

SOLUTION PAPER



De gemeente-app

een compleet en digitaal antwoord

Het moet en kan anders, met de gemeente-app

digitaler, goedkoper, toegankelijker en sneller

In nauwelijks een paar decennia heeft ICT een heel ander gezicht aan onze samenleving gegeven. De desktop heeft plaatsgemaakt voor de laptop, tablet en smartphone, en met miljoenen beschikbare apps voor iOS, Android of Windows richten we onze devices tegenwoordig volledig naar eigen behoefte in. De smartphone, tablet of laptop is een verlengstuk van onszelf geworden; een zesde zintuig dat we 24/7 willen inzetten.

Gemeenten ontkomen er niet aan om in te spelen op die informatiseringsrevolutie en moeten hun dienstverlening digitaal, toekomstbestendig en deviceonafhankelijk gaan inrichten. Niet alleen de burger eist dat, ook vanuit de landelijke overheid liggen er ferme verplichtingen. In het laatste regeerakkoord is immers afgesproken dat bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 de zaken die ze met de overheid doen digitaal moeten kunnen afhandelen. Dus ook via laptop, smartphone of tablet.

Tegelijkertijd moeten gemeenten steeds meer doen met minder geld. Als gevolg daarvan zullen ze intensiever moeten gaan samenwerken (intern en extern), zullen ze meer systemen en taken moeten gaan delen en hun dienstverleningsprocessen efficiënter moeten inrichten. De complexiteit van taken en landschap neemt toe, de resources nemen af.

Digitaler, goedkoper, toegankelijker en sneller. Met een gemeente-app kan dat.

Een nieuw model: Gemeente as a Service

Om de digitale gemeente van de toekomst optimaal te ondersteunen, heeft PinkRoccade Local Government geïnvesteerd in de ontwikkeling van een nieuw oplossingenmodel. Dit model is gebaseerd op moderne technologie, private cloud computing en onafhankelijke open source-componenten: oplossingen in de vorm van gemeente-apps spelen in dit scenario de hoofdrol. Dit nieuwe, schaalbare model – ook wel Gemeente as a Service (GaaS) genoemd – kan gemeenten volledig ontzorgen op technisch, infrastructureel en functioneel vlak.

De gemeente-app van de toekomst

Door oplossingen voortaan als apps te ontwikkelen en in te zetten, ondersteunt PinkRoccade Local Government gemeenten maximaal bij de digitalisering van hun dienstverlening. Oplossingen in de vorm van apps stellen gemeenten in staat om te voldoen aan de veranderende behoefte van de burger én de bezuiningsopdracht waar ze de komende jaren voor staan. In deze solution paper laten we u zien hoe de burger en de gemeente van de toekomst optimaal bediend kunnen worden met gemeente-apps, hoe burgers en gemeenten daarvan kunnen profiteren en welke ingrediënten er nodig zijn voor een gemeente-app.

Ook gemeenten profiteren van de app-economie

compleet en digitaal antwoord op gemeentelijke dienstverlening

In 2014 zijn we in het post-pc tijdperk beland. Het internet gaat tegenwoordig met ons mee via laptop, tablet en smartphone; de vervangers van de desktop. Met name de introductie van de iPhone in 2007 heeft voor een radicaal omslagpunt gezorgd in de manier waarop we met beeld, geluid en communicatie omgaan. De iPhone was het eerste apparaat met een ongeëvenaard gebruikersgemak en herbergde zowel muziek-, telefoon- als internetfunctionaliteiten in één device. De eerste iPhone werd geleverd met een klein aantal standaardfunctionaliteiten: gebruikers konden dat naar eigen behoefte aanvullen met kleine gefocuste hoeveelheden functionaliteit, gebundeld in gemakkelijk toegankelijke programma's: apps waarmee ze hun apparaat volledig konden personaliseren.

2 miljard smartphones – 102 miljard app-downloads

Onder invloed van het succes van de iPhone was vanaf 2007 niet langer de functionaliteit van een smartphone de belangrijkste driver van succes, maar werden uiterlijk, performance en vooral het ecosysteem rondom de smartphone, de app store, de nieuwe succesindicatoren. De iPhone heeft de informatie- en communicatiewereld volledig op zijn kop gezet. Dat ze dat succesvol heeft gedaan, blijkt wel uit het aantal smartphones dat er begin 2014 wereldwijd aanwezig was (ruim 2 miljard) en het aantal app-downloads in 2013 (102 miljard).

