

Projectplan

Doorstart Internetportaal

Inhoudsopgave

MANAGEMENTSAMENVATTING	4
1. OPDRACHT	7
1.1. Achtergrond	7
1.2. Aanleiding	7
1.3. Doelstelling	8
1.4. Afbakening	8
1.5. Resultaat	9
1.6. Producten	9
1.6.1. Design	9
1.6.2. Homepage en vervolgpagina's	9
1.6.3. Themanavigatie en categorieën	10
1.6.4. Zoeken en vinden	10
1.6.5. Doelgroepfiltering en personalisatie	10
1.6.6. Toegang tot elektronische dienstverlening	10
1.6.7. Informatieverstrekking en gerelateerde content	10
1.6.8. Interactiemogelijkheden	11
1.6.9. Randvoorwaarden voor hoofdproducten	11
2. ACTIVITEITEN	12
2.1. Fasering en mijlpalen	12
2.1.1. Mijlpaal 0: Portaal technisch beschikbaar	12
2.1.2. Mijlpaal 1: Portaal functioneel beschikbaar	13
2.1.3. Mijlpaal 2: Portaal low profile in productie	13
2.1.4. Mijlpaal 3: Portaal in productie als ingang voor de Provincie	13
2.2. Werkzaamheden	14
3. TIJD	15
4. GELD	17
5. KWALITEIT	18
5.1. Inhoudelijke eisen	18
5.1.1. Algemene eisen	18
5.1.2. Eisen aan de techniek en niet-functionele eisen	18
5.1.3. Functionele eisen	20
5.1.4. Redactionele eisen	21
5.2. Uitvoeringseisen	21
5.3. Toetsing en controle eisen	22
6. INFORMATIE	23
6.1. Beschrijving 'gewenste inhoud' documenten	23
6.1.1. Procesplannen	23
6.1.2. Bestuurlijke stukken	23
6.1.3. Verslaglegging	24
6.1.4. Deelprojectplannen	24
6.2. Beschrijving 'vrijgave' van documenten	24
6.3. Beschrijving 'goedkeurings- en wijzigingsprocedures' documenten	25
6.4. Beschrijving 'distributie' documenten	25

6.5.	Beschrijving ‘archivering’ documenten	25
6.6.	Beschrijving indeling projectdossier	26
7.	ORGANISATIE	27
7.1.	Bestuurlijke en ambtelijke aansturing	27
7.2.	Beleidsmatige inbedding	27
7.3.	Aansturing	27
7.4.	Inrichting projectorganisatie	27
7.5.	Benodigde capaciteit	28
7.6.	Zakelijke afspraken	28
7.7.	Beheer van content en applicaties	28
8.	COMMUNICATIE	29
8.1.	Interne communicatie	29
8.1.1.	Analyse interne omgeving	29
8.1.2.	Strategie	29
8.1.3.	Intern communicatiedoel	30
8.1.4.	Kernboodschappen	30
8.1.5.	Communicatie momenten en activiteiten	30
8.1.6.	Inzet communicatiemiddelen	31
8.2.	Externe communicatie	32
8.2.1.	Analyse externe omgeving	32
8.2.2.	Extern communicatiedoel	32
8.2.3.	Kernboodschappen	32
8.2.4.	Communicatiemomenten en activiteiten	33
8.2.5.	Inzet communicatiemiddelen	33
9.	RISICO’S	34
10.	EVALUATIE	35
10.1.	Momenten van evaluatie	35
10.2.	Evaluatiepunten	35
	BIJLAGE 1: PROJECTORGANISATIE	36
	BIJLAGE 2: PROJECTWERKZAAMHEDEN	39

Managementsamenvatting

In 2011 zal informatievoorziening en dienstverlening van de provincie voor een belangrijk deel digitaal plaatsvinden. Dat is één van de beleidsdoelen uit het collegeprogramma 2007 – 2011. De provincie Utrecht geeft hier invulling aan via het programma Utrecht e-Provincie. Een internetportaal speelt bij het realiseren van deze doelstelling een belangrijke rol en is daarom een belangrijk onderdeel van het programma.

