

rv 258

Bestuursdienst
nr. PI 9900362

Den Haag, 5 oktober 1999
Aan de gemeenteraad

Projectplan "Het Glazen Stadhuis".**1. Inleiding**

Het 'Glazen Stadhuis' is een metafoor voor de transparante informatisering van de Haagse gemeentelijke overheid. Centraal staat daarbij de informatisering van de gemeentelijke dienstverlening (inclusief de informatievoorziening, de betrokkenheid van burgers bij het lokaal bestuur en de taakuitoefening/vervulling van de gemeente (dienstverlening, informatieverschaffing, werkuitvoering). Het primaire oogmerk is kwaliteitsverbetering. De context van dit project is de 'I-visie', overeenkomstig het daarover door de Raad genomen besluit (rb 143, dd. 17 juni 1999). 'Het Glazen Stadhuis' is één van de projecten van de I-visie. Tevens valt dit project binnen het beleidskader van het Fonds Publieksdiensten (rb 303, dd. 17 november 1998).

2. Motieven voor het Glazen Stadhuis

De stad informatiseert. De gemeente stimuleert dat. Daarbij past een gemeente die zelf ook informatiseert en daar actief mee bezig is. Onze maatschappij wordt steeds meer belegd met digitale netwerken die ook onderling verbonden worden. Zo is wereldwijd contact mogelijk via internet-e-mail, thuis op de PC via een internet-abonnement, maar ook op kantoor. Straks kan worden ingelogd met TV, of PC, op het Haagse 'Residentienet'. Daarna vindt men nieuws en berichten en men kan ook vragen stellen, interactief reageren dan wel gemeentelijke diensten 'bestellen'. Burgers en instellingen krijgen in toenemende mate verwachtingen over het ICT-gebruik door de gemeente. Zo zal men binnen niet al te lange tijd er van uitgaan dat alle informatie over de gemeente op Internet beschikbaar is. Ook moet je er van alles kunnen aanvragen: paspoorten, vergunningen etc. Bij het stadsbestuur betrokken burgers verwachten via internet de beschikking te kunnen krijgen over de agenda's en stukken van raads- en commissievergaderingen. De nieuwe digitale media zijn ook geschikt voor interactieve discussies over wijk- of gemeentezaken. Nieuwe digitale vormen van participatie kunnen een stimulans zijn voor een goede relatie burger - bestuur. Tenslotte kan toepassing van digitale media - op den duur - ook efficiënter zijn dan gebruik van de meer klassieke communicatiemiddelen.

De gemeente Den Haag wil inspelen op deze verwachtingen en een goed gebruik van deze 'nieuwe media' maken. De vraag, de wensen en mogelijkheden van de Haagse burgers zijn daarbij leidend en niet de ambtelijke organisatiestructuur. Het gaat dus niet om het presenteren van gemeentelijke diensten als diensten op Internet, maar om het inspelen op wat bij de burgers (en Haagse organisaties, instellingen, bedrijven) leeft. Kortweg: het Glazen Stadhuis heeft een 'externe d.w.z. vraaggestuurde oriëntatie'. Dat betekent ook dat als, bijvoorbeeld, meerdere diensten bij één vraagstelling van een burger betrokken zijn, die burger één (geïntegreerd) ant-woord krijgt. Dit sluit goed aan bij de ervaring, die is opgedaan binnen de gemeente Den Haag, in het kader van de pilot Overheidsloket2000/vastgoed. Het aspect van vraaggerichte beantwoording is daarbij ruimschoots aan de orde geweest. De in een evaluatie-rapport van februari 1999 neergelegde bevindingen worden bij de uitwerking van het Glazen Stadhuis meegenomen. Natuurlijk is het waar dat op dit moment nog niet iedereen over de mogelijkheden beschikt die hierboven worden genoemd. Bij de opzet van 'Het Glazen Stadhuis' wordt dan ook niet uitgegaan van een vervanging van 'oude media' door 'nieuwe media', maar van een ontwikkelingsproces waarbij steeds meer mensen gebruik kunnen gaan maken van die nieuwe media, die zelf ook steeds weer nieuwe mogelijkheden bieden. Het 'Residentie.net' zal een belangrijke factor zijn om de toegang tot de nieuwe media breed te ontsluiten.