Apps hebben de informatiewereld op zijn kop gezet en zijn de nieuwe standaard geworden. Gebruikers willen niet anders meer.

Nieuwe eisen aan dienstverlening

Deze belangrijke stap in de digitale revolutie heeft nieuwe eisen gesteld aan dienstverlening in het algemeen en de oplossingen die daarvoor worden ingezet in het bijzonder. Consumenten eisen 24/7 deviceonafhankelijke toegang, snelheid, veiligheid, een gebruiksvriendelijke omgeving, een eenduidig en simpel proces.... De software-ontwikkelmarkt werd gedwongen slimme, lichtgewicht oplossingen te ontwikkelen waarin de koppeling van informatie centraal staat. Oplossingen met kernachtige functionaliteit die snel kan worden bediend, die bovendien schaalbaar, flexibel en dynamisch inzetbaar zijn en die optimaal gebruikmaken van informatie die virtueel beschikbaar is.

De voordelen van de gemeente-app

Gemeenten kunnen volop meeprofiteren van deze technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. Door oplossingen in de vorm van apps te gebruiken, creëren ze nieuwe kansen in de gemeentelijke dienstverlening. Gemeente-apps nemen de ambtenaar werk uit handen, vereenvoudigen het beheer en onderhoud, zijn schaalbaar in te zetten, eenvoudig koppelbaar, laten de burger administratieve taken overnemen, zijn veilig en stabiel, ingericht op samenwerkingen... Kortom, de app biedt een compleet en digitaal antwoord op de gemeentelijke dienstverlening van de toekomst.

De gemeente-app: leve de eenvoud

simpeler, eenvoudiger en eenduidiger

Hoofden I&A en systeembeheerders bij gemeenten hebben veel meer dan vroeger behoefte aan duidelijkheid, overzichtelijkheid en sturing. Met systemen die qua grootte en complexiteit totaal uit hun voegen barsten, steeds minder fte op de automatiseringsvloer en zware bezuinigingen op de loer, zijn ze naarstig op zoek naar partners die ICT toegankelijker, simpeler en goedkoper maken. Ook de consument heeft behoefte aan duidelijkheid en overzicht. Tegenwoordig komt er zo veel informatie op ons af dat onze hersenen het niet meer aankunnen. Om die information overload tegen te gaan, moet informatie simpeler, eenvoudiger en eenduidiger worden gebracht. Weg met de complexiteit, leve de eenvoud: voor burger én ambtenaar. De gemeente-apps zijn geheel volgens dat adagium ontwikkeld.

Modelleren in plaats van programmeren

Om de complexiteit van de architectuur en oplossingen te reduceren en het beheer ervan te versimpelen, heeft PinkRoccade Local Government ervoor gekozen haar gemeente-apps – geheel in lijn met de technologische ontwikkelingen van nu – te modelleren in plaats van ze te programmeren. Voor het modelleren van de gemeente-apps wordt het Business Process Management platform Blueriq gebruikt. Hiermee komt de kennistechnologie niet in de programmeertaal te zitten, maar wordt de technologie gemodelleerd in de oplossing zelf. Deze gemodelleerde apps zijn dynamisch, schaalbaar en direct inzetbaar. Aanpassingen zijn eenvoudig zelf door te voeren zonder aanpassing van de sourcecode waardoor gemeenten fors kunnen bezuinigen op beheer, onderhoud en de inzet van dure consultants en programmeurs. De gemodelleerde apps komen bovenop de gemeentelijke basisinfrastructuur te draaien. In die basisinfrastructuur bevinden zich alle generieke componenten, zoals datadistributie, dataopslag, koppelingen met verschillende landelijke voorzieningen, PIP's, digitale identificatie voor burgers en bedrijven et cetera.



Infographics

Consumenten worden overspoeld met informatie waar ze zich nauwelijks raad mee weten. Om de stortvloed en complexiteit van het informatieaanbod te reguleren, wordt steeds meer gebruikgemaakt van beelden en infographics (informatieve beeldtekstcombinaties). Logisch, want beelden en infographics zijn bij uitstek geschikt om complexe informatie in één beeld te duiden of paginalange onoverzichtelijke lijsten in één compleet beeld te vangen. PinkRoccade Local Government maakt bij de ontwikkeling van haar gemeente-apps ruimschoots gebruik van grafieken, beelden, diagrammen en infographics om gebruikers overzicht én inzicht te bieden. Voortgangsrapportages, werk- en takenlijsten, financiële overzichten of selectieve data worden binnen de apps visueel gemaakt en presentabel weergegeven.