Omdat de bestaande website niet aan de gestelde eisen voor toekomstige digitale dienstverlening kan voldoen, is eertijds besloten om een volledig nieuw portaal te ontwikkelen. Dit nieuwe portaal is gebaseerd op een modern concept voor het aanbieden van content (informatie). Tevens is de hele technologie van het portaal vernieuwd. Met dit portaal wil de provincie klaar zijn om in de toekomst op een adequate manier contact te onderhouden met verschillende doelgroepen.

Het nieuwe portaal bleek bij introductie deze zomer echter onvoldoende te scoren ten aanzien van stabiliteit, snelheid en gebruiksvriendelijkheid. Op grond daarvan is door Gedeputeerde Staten besloten tijdelijk terug te vallen op de oude oplossing. Dit projectplan beschrijft de doorstart van het project met als doel op planmatige en beheerste wijze de gesignaleerde tekortkomingen op te lossen en het nieuwe portaal alsnog in productie te brengen.

De doorstart van het project portaal beoogt:

- verbetering van de projectorganisatie (project in control brengen)
- gefaseerde en beheersbare aanpak van de noodzakelijke werkzaamheden
- doorvoeren van technische verbeteringen in de nieuwe portaalomgeving
- doorvoeren van verbeteringen in de inhoud (content) van het portaal
- strikte afbakening van het project door inbedding in een groter geheel (meerjarig programma Utrecht e-Provincie)

Voorgestelde doorstart gebaseerd op audit

Na het buiten gebruik stellen van het nieuwe portaal hebben Gedeputeerde Staten twee onderzoeken laten verrichten naar de oorzaken van de tekortkomingen. Een onderzoek van Capgemini had betrekking op organisatorische vragen en het andere onderzoek van JunoIT was gericht op de technische kwaliteit van het portaal. De uitkomsten van deze onderzoeken liggen aan de basis van dit projectplan voor de doorstart, om te garanderen dat het portaal technisch en functioneel op orde is.

Het technische onderzoek heeft uitgewezen dat de gekozen infrastructuur (IBM Websphere Portal) goed is en toekomstvast. Inmiddels heeft ook een breder onderzoek van VKA, dat de hele technische infrastructuur van de provincie in ogenschouw heeft genomen, uitgewezen dat de ingeslagen weg een goede basis vormt voor het concept van e-Provincie. Op grond hiervan is besloten om op dit pad door te gaan. Daarnaast heeft JunoIT aanbevelingen gedaan op basis waarvan verbeteringen zullen worden doorgevoerd in test- en ontwikkelomgeving, kwaliteit van de ontwikkelde software, hardware en de inrichting daarvan.

Capgemini oordeelde dat het portaal project ‘niet in control’ was. Het adviesrapport komt met een aantal organisatorische aanbevelingen. Die zijn in het nieuwe projectplan overgenomen. Ook in de lijnorganisatie zullen aanbevelingen met betrekking tot projectmatig werken worden opgepakt. Daarnaast adviseert Capgemini om het project onder te brengen in een breder programma. Hieraan is inmiddels invulling gegeven door het opstarten van het programma Utrecht e-Provincie waar het portaalproject sinds kort onderdeel van is. Het portaal voorziet immers in de basisvoorwaarden voor de elektronische dienstverlening.

Doelen en resultaten project ‘doorstart internetportaal’

Dit projectplan beschrijft de aanpak van de doorstart voor het portaal. Het eindresultaat van het project is een goed werkend internetportaal voor particulieren, ondernemers en relaties. Dit portaal voldoet aan de in dit plan vastgelegde eisen op het gebied van snelheid, stabiliteit, gebruiksvriendelijkheid, functionaliteit en actualiteit van informatie. Het project ontwikkelt als het ware een platform waarop de provincie aansluitend allerlei zaken kan (door-)ontwikkelen. Doelen hierbij zijn:

- bezoekers in staat stellen om via één internetadres relevante informatie over en van de provincie Utrecht te vergaren
- zoveel mogelijk producten en diensten via dit internetportaal beschikbaar te stellen
- de gelegenheid bieden om de provincie vragen te stellen, suggesties te doen, klachten in te dienen en dergelijke.

