q2 2012)

Deelproject 3: e-awareness zorgprofessionals

PROJECTRESULTAAT	VERANKERING
Toezegging samenwerking zorgplatforms	Vervolg project Q1-Q2 2012 gericht op bijeenkomsten + follow up.
Nieuwe inzichten m.b.t. praktische belemmeringen (ICT) innovatie	Mogelijk vervolg project i.s.m. St. Beroepseer (Q1, Q2 2012)

8 Kennisoverdracht

Project 1: Diners Parlant

TIMING	DISSEMINATIE ACTIVITEIT	DOELGROEP	DOEL	BOODSCHAP
Alle bijeenkomsten	Presentatie VNG/BZK 'E-overheid voor bestuurders vanuit verschillende perspectieven'	Lokale bestuurders: burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen	Kennisdelen over ontwikkelingen in de e-overheid, in het bijzonder NUP, @agenda 2015	E-overheid is nodig om uitdagingen voor Gemeenten als aan te kunnen pakken
Assen	Presentatie samenwerkingsverband ISZF 'Rol van de bestuurder bij ICT ontwikkelingen'	Lokale bestuurders: burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen	Uitwisselen ervaringen samenwerking	Samenwerking bij I&A functie als noodzaak, het perspectief van de bestuurder
Alle bijeenkomsten	Presentatie Martijn Aslander 'Slimmer werken in de netwerksamenleving'	Lokale bestuurders: burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen	Inzicht in activiteiten burgers/maatschappij in de nieuwe netwerksamenleving	Onderkennen van veranderpotentieel van ICT
Deventer, Breda	Presentatie burgemeester gemeente Capelle aan den IJssel 'Digitale Dienstverlening'	Lokale bestuurders: burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen	Onderkennen van belang ICT voor bedrijfsvoering en dienstverlening	Verbetering dienstverlening door inzet ICT, hoe pak je het aan?
Heerlen	Presentatie Wethouder Sittard-Geleen 'I&A Samenwerking'	Lokale bestuurders: burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen	Uitwisselen ervaringen samenwerking	Samenwerking bij I&A functie als noodzaak, het perspectief van de bestuurder
Haarlem	Presentatie wethouder gemeente Losser "samenwerking Losser- Enschede"	Lokale bestuurders: burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen	Uitwisselen ervaringen samenwerking	Samenwerking bij I&A functie als noodzaak, het perspectief van de bestuurder
Haarlem	Presentatie journalist Brenno de Winter	Lokale bestuurders: burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen	Inspelen op de actuele vragen over beveiliging	aanspreken bestuurders op verantwoordelijkheid voor beveiliging

Project 2: Plan Logius

TIMING	DISSEMINATIE ACTIVITEIT	DOELGROEP	DOEL	BOODSCHAP
23-08-2011	Bijeenkomst Sociale Zekerheid en Veiligheid (Plan Logius)	Beleidsmakers en ICT-professionals	- e-awarenes en kennisdeling best practices - verzamelen informatie voor effectmeting en	Ervaringen met maritiem Single Window, Subd@x, Vishub en SoZe: Werkmap, Melding Verzuim en Herstel,

			vervolgbijeenkomsten	Digi-Joop, Berichtenbox
15-09-2011	Bijeenkomst Zorg (plan Logius)	idem	idem	Ervaringen met afsprakenmodules en eHealth portalen
19-09-2011	Bijeenkomst Veiligheid (Plan Logius)	idem	idem	Ervaringen met Client bij ELI, nVWA, douane

Deelproject 3: e-awareness zorgprofessionals

22-11-2011	Workshop: Meer tijd voor zorg door slimme ICT bij Buurtzorg (Care)	managers, adviseurs, professionals, (ICT) leveranciers uit de Care en bredere zorg	e-awareness verhogen; kennisdeling best practices; implementatie innovaties bevorderen	D.m.v. 'gewogen declaratie', m.b.v. rekenregels opgesteld, kunnen zorgverleners worden ontlast van veel rapportage verplichtingen
idem	Workshop: De kernset e-overdacht bespaart tijd en voorkomt fouten. (Kernset is standaard voor e-overdracht tussen ziekenhuizen en VVT-instellingen d.m.v. e-berichtenverkeer)	idem	idem	e-overdracht van ziekenhuis naar VVT-instelling bespaart tijd, voorkomt fouten. Standaardisatie noodzakelijke voorwaarde.
idem	Workshop Het Omaha systeem en verpleegkundig dossier in de thuiszorg (Omaha is standaard voor het vastleggen en structureren van zorgactiviteiten in relatie tot problemen van de cliënt) Care	idem	idem	Hergebruik verpleegkundige info voor zorgpaden, dagtaken, managementinfo, wetenschappelijk onderzoek, rapp. verantwoorde zorg, dag etc. is mogelijk met gestructureerde dataopslag op basis van Omaha.