Gebruiksvriendelijk design

Om de informatie in haar apps zo eenduidig, logisch en gebruiksvriendelijk te presenteren, heeft PinkRoccade Local Government fors geïnvesteerd in het grafisch en interactieontwerp. Een team van ervaren grafisch en interactieontwerpers, en UX-designers streeft voortdurend naar de ultieme combinatie tussen minimalisme – de focus ligt maximaal op de functionaliteit van de app – een efficiënt interactieproces – zowel vanuit het perspectief van de ambtenaar als vanuit het perspectief van de burger – en een functioneel en eigentijds grafisch ontwerp dat het proces maximaal ondersteunt in overzichtelijkheid. Dit streven heeft geleid tot transparante en zeer gebruikersvriendelijke user interfaces waarin burgers en ambtenaren op een prettige en vanzelfsprekende manier kunnen werken.

Tevreden burgers zijn de goedkoopste ambtenaar

Het is in deze tijd bijna niet meer uit te leggen waarom burgers nog naar het gemeentehuis moeten om een product of dienst van de gemeente af te nemen. Met iBurgerzaken kunnen gemeenten maximaal inspringen op de uitbreiding van hun digitale dienstverleningsaanbod en tegemoet komen aan de wensen van de burger om hun zaken digitaal af te handelen.

Burgers doen aangifte via tablet, bekijken statussen via de smartphone of loggen in op hun Persoonlijke Internet Pagina via de laptop. Burgers ervaren de geminimaliseerde, gebruiksvriendelijke en functioneel vormgegeven apps als een verrijking van de gemeentelijke dienstverlening. Het resultaat? Een significant hogere klanttevredenheid.

Niemand is gebaat bij onnodige complexiteit die alleen maar geld kost: de overheid niet, de ambtenaar niet en de burger niet.

De gemeente-app: slimmer (samen) werken

gelijkwaardigheid, samenwerking en dialoog

De opkomst van internet in het algemeen en sociale netwerken in het bijzonder blijken een positieve bijdrage te leveren aan een meer open en transparante samenleving. Een samenleving die veel meer dan vroeger gericht is op samenwerking. Op zich logisch, want de wereld is kleiner geworden en gelijkgestemden weten elkaar veel sneller te vinden en zich te groeperen. Denk maar aan de open source platformen, crowdsourcing of de liberaliserende werking van social media tijdens de Arabische revoluties.

Onder invloed van die transparantie zijn gesloten systemen open komen te liggen en is de traditionele verhouding tussen machtige producent en nietige consument komen te vervallen. Gelijkwaardigheid, samenwerking en dialoog zijn de nieuwe sleutelwoorden en co-creatie is de nieuwe vorm waarin producenten en consumenten elkaar vinden. Door deze ontwikkelingen is het steeds normaler geworden dat producent en consument bereid zijn naar elkaar te luisteren, van elkaar willen leren en elkaar willen helpen. Een trend die zeker ook voordelen biedt voor samenwerkingen tussen softwareleveranciers en gemeenten, samenwerkingen tussen gemeenten en burgers, samenwerkingen tussen ambtenaren onderling...



Ambtenaar en burger werken in dezelfde app

Om de communicatie tussen burger en ambtenaar zoveel mogelijk één op één te laten plaatsvinden, kiest PinkRocade Local Government ervoor om de ambtenaar en de burger in dezelfde gemeente-app te laten werken. Uiteraard wel met gescheiden functionaliteiten en autorisaties. Door burgers en ambtenaren in eenzelfde app te laten werken, beschikken ze steeds over dezelfde, juiste, realtime informatie en worden miscommunicatie en -informatie tot een minimum beperkt. Alleen al daardoor kan de gemeentelijke dienstverlening een enorme efficiëncyslag maken.

Een misschien nog wel groter winstpunt ligt in het feit dat burgers in deze constructie een groot aantal taken van ambtenaren kunnen overnemen, simpelweg door zelf langs digitale weg informatie aan te leveren of in te vullen. De burger, die zoveel mogelijk autonoom wil zijn, wordt op die manier tot zijn eigen tevredenheid de goedkoopste ambtenaar.