Het portaal is bij de oplevering een onontbeerlijke basis om in (nabije) toekomst aansluiting te vinden en te houden in digitale samenleving en - dienstverlening van de overheid.

Met de afronding van het project zijn deze zaken grofweg geregeld op het niveau zoals dat het geval was bij de oude website, waarbij verbeteringen zijn doorgevoerd op een aantal terreinen: gepersonaliseerde informatie, beveiligde omgeving en toegang tot elektronische dienstverlening. In vervolg op dit project zullen aanvullende diensten via het portaal aangeboden gaan worden en bestaande oplossingen daar mee geïntegreerd.

Fasering

Het realiseren van een stabiel en kwalitatief goed portaal wordt stapsgewijs benaderd om te garanderen dat het project enerzijds in control blijft en anderzijds snel tot resultaat komt. De kleine stappen stellen de provincie in staat om risico's tijdig te signaleren en adequate maatregelen te treffen.

Stap 0 - 1 juni - een *voldoende snelle en technisch stabiele omgeving*.

Stap 1 – 1 juli - de meest noodzakelijke functionele verbeteringen zijn doorgevoerd, medewerkers die de content moeten gaan aanpassen en overzetten zijn opgeleid die de content moeten gaan aanpassen. Er is nu een *functioneel werkend portaal*.

Stap 2 – 1 september - de content is geactualiseerd en op een aantal punten verbeterd. Er is een *operationeel portaal* dat voldoet om aan de buitenwereld beschikbaar te stellen. Dit doen we echter slechts in beperkte mate: de bestaande website blijft de hoofdingang.

Stap 3 – 1 december - alle noodzakelijke content is overgezet en beschikbaar in het *nieuwe portaal*. Overige functionele verbeteringen zijn doorgevoerd. Het portaal kan definitief live als enige toegangspoort tot de provincie op www.provincie-utrecht.nl.

Het portaal zal na stap drie worden overgedragen naar het programma Utrecht e-Provincie, waarna het verder zal worden uitgebouwd.

Het project

Het project wordt uitgevoerd door een projectgroep in opdracht van de verantwoordelijk directeur. De bestuurlijk-ambtelijke afstemming wordt ondersteund door de projectleider en is ingebed in het programma Utrecht e-Provincie. Een regiegroep onder voorzitterschap van de directeur keurt de plannen en accepteert de op te leveren producten. In de projectgroep zijn informatievoorziening, communicatie, juridische en financiële kennis geborgd. Ook kent de projectgroep deelgroepen teneinde op verschillende aspectgebieden goed te kunnen acteren. De benodigde capaciteit is nauwgezet in beeld gebracht en daar waar interne expertise en capaciteit onvoldoende is wordt tijdelijke externe inhuur geregeld. Juno-IT zal een sterke ‘regierol’ vervullen ten aanzien van de bouw en de techniek. Het project is gebaseerd op zakelijke afspraken binnen het project, binnen de organisatie en tussen project en leveranciers.

Het project vergt een goede aansturing en dit vertaalt zich in aandacht voor kwaliteit. De inhoudelijke eisen aan het project, aan op te leveren product en aan de content zijn in het projectplan opgenomen. De kwaliteitsborging is expliciet belegd en er zal toetsing plaatsvinden door onafhankelijk extern adviseur. De projectrisico's zijn in beeld en maatregelen om deze risico's terug te dringen zijn opgenomen in het projectplan.

De informatiestromen rondom het project zijn uitgewerkt zodat lijnorganisatie en bestuur tijdig en adequaat geïnformeerd zullen worden. De wijze van verslaglegging is vastgelegd en de archivering van projectdocumenten georganiseerd.