Het 'Glazen Stadhuis' richt zich in de eerste plaats op de bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de gemeente in het Residentie.net. Maar daarnaast zijn er andere presentatievormen die een zich informatiserende gemeente ten dienste staan op informatief en dienstverlenend terrein. Te denken valt daarbij aan callcentra, voice responssystemen en de elektronisch ondersteunde fysieke loketten. Ook de smartcard begint zijn intrede te doen.

De smartcard is een chipcard met extra functies voor gebruik en opslag van gegevens ten behoeve van verschillende toepassingen zoals betaalfuncties (openbaar vervoer, parkeer automaat), maar ook gegevensopslag (bijv. medische gegevens) en identificatiefuncties. Met de gemeentelijke variant, de burgerservicekaart, worden in Nederland experimenten voorbereid.

3. Doelstellingen

Het project heeft een doorlooptijd van vier jaar. Dit is echter, gezien alle snelle ontwikkelingen in de informatietechnologie en de daarmee samenhangende consequenties voor de (informatie) maatschappij, een wel heel lange periode. Het is daarom noodzakelijk, gedurende de loop van het project, voortdurend de visie op de rol van de burger in relatie tot het 'Glazen Stadhuis' in het oog te houden en zo nodig bij te stellen cq te herijken. Dit vereist een blijvende visie-ontwikkeling bij de projectaanpak en kan mogelijk consequenties hebben voor de gemeentelijke organisatie. Speciale aandacht is hierbij nodig voor de besluitvorming over de mate waarin gemeentelijke informatie toegankelijk gemaakt kan of mag worden.

Wat is, gelet op het voorgaande, nastrevenswaard voor de gemeente ?

In algemene termen geformuleerd zijn dat drie doelstellingen, namelijk het met behulp van ICT:

1. bevorderen van de betrokkenheid van burgers bij het lokaal bestuur;
2. bevorderen van de participatie van burgers in hun leefomgeving van buurt en wijk;
3. verbeteren van gemeentelijke dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Deelresultaten komen in de loop van het project beschikbaar en krijgen hun plaats in de staande organisatie. Uitgaande van de huidige visie mag verwacht worden dat na afloop van het project (2004) het volgende is gerealiseerd:

- a. mogelijkheid tot het (via internet en telefoon) houden van elektronische opiniepeilingen (en/of, afhankelijk van wetgeving, referenda of verkiezingen);
- b. het via internet opvraagbaar zijn van (bijna) alle openbare gemeentelijke stukken (beleidsstukken, plannen, rapporten, waar mogelijk inclusief grafisch materiaal: kaarten, schema's);
- c. mogelijkheden tot "elektronische" discussie tussen burgers en met bestuurders over zaken van gemeentebestuur, op gemeentelijk en op wijkniveau;
- d. de leden van het gemeentebestuur kunnen per e-mail aangeschreven worden, de afzenders krijgen binnen gegarandeerde termijnen antwoord;
- e. informatie over (bijna) alle gemeentelijke producten, regelingen en activiteiten is via internet (100% actueel en betrouwbaar) verkrijgbaar op basis van vraagpatronen;
- f. veel transacties waarvoor de burger nu (1999) naar een fysiek loket van de gemeente moet gaan kunnen v`ia internet worden afgehandeld, hierbij wordt waar nodig gebruik gemaakt van elektronische identificatie (smartcard);
- g. "transparante" behandeling van door individuele burgers bij de gemeente ingediende aanvragen, verzoeken e.d. door middel van elektronische registratie- en volgsystemen, de burger kan via internet volgen hoe de stand van zaken is.

4. Uitwerking van de doelstellingen in operationele termen

ad. 1

ICT bevordert de betrokkenheid van burgers bij het lokaal bestuur door het creëren van mogelijkheden voor elektronische raadpleging, het inzichtelijk maken van besluitvormingstrajecten, het elektronisch beschikbaar stellen van bestuurlijke agenda's en stukken (raad, raadscommissies) en het organiseren van internet-discussiegroepen over actuele thema's.