Tijdwinst tot wel 60%

PinkRocade Local Government heeft de eerste gemeente-apps inmiddels geïmplementeerd bij een aantal gemeenten. Een voorbeeld van een effectieve afhandeling via één van de apps voor iBurgerzaken is het huwelijksproces. Nu kost dit een ambtenaar gemiddeld anderhalf uur: een half uur voor de intake, een half uur voor de aangifte en een half uur voor de ceremonie zelf.

Met de app iHuwelijk wordt de inzet van de ambtenaar naar een half uur verlaagd. Met iHuwelijk voert de burger stap één en twee namelijk zelf uit. Volledig digitaal. De ambtenaar is alleen tijd kwijt aan de ceremonie zelf. Hiermee boekt de gemeente een tijdwinst van maar liefst 60 procent.

Met gemeente-apps worden burgers de goedkoopste ambtenaar. Gemeenten besparen kosten, terwijl de tevredenheid van de burger omhoog gaat.

Burgerzaken



Enerzijds

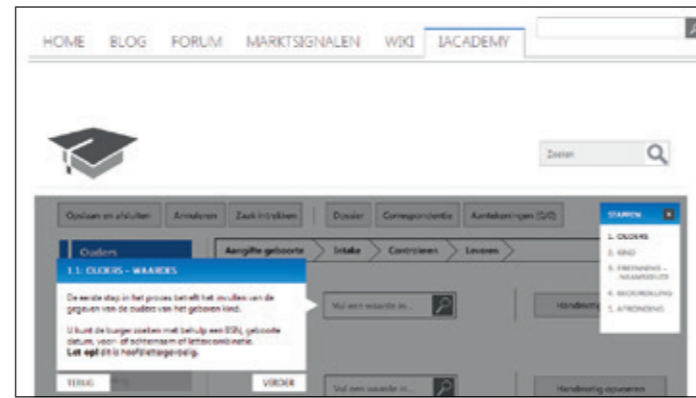
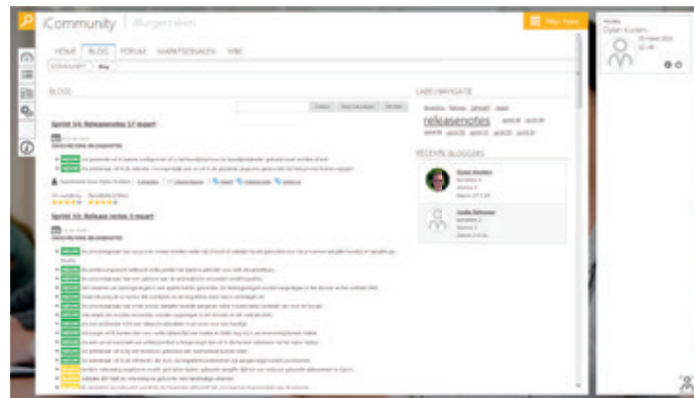
- Modernisering
- Collegeprogramma
- Nieuwe werkwijze

Maar ook

- Bezuiniging
- Extra taken
- Meer service

Innovatie en succes business case

- Beter
- Leuker
- Sneller
- Goedkoper



verdieping van werkzaamheden en kennis van ambtenaren

iCommunity en iAcademy

Om de voordelen van samenwerking zoveel mogelijk te benutten, hebben alle gemeente-apps een eigen iCommunity. iCommunity is geïntegreerd in de applicatie zelf en beschikt onder meer over FAQ's, Wikipedia en chatfunctionaliteit. De iCommunity stelt gebruikers in staat elkaar op een heel laagdrempelige manier te ondersteunen, relevante kennis met elkaar te delen en problemen supersnel op te lossen zonder dat ze daarvoor naar een andere omgeving hoeven te gaan.

iCommunity is de helpdesk van de toekomst. Alle gebruikers van de app zien de vraag van ambtenaar X of een tip van de leverancier in hun app verschijnen en kunnen direct actie ondernemen. iAcademy, een onderdeel van iCommunity, is een kickstarter die gebruikers op een intuïtieve en interactieve manier de mogelijkheden van de gemeente-app laat zien. Overlays, instructiefilms die meelopen en tekstuele uitleg zijn geïntegreerd in de app en zorgen ervoor dat de gebruiker de werking in no time onder de knie heeft.