De behoefte aan interne en externe communicatie is in beeld gebracht en het opstellen en uitvoeren van een communicatieplan vormt onderdeel van het project. Kernboodschappen van de communicatie zijn: 'Het portaal is altijd in ontwikkeling', 'de ambities zijn bijgesteld' en 'we werken aan het portaal om u optimaal van dienst te zijn in de toekomst'.

Financieel

Projectkosten	€ 160.000
Externe expertise ICT	€ 175.000
Herstelwerkzaamheden	€ 119.000
Verbetering gebruiksvriendelijkheid	€ 106.000
Content	€ 175.000
Opleidingen	€ 25.000
Onvoorzien	€ 90.000
Openstaande verplichtingen 2007	€ 108.946
Saldo	€ 958.946

Voor de afronding van deze fase is in totaal € 670.946 beschikbaar (470.946 budget Portaal en 200.000 budget e-Provincies). Voor de resterende € 288.000 zal later een voorstel worden gedaan tot onttrekking aan de Algemene Bedrijfsvoeringsreserves.

Tot slot

De vraag is niet *of* de provincie een nieuw internetportaal moet realiseren maar *hoe*. Na de keuze om het nieuwe portaal uit de lucht te halen is gedegen geëvalueerd op welk pad we door moeten gaan. Het gekozen pad bleek het juiste; de uitdaging is nu om dit pad opnieuw, maar nu met de juiste waarborgen en nieuwe daadkracht ter hand te nemen. Dit projectplan voldoet aan deze eisen en is een cruciale stap op weg naar een hernieuwde ingebruikname van het nieuwe internetportaal van de Provincie Utrecht. Dit internetportaal levert een bijdrage aan het versterken van de band tussen de provincie en haar omgeving (inwoners, ondernemers, partners). Een goed functionerend internetportaal is een vitale voorziening voor een innovatieve organisatie die externe oriëntatie en klantgerichtheid hoog in het vaandel heeft staan.

1. Opdracht

1.1. Achtergrond

In 2011 moet de informatievoorziening en dienstverlening van de provincie op alle manieren plaatsvinden, waaronder digitaal. Dat is één van de beleidsdoelen van het college van Gedeputeerde Staten, geformuleerd in het collegeprogramma 2007 – 2011. Daarbij gaat het om algemene informatie over de provincie, subsidieaanvragen, verzoeken om vergunningen en andere vormen van dienstverlening, maar ook om ideeën, klachten, suggesties en inspraakreacties. Onder meer via actieve publieksvoorlichting en door actief deel te nemen aan rijksinitiatieven die dit streven bevorderen maakt de provincie hier werk van. In het collegeprogramma heeft het college zijn visie op elektronische dienstverlening uiteengezet en daarbij de doelen voor 2008-2011 geformuleerd. Om hier invulling aan te geven is het programma Utrecht e-Provincie ingericht. Het internetportaal is een sleutelproject in dit programma.

1.2. Aanleiding

In 2006 is gestart met de ontwikkeling van een internetportaal voor de provincie Utrecht. De uiteindelijke oplevering heeft plaatsgevonden in juli 2007. De ervaringen met het gebruik, de stabiliteit en de snelheid waren echter onvoldoende, wat ertoe heeft geleid dat het portaal eind september 2007 uit de lucht is gehaald.

Gedeputeerde Staten hebben na het buiten gebruik stellen van het portaal twee onderzoeken laten verrichten. Het eerste onderzoek, uitgevoerd door JunoIT, was gericht op de technische kwaliteit van het portaal. Het onderzoek van JunoIT wijst uit dat de keuze voor IBM Websphere Portal als platform goed is en toekomstvast. Inmiddels heeft ook een breder onderzoek van VKA, dat de hele technische infrastructuur van de provincie in ogenschouw heeft genomen, uitgewezen dat de ingeslagen weg een goede basis vormt voor het concept van e-Provincie. Op grond hiervan is besloten om op dit pad door te gaan. Tevens zijn aanbevelingen gedaan voor de hardwareomgeving, de test- en ontwikkelomgeving, de kwaliteit van de ontwikkelde en gebruikte software, de op te leveren documentatie, het hanteren van best practices en standaarden en een betere controle op het ontwikkelproces.