Project 1: Diners Parlant

- De geschiktheid van het instrument *diner parlant* voor deze doelgroep.
- De doelgroep van de bestuurders is een belangrijke om te adresseren voor de succesvolle implementatie van ICT ontwikkelingen in gemeenten. Via andere kanalen worden ook de ambtenaren bereikt. Zenc stelt in de conclusie van haar onderzoek dat het ook noodzakelijk is aandacht te besteden aan het verbinden van de opvattingen en ambities van de bestuurders met die van hun ambtelijke organisatie en in het bijzonder van hun informatiemedewerkers

Deelproject 2: e-awareness plan Logius

- Marktpositie Logius

BZK heeft een beter zicht gekregen op de marktpositie van Logius in de vier domeinen zorg, onderwijs, veiligheid en sociale zekerheid. Logius had in 2010 en 2011 de opdracht om in de vier domeinen nieuwe klanten aan te sluiten en te ondersteunen bij het gebruik van de voorzieningen. Het Plan Logius project gaf hieraan mede invulling.

Het aantal Logius-klanten in deze domeinen is echter lager dan verwacht. Bovendien is er bij de klanten vaak maar één bouwsteen in gebruik, meestal DigiD. Redenen hiervoor zijn de specifieke ontwikkelingen in de domeinen. Zo is Logius vanwege de ontwikkeling van de nationale politie gestopt met het aansluiten van individuele korpsen. Zij richt zich nog uitsluitend op de vtsPN die aansluiting van de gehele Nederlandse politie op de bouwstenen zal verzorgen. Daarnaast is de strategie van Logius geleidelijk aan verschoven van het aansluiten van individuele overheidsorganisaties naar het ondersteunen van ICT-leveranciers bij het inbouwen van aansluiting op de bouwstenen in hun producten. Op basis van deze inzichten heeft BZK besloten om in 2012 het gebruik van de bouwstenen niet meer via Logius te stimuleren.

- Complexiteit projectdoelstellingen verminderen

De combinatie van doelstellingen (verhogen e-Awareness bij beslissers, in relatie tot gebruik Logius-bouwstenen met het oog op verminderen administratieve lasten bij professionals) bleek lastig te communiceren en te operationaliseren. Het verband tussen de aansluiting van een organisatie op bijvoorbeeld DigiD en de vermindering van administratieve lasten voor de professionals in die organisatie, is een zeer indirect verband. Wanneer organisaties belangstelling hebben voor het administratieve lasten-thema, begrijpt men de link naar ICT en de Logius bouwstenen niet goed, of andersom.

- Inlassen kwartiermakers- of verkenningfase

In het oorspronkelijke projectplan heeft Logius aangegeven dat men geen ervaring had met professionals en niet goed wist in hoeverre er behoefte bestond bij hun klanten aan dit project. In feite had het project daarmee een sterk experimenteel karakter. Er is echter geen verkenningfase en go/no go-moment voorzien.

- E-Awareness?

Het uitgangspunt voor beide projecten is dat een gebrek aan e-awareness een van de oorzaken is voor het achterblijven van (ICT) innovatie en optimaal gebruik van voorzieningen in de vier domeinen. Daardoor zou potentieel voor administratieve lastenreductie onbenut blijven.

Dit uitgangspunt wordt niet bevestigd door de ervaringen van de projectleider. Uit de gesprekken die hij heeft gevoerd met professionals, adviseurs, projectleiders en managers in de vier domeinen, blijkt bijna zonder uitzondering dat gesprekspartners het belang van ICT en een gestroomlijnde informatievoorziening herkennen. Het is wel zo dat op specifieke punten de deskundigheid wisselt ten aanzien van de relatie tussen ICT, werkprocessen en administratieve lasten. Deze deskundigheid (of het gebrek er aan) blijkt echter geen sterke verklaring voor het al dan niet oppakken van innovatie.