De gemeente-app maakt de job van de ambtenaar veel leuker

De introductie van de apps voor iBurgerzaken zorgt ervoor dat de ambtenaar zijn expertise veel meer kan laten gelden. Door een groot deel van het proces door de burger of ketenpartner zelf te laten uitvoeren, krijgt hij ruimte om zich met inhoudelijke zaken bezig te houden.

In plaats van vinkjes te zetten, zet hij zijn kennis in voor specialistische processen waar veel meer uitdaging in zit. De ambtenaar van de toekomst gaat regisseren in plaats van uitvoeren en geeft veel meer inhoud aan zijn werk.

Gemeente-apps zorgen voor verdieping van de werkzaamheden en kennis van ambtenaren. Dat maakt het werk alleen maar leuker.

De gemeente-app: webbased en responsive

webbased en responsive betekent goedkoop en vindbaar

De app is de nieuwe standaard geworden. Uiteraard heeft dat ook grote consequenties voor de technologie die eraan ten grondslag ligt. Vanuit die wetenschap ontwikkelt PinkRoccade Local Government al haar (toekomstige) oplossingen als apps, en meer specifiek als webbased apps.

Webbased

De keuze voor webbased apps – apps die via een internetbrowser beschikbaar zijn – heeft een aantal redenen. Webbased apps hoeven maar één keer te worden ontwikkeld en zijn dan direct te gebruiken op welke tablet, laptop of (nieuw uit te komen) smartphone dan ook. Dit in tegenstelling tot native apps die voor elk afzonderlijk besturingssysteem (Windows, iOS, Android) apart moeten worden ontwikkeld. Het grote voordeel van een webbased app is dat deze geen andere eisen aan de lokale omgeving van de gebruiker stelt dan het beschikbaar hebben van een browser. Het bereik is daarmee oneindig groot en het onderhoud goedkoop.

Responsive design

Een ander voordeel van webbased apps is dat ze responsive kunnen worden ontworpen. Dit betekent dat de app zich automatisch aanpast aan het scherm en meeschaalt met de resolutie van het device. De ontwikkelkosten blijven daardoor laag. PinkRoccade Local Government gaat bij de ontwikkeling van haar apps uit van het mobile first development principe. Dit betekent dat het ontwerp plaatsvindt op basis van het kleinst mogelijke scherm. Doordat op het scherm van de smartphone veel minder informatie past dan op het scherm van een laptop, wordt het ontwerp zo ingezet dat de elementen met de hoogste prioriteit bovenaan komen te staan. Responsive design zorgt niet alleen voor een verhoging van de leesbaarheid en bereikbaarheid, het heeft ook een vergroting van het gebruiksgemak tot gevolg en is relatief goedkoop in beheer en onderhoud.

Webbased apps stellen geen andere eisen dan de beschikbaarheid van een browser. En die hebben we altijd bij de hand.

De gemeente-app: proactief denken en handelen

snellere en efficiëntere dienstverleningsprocessen

Door data op een slimme manier te koppelen en te ontsluiten kunnen we informatie in een brede, juiste context plaatsen, zijn we in staat om verder vooruit te kijken en kunnen we de consequenties van ons handelen beter overzien. Apps zijn daarvoor een uitermate geschikt middel.

Contextuele informatie

Doordat automatisch crosslinks worden gemaakt tussen processen van bijvoorbeeld burgerzaken, samenlevingszaken of BAG verrijken de gemeente-apps processen met contextuele informatie die relevant is voor burger en ambtenaar. Het integrale klantbeeld dat daardoor ontstaat biedt gemeenten en burgers een completer en dieper inzicht en schept mogelijkheden om de gemeentelijke dienstverleningsprocessen sneller en efficiënter te laten plaatsvinden en beter op elkaar af te stemmen. Wanneer een burger bijvoorbeeld digitaal een wijziging doorgeeft

die consequenties heeft voor een ander gemeentelijk dienstverleningsproces, dan maakt de gemeente-app daar automatisch een melding van en worden de burger en ambtenaar daar op gewezen.

Proactief handelen

Door informatie van de juiste, relevante context te voorzien, stelt de app van de toekomst burgers en ambtenaren in staat om proactief te handelen. Door automatisch inzichtelijk te maken dat een wijziging in een proces gevolgen heeft voor een ander proces kan de app hierop gericht actie ondernemen. Als bijvoorbeeld blijkt dat een burger die digitaal een wijziging doorgeeft, ineens een vergunning van een andere gemeentelijke dienst nodig heeft, dan zet de gemeente-app dit proces automatisch in werking. Dit scheelt zowel de burger als de ambtenaar veel tijd.