Het tweede onderzoek, uitgevoerd door Capgemini, had betrekking op organisatorische vragen. Capgemini beoordeelde de organisatie van het portaalproject als “niet in control”. Het adviesrapport stelt een aantal organisatorische maatregelen voor. Samengevat:

- Breng het doorstartproject onder in een bestuurlijke visie op organisatieontwikkeling en dienstverlening,
- Zorg voor directe aansturing door de directie,
- Neem de tijd om de doelen van het project opnieuw te definiëren,
- Zorg voor een gedetailleerde en strakke fasering en planning,
- Laat de mijlpaalproducten door een onafhankelijke externe partij beoordelen en goedkeuren,
- Test het portaal in een goedgekeurde testomgeving, alvorens het opnieuw in gebruik te nemen.

Beide audits naar de oorzaken en omstandigheden hebben heldere inzichten opgeleverd in organisatorische en technische tekortkomingen en de aard van de problematiek waar we mee te maken hebben

De bevindingen bieden voldoende houvast om te kiezen voor een verbeteringslag van het huidige portaal. Op basis van de verbeteradviezen en aanbevelingen wordt dit projectplan voorgelegd om in 2008 te komen tot een goed werkend provinciaal internetportaal voor bedrijven burgers en relaties, conform vastgestelde eisen en voorwaarden over snelheid, stabiliteit, gebruiksvriendelijkheid en actualiteit.

1.3. Doelstelling

Doelstellingen van het portaal:

1. Bezoekers in staat stellen via één internetadres relevante informatie over en van de provincie Utrecht te vergaren.
2. Provinciale producten en diensten via dit adres beschikbaar te stellen, in een gepersonaliseerde en beveiligde omgeving, waarbij de afhandeling van diensten elektronisch te volgen is.
3. Geïnteresseerden de gelegenheid te bieden en uit te nodigen vragen te stellen, suggesties te doen en klachten in te dienen, en die vragen, suggesties en klachten ook elektronisch af te handelen.

Met deze doelstellingen levert het portaal een bijdrage aan het versterken van de band tussen de provincie en haar omgeving, met inbegrip van haar eigen inwoners, ondernemers en haar samenwerkingspartners. Bezoekers krijgen informatie op maat aangeboden, zodat ze minder tijd kwijt zijn aan het zoeken naar informatie. De ontsluiting van gepersonaliseerde diensten resulteert in administratieve lastenverlichting bij klanten. Een goed functionerend internetportaal is tevens een vitale voorziening voor een organisatie die externe oriëntatie en klantgerichtheid wil bevorderen en innovatief wil zijn. Doel van het project 'Doorstart Internetportaal' is de realisatie van een internetportaal dat aan bovenstaande doelen beantwoordt.

1.4. Afbakening

Het portaal bevat de volgende functionaliteiten en applicaties:

- Een look & feel, conform het grafisch ontwerp.
- Inlogfunctionaliteit door middel van een DigID koppeling, ten behoeve van personalisatie.
- Doelgroepfiltering voor particulieren en ondernemers.
- Thematisch aanbod van informatie, in de thema's:
 - o Bestuur & Organisatie
 - o Zorg & Onderwijs
 - o Ruimte & Wonen
 - o Verkeer & Economie
 - o Natuur & Milieu
 - o Cultuur & Recreatie
- Doorverwijzing naar de diverse vormen van dienstverlening van de Provincie Utrecht:
 - o Sitemap
 - o Colofon
 - o Help
 - o Contact
 - o Routebeschrijving
- Zoekmogelijkheden (full text en uitgebreid) in:
 - o Portaalpagina's
 - o Regelgeving
 - o Provinciale Productencatalogus
 - o GS-besluiten
 - o PS-informatie
 - o Geografische kaarten
- Aanbod gerelateerde content, om bezoekers te attenderen op verwante artikelen, links, documenten en kaarten.
- Rechtstreekse toegang tot aansprekende informatie ("Ga direct naar").
- Toegang tot interactieve, geografische kaarten.
- Interactiemogelijkheden:
 - o Contactfunctie, om in contact te kunnen treden met de provincie (het provinciale klantcontactcentrum)
 - o Polls