Zo bleek bijvoorbeeld in de workshop over Omaha (Buurtzorg) op het iWorks congres, dat niet iedereen de enorme potentie en impact op werkprocessen van een gestructureerd verpleegkundig dossier in het ECD overziet. Deelnemers waren verbaasd over de veelvoud aan bedrijfsfuncties die deze applicatie kan ondersteunen en de vele punten in het zorgproces die daardoor kunnen worden verbeterd. In gesprekken met deelnemers na de bijeenkomst bleek dat dit inzicht op zich onvoldoende was om de innovatie over te nemen. Een aantal veel genoemde hindernissen:

- Vendor Lockin: “wij zouden heel graag overstappen op systeem X, van voorloper Y; maar... moeten we dan in één klap gedane investeringen afschrijven? En hoe maken we die transitie? Hoe stappen we over naar een andere leverancier?”
- Risico's van ICT-innovatie: het management is bang voor oncontroleerbare kosten, langdurige standaardisatieprocessen etc. Veel gesprekspartners verwijzen naar de berichtgeving over mislukkende ICT-projecten in de publieke sector.
- “Dat werkt niet bij ons”: “voorloper X heeft een mooie oplossing; maar zij zijn heel anders georganiseerd”
- “Wij willen wel, maar het management...”: zorgprofessionals blijken te vragen om ICT-oplossingen, maar voelen zich daarin onvoldoende gehoord door het management.
- etc.

Bovendien blijkt dat veel verpleegkundigen en zorgverleners –met hun beperkte deskundigheid op ICT gebied- piekfijn kunnen aangeven waar hun werk verbeterd zou kunnen worden (zonder natuurlijk precies te weten hoe die applicaties eruit zouden moeten zien).

Uit de effectmeting onder Logius-klanten blijkt ook dat het achterblijven van het gebruik van voorzieningen door andere factoren verklaard wordt. Bijvoorbeeld door het onvoldoende aansluiten van bouwstenen en applicaties op de werkprocessen in domeinen en organisaties. Denk hierbij aan DigiD in het onderwijs. Zie ook de casus van de online afsprakenmodule van het Erasmus MC.

Verder blijkt dat er in een aantal gevallen al (veel) aandacht is voor de relatie administratieve lasten en ICT bij platformorganisaties. Deze aandacht is er onder andere omdat ICT zélf soms een belangrijke veroorzaker is van administratieve lasten. Dit is bijvoorbeeld de rode draad door het ‘Aanvalsplan ICT’ (onderdeel van het ‘Aanvalsplan Bureaucratie’) van de nationale politie. De projectleider kreeg –na lezing van het aanvalsplan ICT- bij vtsPN de vraag of hij nu echt de indruk had dat er wat schortte aan de e-awareness bij de politie of haar professionals (nee dus).

Een ander voorbeeld is Nictiz dat voor de iGGZ en iZiekenhuis LinkedIn communities werkconferenties organiseert over de relatie tussen werkprocessen in de zorg en e-Health dienstverlening. Het gaat daarbij om online afsprakenmodules, inzage in medische gegevens, zorg op afstand etc. In die communities nemen niet alleen ICTers deel, maar ook managers die verantwoordelijk zijn voor bepaalde zorgprocessen. Al de betrokkenen zijn in meer of mindere mate aan het pionieren. Vragen en hindernissen waar zij tegenaan lopen betreffen de verkokering binnen instellingen, het gebrek aan medische standaardisatie (er is bijvoorbeeld geen eenduidige methode om de grootte van een tumor te beschrijven en te registreren), regelgeving rond privacy en informatiebeveiliging etc.

De projectleider concludeert daarom, dat wanneer het al zo is dat innovatie in de zorg trager verloopt dan in andere domeinen, dit niet zo zeer veroorzaakt wordt door een gebrek aan e-awareness, maar door zorg-inhoudelijke- en institutionele oorzaken.

Deelproject 3: e-awareness zorgprofessionals

- Draagvlak bij departementen

Het draagvlak voor dit project met VWS is niet goed geborgd. Daardoor is de samenwerking nooit goed op gang gekomen. Daarom zou bij goedkeuring van een projectvoorstel waarvoor interdepartementale samenwerking nodig is, altijd gecontroleerd moeten worden of er voldoende steun is bij de betrokken departementen en of er voorzien is in een escalatiemogelijkheid.