De gemeente-app maakt door slimme koppelingen zelf zaken aan

De eerste gemeente-apps van PinkRoccade Local Government laten zien dat proactiviteit ambtenaren en burgers veel tijd kan besparen. De app iMigratie kan door slimme koppelingen zelf automatisch zaken aanmaken bij een verhuizing. Daardoor hoeven de ambtenaar en burger in feite geen actie meer te ondernemen.

Denk bijvoorbeeld aan het verstrekken van een parkeervergunning bij een migratie als het nieuwe pand in een parkeerzone ligt. De app signaleert dit en neemt daarop gericht actie, bijvoorbeeld door het automatisch aanvragen van een parkeervergunning. 30 procent besparing behoort in deze gevallen zeker tot de mogelijkheden.

Door informatie in de juiste context te plaatsen en te koppelen, kun je processtappen eenvoudig automatiseren en proactief optreden.

De gemeente-app van de toekomst is er nu al

zo volledig mogelijke digitale dienstverlening

De nieuwe, netwerkgedreven overheid is zich volop aan het ontwikkelen. Informatietechnologie krijgt daarin een steeds grotere rol: niet alleen qua uitvoering, maar ook qua vormgeving. Gemeente-apps zijn bij uitstek middelen om de nieuwe diensten en rollen van de overheid op een praktische en toekomstbestendige manier invulling te geven. Meer selfservice door de burger, gebruiksgemak, lagere kosten, minder onderhoud, koppelbaar en schaalbaar... De gemeente-app is dé manier om tegemoet te komen aan een deviceonafhankelijke, altijd en overal beschikbare dienstverlening die bovendien efficiënt is en een lage TCO heeft.

Burgers eisen nu al min of meer een zo volledig mogelijke digitale dienstverlening, de Rijksoverheid heeft dat voor 2017 in haar eisenprogramma staan. PinkRoccade Local Government heeft al een voorschot op die toekomst genomen en is volop bezig met de ontwikkeling van apps voor alle gemeentelijke diensten. De eerste apps voor iBurgerlijke Stand zijn succesvol geïmplementeerd bij de eerste gemeenten. Zij profiteren al ruimschoots van alle voordelen.

Meer weten?

Wilt u meer informatie over onze huidige en toekomstige gemeente-apps of weten hoe u de gemeente-apps nu al in uw gemeente kunt inzetten? Neem dan contact op met Bart Gelsing, bart.gelsing@pinkroccade.nl, 06-4670 6957.

PinkRoccade Local Government

Meerendonkweg 35 | 5216 TZ 's-Hertogenbosch

Postbus 1470 | 5200 BM 's-Hertogenbosch

T +31 (0)88 110 1500

www.pinkroccadelocalgovernment.nl

Contactpersoon

Bart Gelsing

Product Manager

T +31 (0)88 110 1500

M +31 (0)6 4670 6957

bart.gelsing@pinkroccade.nl



De Nederlandse lokale overheden staan voor grote uitdagingen. Steeds meer taken worden gedecentraliseerd, terwijl tegelijkertijd de middelen afnemen. Publieke spelers en marktpartijen raken steeds meer verweven en de overheid vraagt meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger. De overheid zal dienstverlening regisseren in plaats van die helemaal zelf te leveren, en zal maatschappelijke initiatieven vanuit de burger en de markt steeds meer faciliteren.

Daarvoor zijn andere samenwerkingsverbanden en werkvormen nodig. De zoektocht naar de nieuwe, netwerkgedreven overheid wordt door ons ondersteund door informatietechnologie daarin een vormgevende én uitvoerende rol te geven. Informatietechnologie, de (onzichtbare) enabler van nieuwe diensten en rollen van de overheid, is daarbij methode en oplossing tegelijk: geeft vorm aan het denken en maakt de implementatie daarvan mogelijk. Als co-creator van publieke dienstverlening zorgt PinkRoccade Local Government samen met lokale overheden en maatschappelijke organisaties doorlopend voor nieuwe oplossingen.

PinkRoccade Local Government is onderdeel van Total Specific Solutions, een toonaangevende onderneming voor business solutions, bestaande uit specialistische werkmaatschappijen voor een aantal marktsectoren.