- Enquetes
- Een volledig ingerichte, stabiele, technische omgeving, in een OTAP opstelling (Ontwikkeling-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving)
- Een omgeving waarbinnen aan een percentage van 68% van de webrichtlijnen wordt voldaan.
- Een omgeving waarbinnen aan een percentage van 64% van de overheidsmonitor wordt voldaan.
- Een omgeving waarbinnen de bestaande content van de oude website gemigreerd is en de nieuwe content volledig geactualiseerd is aangeboden.
- Een document management systeem om bezoekers gangbare downloadbare bestanden aan te bieden.

Binnen de scope van dit project wordt ook opgeleverd:

Een roadmap voor de verdere toekomst van het portaal, met inachtneming van aspecten als standaardisatie en optimaal gebruik van de bij het pakket geleverde functionaliteiten

De volgende zaken vallen buiten de scope van het project:

- Instant Messaging, chatmogelijkheden voor de bezoeker.
- Applicatiemigratie van oude site naar portaal.

1.5. Resultaat

Het eindresultaat van het project is: Een goed werkend internetportaal voor particulieren, ondernemers en relaties, conform de vastgestelde eisen op het gebied van snelheid, stabiliteit, gebruiksvriendelijkheid, functionaliteit en actualiteit. De kwaliteitseisen zijn uitgewerkt in hoofdstuk 5.

1.6. Producten

Het project levert diverse hoofdproducten op. Per hoofdproduct staat aangegeven wat bij de doorstart van het project de uitgangspositie is.

1.6.1. Design

De look & feel van het internetportaal sluit aan bij het gewenste imago van de provincie als gebied en de provincie als organisatie. Vanzelfsprekend zijn daarvoor in de vormgeving elementen uit de huisstijl van de provincie Utrecht verwerkt. Tegelijkertijd heeft het portaal een moderne, maar rustige uitstraling, die aansluit bij de verwachtingen van de diverse doelgroepen. Hierbij is het gebruik van aansprekende (sfeer)beelden van groot belang.

1.6.2. Homepage en vervolgpagina's

De homepage is de hoofdingang van het portaal en bevat:

- Themanavigatie
- Doelgroepfiltering
- Servicelinks (Sitemap, Contact, Colofon, Help, etc.)
- Toegang tot inloggen
- Zoekmogelijkheid, zowel fulltext als door middel van uitgebreid zoeken
- Ga direct naar (rechtstreekse toegang tot aansprekende informatie, projecten, etc.)
- Nieuwsberichten
- Algemene informatie en service; contact met de provincie, routebeschrijving, etc.
- Toegang tot interactieve geografische kaarten
- Toegang tot producten en diensten, publicaties, vergunningen, subsidies (elektronische formulieren), etc.

De vervolgpagina's zijn onder te verdelen in themapagina's, subthemapagina's en artikelpagina's en hebben allemaal een vast stramien. Ze vormen de ingang naar artikelen en andere content, zoals externe links, documenten, geografische kaarten, producten en diensten, etc.