Enkele voorbeelden zijn:

- toegankelijkheid van vergaderschema's en agenda's van beleids- en bestuursorganen, verspreiding van bestuurlijke en beleidsstukken via het vernieuwde raadsinformatiesysteem en per e-mail naar burgers die zich daarvoor hebben aangemeld;
- live uitzendingen van commissie- en raadsvergaderingen;
- homepage en digitaal spreekuur voor raadsfracties;
- gebruik van internetdiscussiegroepen over actuele thema's;
- elektronische raadpleging van burgers (opinie peilen via internet e.d.).

ad. 2

De participatie van de bewoners in hun leefomgeving kan worden bevorderd door het via internet bediscussiëren van bestemmingsplannen en het per e-mail versturen van aanvragen voor bouw- en kapvergunningen in de wijk: het bevorderen van betrokkenheid door informatie op maat.

Enkele voorbeelden zijn:

- burgers informeren over werkzaamheden in wijk en buurt;
- bekend maken bestemmingsplannen, bouwvergunningen e.d., met gelegenheid 'digitaal' te reageren/bezwaar te maken;
- communicatie met gemeentelijke adviesraden en -commissies;
- digitaal buurthuis;
- kapvergunning aanvragen.

ad. 3

Bij het verbeteren van gemeentelijke dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen staat de vraag van de klant centraal. Het potentieel van verbetering door middel van ICT is groot.

Enkele voorbeelden zijn:

- laten berekenen hoeveel de aanslag WOZ zal bedragen;
- het huren van sportaccommodaties;
- signaleren wanneer paspoorten/rijbewijzen of vergunningen verlopen zijn;
- aanvragen horecaverunning;
- aanvragen uittreksel persoonsregister;
- huursubsidie aanvragen, berekenen of en zo ja op hoeveel je recht hebt.

Het ICT-terrein is typisch een terrein waar resultaat moet groeien. Ook veranderingen die elkaar in snel tempo opvolgen zijn voor dit terrein kenmerkend. Daarom wordt ervoor gekozen om steeds voor één jaar de doelstelling te operationaliseren. Hiertoe worden per doelstelling de meest essentiële vragen en wensen van de burger geformuleerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen met de vraaggeoriënteerde aanpak van het project Overheidsloket 2000 (OL2000). Per vraag/wens wordt het ambitieniveau aangegeven. De ambities zijn leidend voor de projecten die worden gestart.

Dimensies die bij het ambitieniveau worden onderscheiden zijn:

- in welke mate is het op te leveren 'product' extern gericht en ontsloten? (van bedrijfsapplicatie en callcenter tot Internet-website)
- in welke mate is er interactie met de burger? (van digitale folder tot digitaal debat)
- in welke mate wordt de vraag van de burger beantwoord? (van productgericht tot vraaggericht)

Een gevolg van de vraaggerichte benadering is dat een burger één (geïntegreerd) antwoord krijgt, ook al zijn bij de beantwoording meerdere diensten betrokken. Samenwerking tussen diensten is hiervoor een voorwaarde.

Een voorbeeld ter illustratie:

Belangrijke vragen in het kader van de 'dienstverlening aan de burger' betreffen 'vragen rond wonen'. Het ambitieniveau voor het jaar 2000 zou voor dit onderdeel gesteld kunnen worden op:

- de helft van de informatie is extern ontsloten (via een website bijvoorbeeld);
- een begin is gemaakt met geautomatiseerde interactie (informatie op maat op basis van ingevoerde gegevens);
- het aanbod is nog productgericht.

Hieronder wordt een mogelijk project beschreven dat invulling geeft aan dit ambitieniveau. Een burger, die in een gebied gaat wonen waar niet zonder meer geparkeerd mag worden, dient een parkeervergunning aan te vragen bij de gemeente. Dit kan bij de dienst Stadsbeheer (DSB). Daar kan alle informatie aangevraagd worden en dient ook het aanvraagformulier ingeleverd te worden. Dit kan allemaal schriftelijk gebeuren. Nadat de betaling van de burger via de ontvangen acceptgiro door DSB is ontvangen, wordt aan de burger een vergunning verzonden, waarop het kenteken van zijn auto is vermeld. Ter versnelling van dit proces kan de burger direct bij het fysieke loket van DSB langsgaan, dat gevestigd is aan de Loosduinseweg. In dat geval kan de aanvraag direct met de betaling plaatsvinden en wordt per omgaande een parkeervergunning verstrekt.

