

Bijlage 2

Meervoudige casestudie

Events

Het zoeken in de documenten wordt uitgevoerd op een aantal 'events' in de periode sinds 1970.

- Automatisering bevolkingsadministratie.
- Automatisering belastingen.
- Automatisering financiële administratie.
- Automatisering sociale dienst.
- Automatisering personeels- en salarisadministratie.
- Automatisering leerlingenadministratie.
- Automatisering onroerend goed/vastgoedadministratie.
- Automatisering woningtoewijzing/volkshuisvesting.
- Automatisering managementinformatie/beleidsinformatie.
- Samenwerking met SOAG.
- Samenwerking met regionaal computercentrum.
- Aanschaf en toepassing minicomputersystemen.
- Ontwikkeling en toepassing GFO's.
- Ontwikkeling informatiebeleid/automatiseringsbeleid.
- Contracten en samenwerking met automatiseringsleveranciers.
- Ontwikkeling van eigen of maatwerk software en systemen.
- Invoering tekstverwerking.
- Invoering kantoorautomatisering
- Aanschaf en toepassing personal computersystemen.
- Aanschaf en toepassing PC-netwerken.
- Aanschaf en toepassing databasemanagementsystemen.
- Ontwikkeling koppelingen tussen systemen en/of bestanden.
- Toepassing electronic mail.
- Ontwikkeling gemeentelijke website.
- Toepassing internet.
- Ontwikkeling elektronisch/virtueel loket/OL2000, elektronische dienstverlening.
- Ontwikkeling interactieve ICT met burgers en ondernemingen.
- Ontwikkeling en toepassing elektronische dienstverlening.

Bijlage 3

Meervoudige casestudie

Checklist per event

De documenten worden in kaart gebracht en chronologisch bestuurd aan de hand van de volgende vragen/checklist in de vorm van een formulier per dossier:

- Welk 'event' (ontwikkeling of verandering) is hier aan de orde en wanneer is deze voorgekomen?
 - Wat is de bron voor de verandering, waarop is deze gebaseerd?
 - Adviezen van en onderzoek door de eigen ICT-staf.
 - Ervaringen en aanbevelingen van andere gemeenten.
 - Aanbod van de vaste leverancier.
 - Aanbod van leveranciers in het algemeen.
 - Vakliteratuur, openbare bronnen, door topmanagement en bestuur.
 - Visie van topmanagement en/of bestuurder.
- Welke functie heeft het initiatief voor de verandering genomen?
 - Bestuur.
 - Secretaris of hoogste management.
 - Middenmanagement.
 - Algemeen beleidsadviseur.
 - I&A-adviseur.
- Welke argumenten en criteria spelen een rol in de analyse, het voorstel en de besluitvorming op management- en bestuursniveau?
 - Mogelijkheden om bezuiniging in te vullen.
 - Kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.
 - Verbeteren van de interne bedrijfsvoering en beleidsondersteuning.
 - Nieuwe producten en diensten mogelijk maken.
 - Voldoen aan veranderende eisen van de omgeving.
 - Met de tijd mee gaan.
 - Subsidie of ondersteuning van de Rijksoverheid.
 - Innovatief en vernieuwend imago.
 - Personeelsbeleid, aantrekkelijke werkgever zijn.
 - Noodzaak tot vervanging van bestaande systemen.

- Wordt er verband gelegd met veranderingen in beleid en organisatie van de gemeente?
- Zo ja, met welke verandering?
 - Herindeling of fusie.
 - Kerntakendiscussie.
 - Verzelfstandiging of privatisering van delen van taken.
 - Regionale samenwerkingsverbanden.
 - Financiële taakstellingen en bezuinigingen.
 - Interactieve beleidsontwikkeling.
 - Ontwikkeling van front- en backoffice.
 - Toepassing dienstverleningsconcept.
 - Kanteling van de organisatie volgens vraagpatronen van burgers.
 - Invoering sectorenmodel.
 - Invoering directiemodel.
 - Klanttevredenheidsmeting.
 - Toepassing kwaliteitszorgsystemen.
 - Anders,...
- Is er aandacht besteed aan de aanpak van het veranderingsproces en de verandercapaciteit?
- Zo ja, aan welke elementen:
 - Structuur.
 - Cultuur.
 - Personeelsbeleid.
 - Stijl van leidinggeven.
 - Werkorganisatie.
- Zijn er afspraken gemaakt over voortgangsrapportage en evaluatie?
- Zijn er documenten over de voortgang en evaluatie?
- Is bekend of de uitvoering is verlopen zoals was voorgesteld?
- Als de uitvoering niet is verlopen zoals voorgesteld, zijn er verschillen benoemd?
 - Langere of kortere doorlooptijd.
 - Hogere of lagere kosten.
 - Minder of meer financiële voordelen of formatievoordelen.
 - Minder, meer of andere kwalitatieve effecten.
 - Minder, meer of andere effecten op de rol van de gemeente.
- Is in kaart gebracht wat de oorzaken zijn van de verschillen?
 - Kennis en competenties van betrokken medewerkers.
 - Kennis en competenties van de leidinggevenden.
 - Cultuur (houding, gedrag, normen en waarden).
 - Bereidheid van medewerkers om veranderingen door te voeren.
 - Kwaliteit van projectmanagement.
 - Kwaliteit van de geleverde producten en diensten van de leverancier(s).
 - Te snel c.q. met te weinig middelen en capaciteit willen veranderen.
- Zijn er conclusies getrokken en leerervaringen voor volgende veranderingen en zo ja, welke?
- Zijn de leerervaringen terug te vinden bij volgende veranderingen in de gemeente en zo ja welke?
- Welke ‘witte vlekken’ en ‘verwonderpunten’ resulteren na bestudering van de documenten en zijn die door aanvullende interviews mogelijk te achterhalen en zo ja, met wie?