1.6.3. Themanavigatie en categorieën

Het portaal kent een simpele, doelgroepgerichte navigatiestructuur met zes hoofdthema's, per hoofdthema maximaal twaalf subthema's en, indien nodig, achterliggende categorieën. De hoofdthema's – gebaseerd op onderzoek van de Universiteit Utrecht in de provincie - zijn:

- Bestuur & Organisatie
- Zorg & Onderwijs
- Ruimte & Wonen
- Verkeer & Economie
- Natuur & Milieu
- Cultuur & Recreatie

1.6.4. Zoeken en vinden

Het portaal bevat een zoekfunctionaliteit die:

- informatie uit het portaal en enkele externe websites (zoals de interprovinciale productencatalogus) ontsluit;
- zowel thematisch als doelgroepgericht kan zoeken;
- zowel fulltext als uitgebreid zoeken mogelijk maakt;
- het zoeken naar geografische kaarten mogelijk maakt.

Door toevoeging van zogenoemde metadata bij de content is het portaal goed vindbaar voor zowel de zoekmachine van het portaal als externe zoekmachines.

1.6.5. Doelgroepfiltering en personalisatie

Het portaal is er op gericht om bezoekers informatie op maat aan te bieden. Dit gebeurt enerzijds door doelgroepfiltering ('ik ben particulier, ondernemer of een relatie van de provincie') en anderzijds door personalisatie; door in te loggen met behulp van DigiD heeft de bezoeker de beschikking over een eigen menu, waarmee hij onder meer favorieten kan opslaan, zich kan abonneren op specifieke informatie en transacties kan verrichten en inzien.

1.6.6. Toegang tot elektronische dienstverlening

Het portaal vormt de toegang tot de elektronische dienstverlening van de provincie Utrecht. Via het portaal wordt inzicht gegeven in onder meer de producten en diensten van de provincie, in de provinciale wet- en regelgeving en in de provinciale publicaties. Bovendien kunnen hier publicaties worden bekeken en besteld, vergunningen en subsidies worden aangevraagd en verleende vergunningen en subsidies worden ingezien. Tot slot kan met behulp van DigiD de status van de lopende eigen vergunning- en subsidieaanvragen worden bekeken, in het persoonlijk digitaal loket 'Mijn menu'.

1.6.7. Informatieverstrekking en gerelateerde content

Een belangrijke functie van het interportaal betreft informatieverstrekking door de provincie aan particulieren, ondernemers en relaties. De informatiefunctie van het portaal behelst globaal de volgende aspecten:

- Informatie in het kader van de Wet Openbaarheid Bestuur
- Wat doet de provincie (nieuwsberichten, persberichten, beleids- en projectinformatie, etc.)
- Informatie over de provincie Utrecht als gebied
- Informatie over de bestuurlijke en ambtelijke organisatie

Informatie is zowel themagericht als doelgroepgericht beschikbaar. Tevens wordt bij de informatie meteen verwezen naar gerelateerde content, zoals verwante artikelen, links, documenten, dynamische kaarten, etc.

1.6.8. Interactiemogelijkheden

Het portaal voorziet in een contactfunctie, waarmee bezoekers hun vraag, melding of klacht elektronisch kunnen doorgeven. De afhandeling hiervan verloopt via het provinciale klantcontactcentrum. Het portaal bevat tevens diverse mogelijkheden voor communicatie over en weer tussen de bezoekers en de provincie, zoals polls, enquêtes, etc.

1.6.9. Randvoorwaarden voor hoofdproducten

Techniek

Het portaal moet technisch stabiel zijn en een optimale performance hebben, zodat bijvoorbeeld de homepage binnen de gedefinieerde eisen op het scherm van de bezoeker staat. Hiervoor is een optimaal ingerichte technische omgeving (hardware en software) noodzakelijk. Onderdeel hiervan is de inrichting van een OTAP-omgeving (OTAP staat voor Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie).

Het portaal dient verder geclusterd te worden uitgevoerd, om aan de gestelde beschikbaarheidseisen te kunnen voldoen.