Indien de burger na verloop van tijd een andere auto aanschaft, moet hij dit schriftelijk of telefonisch bij DSB melden en het nieuwe kenteken doorgeven. Vervolgens wordt de vergunning thuis gestuurd met zijn nieuwe kenteken. Hoe zou het in de toekomst ook kunnen? Een burger gaat via Internet zelf na welke informatie rond 'vergunningen' beschikbaar is.

Dit betreft ook alle informatie met betrekking tot de parkeer-vergunningen. Vervolgens wordt gekozen voor de optie om een bestaande parkeervergunning te wijzigen. Door het opgeven van zijn eigen adres (postcode, huisnr.) wordt een overzicht gepresenteerd van de eigen parkeervergunning. Op basis hiervan kan de burger zijn nieuwe kenteken opgeven. Na een dag wordt de vergunning met het nieuwe kenteken thuis gestuurd. Bezien kan worden of enige identificatie noodzakelijk wordt geacht. De weg naar deze interactieve werkwijze kan gefaseerd worden door in eerste instantie de mogelijkheid te bieden via Internet de kentekenwijziging door te geven door een 'formulier' in te vullen.

5. Werkwijze

De werkwijze berust op twee pijlers:

1. de inzet van gemeentelijke diensten voor het realiseren van concrete toepassingen;
2. Een heldere regie over het project als geheel.

ad. 1

Het zwaartepunt van de gemeentelijke informatisering ligt bij de gemeentelijke diensten. Daar is de dienstverlening geconcentreerd, daar is de meeste informatie over het gemeentelijk handelen beschikbaar, daar vindt de uitvoering van gemeentelijke taken plaats. Dit zo zijnde vraagt de projectorganisatie van het Glazen Stadhuis een opzet die aan dat zwaartepunt recht doet. Vraag-stellingen van burgers zijn daarbij niet steeds een op een te koppelen aan een enkele gemeentelijke dienst. Zo kunnen bij het aanvragen van vergunningen voor een bepaald bouwproject of bij een subsidieaanvraag meer gemeentelijke diensten betrokken zijn. De verschillende 'producten' die in het Glazen Stadhuis digitaal verkrijgbaar zullen zijn, zullen al of niet in combinaties, door betrokken diensten geproduceerd worden. Het projectmanagement van 'het Glazen Stadhuis' vervult een faciliterende rol. Het biedt kaders en ondersteuning voor de activiteiten van de gemeentelijke diensten. Dit geldt ook voor de projectkosten. Een aanzienlijk deel van de voor het project gebudgetteerde middelen komt ter beschikking ter dekking van de projectkosten van de gemeentelijke diensten. De toedeling van deze middelen zal flexibel zijn in die zin dat er intern een situatie van vraag en aanbod bestaat. Diensten kunnen aanvragen doen voor vergoeding van ontwikkelingskosten van door hen voor het Glazen Stadhuis te ontwikkelen producten en diensten, anderszijds kan ook het projectmanagement met behulp van toedeling van middelen de ontwikkeling van bepaalde producten bevorderen.

Criteria voor de toedeling van de middelen zijn:

- spreiding over de doelstellingen en de bijbehorende essentiële vragen en wensen;
- bijdrage aan het bereiken van een bepaald ambitieniveau voor een vraag/wens;
- omvang van de potentiële doelgroep en de mate waarin de doelgroep wordt bereikt;
- investering in gemeenschappelijke, projectoverstijgende infrastructuur van technologie, gegevensverzamelingen en kennis.

Voorwaarden voor de toedeling van middelen hebben het gangbare karakter van subsidievoorwaarden, bijvoorbeeld:

- projecten moeten additioneel zijn;
- continuïteit moet worden gegarandeerd bij succesvolle afronding van het project;
- projectervaringen moeten beschikbaar worden gesteld aan andere projecten binnen de gemeente;
- rapportage over de voortgang van het project.

De inzet en bijdrage van de diensten is hierbij van cruciaal belang. Het belang van voldoende middelen, commitment van het management en de juiste prioriteitstelling is groot. De ervaringen met het project OL2000 onderstrepen dit.

ad. 2

De regie over het project omvat:

- het creëren en in stand houden van een gemeenschappelijk draagvlak voor het Glazen Stadhuis;
- de zorg voor de voortgang van het project als geheel en het nemen van maatregelen om de voortgang te bevorderen;
- het rapporteren daarover aan het bestuur;
- het faciliteren en zo nodig coördineren van door gemeentelijke diensten te realiseren deelprojecten;
- de in- en externe communicatie over het project 'het Glazen Stadhuis'.

Er zal veel gevraagd worden van het verandervermogen van de gemeentelijke organisatie. Een duidelijke regie en een stevig draagvlak is daarbij onontbeerlijk. Voor het opbouwen van een draagvlak in het gemeentelijk apparaat zal primair steun gezocht worden bij de bestaande gremia als OvD, COI en de I

en A afdelingen van de diensten. Waar het gaat om gemeenschappelijke voorzieningen en standaarden zullen betrokken functionarissen van de gemeentelijke diensten en de Facilitaire dienst (HAAGnet) ingeschakeld worden bij de voorbereiding van de besluitvorming.

Elk kwartaal vindt rapportage aan het bestuur plaats. De rapportage omvat onder meer:

- voortgang van het project als geheel en van de deelprojecten van de diensten;
- evaluaties van projectresultaten door de klanten (klantenonderzoek);
- eventuele bijstellingen van doelen en ambities;
- inhoudelijke en technische dwarsverbanden tussen de projecten.

6. Projectorganisatie

Het project 'Het Glazen Stadhuis' is gericht op het ontwikkelen van het gebruik van 'nieuwe media'. De 'producten' van het project worden overgedragen aan de staande organisatie, deze treft hiervoor dan structurele voorzieningen. Voor het project 'Het Glazen Stadhuis' is een door-looptijd van vier jaar geraamd. Het is daarbij de bedoeling dat geregeld nieuwe producten van dit project beschikbaar komen. Nieuwe ontwikkelingen, toepassingen worden zodra zij 'rijp' zijn overgedragen aan de staande organisatie. Dit kan de presentatie van producten betreffen, maar ook andere organisatie-of beheervormen impliceren. De staande organisatie draagt zorg voor exploitatie en beheer van de producten die in het kader van 'Het Glazen Stadhuis' worden opgeleverd.

Een voorbeeld: voor het beheer van de gemeentelijke website bestaat thans een 'Beheerraad Internet'. Uit het project kan voortkomen dat een andere beheervorm gewenst is, wellicht een combinatie van Internet- en Intranetbeheer. Deze wordt binnen het project ontwikkeld. Zodra die ontwikkeling gereed is (inclusief het toe te passen veranderingstraject) wordt de nieuwe beheervorm ingebed in de staande organisatie (en de oude opgeheven).

De nieuwe ontwikkelingen en beschikbaar komende producten vereisen dat de gemeentelijke ICT-infrastructuur (dit omvat zowel het gemeentelijke netwerk HAAGnet als de door de diensten beheerde netwerken) een parallel traject van ontwikkelingen doormaakt. De communicatie tussen de beheerorganen in de staande organisatie en de projectorganisatie moet hierop worden afgestemd. Analoog hieraan moeten ook de gevolgen voor standaardisatie en beveiliging goed tussen de staande en de projectorganisatie worden afgestemd. Waar nodig worden voorzieningen getroffen om de technische infrastructuur aan te passen aan de eisen die voortvloeien uit het gebruik van nieuwe media. Permanente aandacht voor beveiliging van gevoelige informatie is daarbij vereist.

De projectorganisatie van het project 'het Glazen Stadhuis' bestaat (analoog aan de bij het millenniumproject gevolgde opzet) uit:

1. regiegroep 'Het Glazen Stadhuis';
2. projectleider;
3. projectbureau;
4. werkgroep 'Het Glazen Stadhuis'.

ad.1

De regiegroep 'Het Glazen Stadhuis' wordt ingesteld door het college van B&W.

De bevoegdheden en taken van de regiegroep zijn:

- het - i.v.m. de realisatie van de doelstellingen van het project - formuleren van door gemeentelijke diensten te realiseren taken, te behalen resultaten en de termijnen waarop deze behaald dienen te zijn en deze aan B&W voor te leggen voor besluitvorming;
- het formuleren van eisen met betrekking tot de te behalen voortgang en het kwaliteitsniveau (tussenresultaten en mijlpaalproducten);
- het vaststellen van de wijze waarop en de periodiciteit van rapportages inzake voortgang en resultaten;
- het voorwaarden stellen aan de diensten inzake de aanpak en organisatie van hun activiteiten in het kader van het project 'Het Glazen Stadhuis';
- het, t.b.v. de realisatie daarvan, zo nodig aanwijzingen geven aan diensthoofden en/of projectleiders van deelprojecten bij gemeentelijke diensten;
- het toepassen van door B&W vastgestelde budgetkaders en de bewaking van uitgaven t.b.v. van het project, waaronder het toepassen van criteria voor (bijdragen aan) de financiering van projectkosten van deelprojecten bij gemeentelijke diensten.

De bevoegdheden en taken van de regiegroep worden bij B&W-besluit vastgesteld.

De samenstelling van de regiegroep is als volgt:

- voorzitter: de ambtelijk opdrachtgever van het project, de plv. gemeentesecretaris;
- secretaris: de projectleider;

- leden: twee hoofden van grote publieksgerichte diensten; directeur Personeelszaken, Organisatie en Informatievoorziening van de Bestuursdienst.

De voorzitter kan de regiegroep desgewenst aanvullen met een of twee externe deskundige adviseurs ter ondersteuning van de taken van de regiegroep.

ad. 2

De projectleider is belast met het dagelijks management van het project. De projectleider wordt aangestuurd door de regiegroep. De regiegroep kan bepaalde taken of onderdelen daarvan aan de projectleider mandateren. De projectleider is secretaris van de regiegroep en bereidt in overleg met de voorzitter van de regiegroep de beraadslagingen en besluiten van de regiegroep voor.

ad. 3

Het projectbureau omvat

- inhoudelijke ondersteuning van de projectleider;
- de communicatiefunctie van het project ;
- uitvoering van ondersteunende en beheersmatige werkzaamheden op financieel en organisatorisch gebied, waaronder de projectadministratie;
- secretariële ondersteuning van de projectleider en leden van het projectbureau.

Het projectbureau wordt ondergebracht bij de directie POI van de Bestuursdienst. De personele samenstelling en de middelen van het projectbureau worden bepaald door de directeur POI in overeenstemming met de projectleider.

ad. 4

De werkgroep 'Het Glazen Stadhuis' is het orgaan waarin met de betrokken diensten (vertegenwoordigd door projectleiders van deelprojecten bij diensten) operationele aangelegenheden van het project worden behandeld. De vertegenwoordigers van diensten zijn voldoende gemandateerd door hun diensthoofden om in de werkgroep tot gezamenlijke conclusies over de aanpak van operationele zaken te komen. De taak van deze werkgroep is het signaleren en analyseren van inhoudelijke vraagstukken of problemen met de geplande voortgang die zich bij de uitvoering van het project voordoen en het genereren van oplossingen hiervoor. De werkgroep ondersteunt de projectleider bij het dagelijks management van het project.

7. Planning

| activiteit | resultaat |
|---|--|
| voorbereiding, inrichting projectbureau | vanaf September 1999 (interim-)projectbureau actief |
| opstellen werkplan 2000 (ambities en deelprojecten) | rapportage uiterlijk in B&W van 30 November 1999, Commissie SPM van 9 December 1999, Raad van 16 December 1999 |
| voortgang/resultaten projecten in 2000 | rapportage via Marap |
| werkplan 2001 | rapportage in B&W, Commissie SPM en Raad November/December 2000 |
| | |
| jaren 2001-2003 analoog aan het eerste projectjaar (2000) | - |

8. Begroting

Het karakter van dit project maakt het alleen mogelijk om met globale kostenindicaties te werken. Op basis van financiële gegevens van andere steden die projecten in dit kader starten worden voor de totale projectkosten tot en met 2003 geschat op: **f 6.000.000,00**

Deze kosten zijn slechts een deel van de totale kosten die voor de realisatie van 'Het Glazen Stadhuis' nodig zijn. Het merendeel van de fl. 6.000.000,= wordt aangewend voor het stimuleren van nieuwe, innovatieve projecten van gemeentelijke diensten waar de diensten zelf ook nadrukkelijk aan bijdragen. De diensten zijn daarbij verantwoordelijk voor de exploitatie van de producten en diensten die vanuit de projecten worden opgeleverd. De keuze welke projecten door 'Het Glazen Stadhuis' worden ondersteund zal plaatsvinden op basis van prioritering binnen de grenzen van het budget. Externe financieringsbronnen zullen nodig zijn om een groter aantal projecten mogelijk te maken. Hiervoor wordt gerichte acquisitie ingezet bij de Rijksoverheid en Europa.

Ten behoeve van de voorbereiding van, besluitvorming over en organisatie van het project het Glazen Stadhuis werden en worden door de directie POI al in 1999 de nodige activiteiten ondernomen. Hiervoor is reeds uit het Fonds Publieksdiensten een bedrag toegekend van f 50.000,00 (rb 99/138). Er zijn aanvullende uitgaven nodig ten bedrage van f 125.000,00.

Specificatie van deze aanvullende voorziene uitgaven voor 1999:

- de inzet van een externe co-projectleider (2 dagen per week, oktober - december '99), de reden hiervoor is dat de interne projectleider in verband met andere lopende taken pas per 1-1-2000 volledig inzetbaar is; de kosten worden geraamd op **f 75.000,00;**
- het verzorgen van "bewustwordings-" en informatieve bijeenkomsten t.b.v. het gemeentelijk management m.b.t. het project "Het Glazen Stadhuis"; de kosten hiervan worden geraamd op **f 50.000,00**

Dekking: Fonds Publieksdiensten.

De doelstellingen van dit project, zoals verwoord in hoofdstuk 3, passen binnen het beleidskader en de doelen van het Fonds Publieksdiensten (rb 303, dd. 17 november 1998). De mogelijkheden van externe financieringsbronnen voor de (deel)projecten, bijvoorbeeld vanuit de Rijksoverheid of Europa, worden steeds onderzocht.

Specificatie kosten per jaar, gemiddeld f 1.500.000,00:

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1. Subsidiëren van deelprojecten van gemeentelijke diensten: | gemiddeld f 900.000,00 |
| Ten laste van gemeentelijke diensten: | |
| - eigen bijdrage aan de projecten | - |
| 2. Stimuleren van gemeentelijke diensten | |
| - bewustwording/motivatie hoger- en middenmanagement (workshop, 45 personen, 2 dagen) | f 100.000,00 |
| - gemeentebrede bijeenkomsten (Haagse Lobby, 2x per jaar) | f 60.000,00 |
| 3. Kosten regievoering, projectmanagement en projectbureau: | |
| - externe adviseurs | f 180.000,00 |
| - diversen (o.a. materiaalkosten) | f 100.000,00 |
| Ten laste van directie POI | |
| - projectleider en inhoudelijke ondersteuning projectleider (totaal 2.5 FTE) | - |
| - secretariële ondersteuning (1 FTE) | - |
| Ten laste van betreffende diensten | |
| - deelname regiegroep 'Glazen Stadhuis' | - |
| 4. Communicatie en PR: | |
| - personele inzet (0.25 FTE) | f 35.000,00 |
| - middelen | f 50.000,00 |
| 5. Klantenonderzoek evaluatie producten 'Glazen Stadhuis' | f 75.000,00 |

Gezien het vorenstaande stellen wij u voor, gelet op het advies van de commissie voor Sport, Promotie, Media- en informatiebeleid (VVD, PvdA, CDA, D66, PPS en SGP/GPV/RPF: vóór, GroenLinks en HSP: stem voorbehouden, SP: afwezig), het volgende besluit te nemen:

De raad van de gemeente Den Haag,

Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders,

Besluit:

- I. het college op te dragen het project 'Glazen Stadhuis' uit te voeren op basis van het bij dit besluit behorende projectplan;
- II. het college op te dragen de voorgestelde projectorganisatie in te richten en de Regiegroep 'Glazen Stadhuis' te installeren;
- III. de voortgang van het project 'Glazen Stadhuis' via de Marap te rapporteren;
- IV. de werkplannen ter besluitvorming aan de raad voor te leggen. Het werkplan 2000 zal in december 1999 aan de raad worden aangeboden;
- V. ten behoeve van de activiteiten in 1999 een bedrag van f 125.000,00 (i 56.722,53) beschikbaar te stellen ten laste van het Fonds Publieksdiensten;
- VI. gerichte acquisitie te plegen op externe financieringsbronnen bij Rijksoverheid en Europa om een groter aantal projecten mogelijk te maken.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van *

De secretaris,

De voorzitter,

Burgemeester en wethouders van Den Haag.

De secretaris,
J.A.M. Kroese-Duijsters.

De burgemeester,
W.J. Deetman.

* 14 oktober 1999