Kwaliteitsborging en beheer

Om het portaal (ook op de lange termijn) te laten functioneren, moeten diverse randvoorwaarden op het gebied van kwaliteitsborging en beheer worden geregeld. Het gaat hierbij in het kort om de volgende aspecten:

- Het inrichten van een beheerorganisatie, waarin noodzakelijke rollen, taken en verantwoordelijkheden in de lijnorganisatie zijn belegd.
- Het opstellen van procedures en richtlijnen, zodat de kwaliteit op het gebied van concept, design, gebruiksvriendelijkheid, functionaliteit, structuur, inhoud en techniek kan worden gegarandeerd.
- Het opleiden van portaalbeheerders, zowel technisch, functioneel als redactioneel en het opstellen van handleidingen voor deze beheerders.
- Het verder invullen en implementeren van de autorisatiestructuur van het portaal, waardoor verschillende beheerders rechten hebben om technische, functionele en redactionele werkzaamheden in het portaal uit te voeren.
- Het monitoren van de verdere ontwikkeling van het portaal. Dit gebeurt aan de hand van de landelijke Overheidsmonitor en (gebruikers)onderzoek door onder meer de Universiteit Utrecht.
- (Verdere) implementatie van de Overheid.nl Webrichtlijnen, zodat het portaal beter vindbaar en optimaal toegankelijk is, ook voor blinden, slechtzienden en bezoekers met verschillende browsers.
- (Verdere) implementatie van Sitestat in het portaal, waarmee managementrapportages over het bezoek van het portaal (bezoekers, pageviews, klikpaden, etc.) kunnen worden opgesteld.

2. Activiteiten

2.1. Fasering en mijlpalen

Het project is verdeeld in vier stappen. Deze stappen leiden tot vier mijlpalen in het project. De gedachte hierbij is dat het portaal zo snel mogelijk weer beschikbaar is, en op een dusdanige wijze dat er voldoende kwaliteit aanwezig is om content te actualiseren en redigeren. De nog uit te voeren werkzaamheden op het gebied van functionaliteit (zie bijlage) hebben een prioritering die hiermee samenhangt. Zaken die noodzakelijk zijn voor het invoeren van content hebben hierbij de hoogste prioriteit.

Fasering in het kort:

- Stap 0: Zorg dat de technische omgeving ingericht is om het portaal beschikbaar te stellen
- Stap 1: Voer eerst uitsluitend die werkzaamheden uit die echt noodzakelijk zijn om met de 'oude' content aan de gang te gaan.
- Stap 2: Implementeer vervolgens alleen die wijzigingen die noodzakelijk zijn voor het invoeren van de rest van de content, zodat het portaal 'low profile' beschikbaar is voor de buitenwereld
- Stap 3: Pas dan worden de overige zaken ontwikkeld en geïmplementeerd, en kan het portaal als hoofdingang dienen voor de provincie.

Bovenstaande stappen zijn van elkaar gescheiden middels mijlpalen, welke in 2.1.1. verder worden uitgewerkt.

Mijlpaal 0	1 juni
Mijlpaal 1	1 juli
Mijlpaal 2	1 september
Mijlpaal 3	1 december

Randvoorwaarde voor deze planning is dat geen nieuwe aanbestedingsprocedure behoeft te worden gevolgd. Deze vraag is voorgelegd aan een gespecialiseerde juridische adviseur.

2.1.1. Mijlpaal 0: Portaal technisch beschikbaar

Globale situatie:

De portaalomgeving is opnieuw ingericht. De fouten die de performance onderuit hebben gehaald zijn opgespoord en verholpen. Er is op dat moment een omgeving beschikbaar die functioneel gelijk is aan de omgeving die per september 2007 buiten gebruik is gesteld. De content van 27 september 2007 wordt onveranderd overgezet. In deze periode worden ook de diverse plannen verder ingevuld, bv. het testplan, contentmigratieplan, opleidingsplan, Roadmap (een stappenplan voor verdere ontwikkeling van het portaal voor de komende 3 jaar)

Acceptatie:

Er zal een testperiode worden ingelast, waarbij het portaal zowel technisch als functioneel wordt beoordeeld. Te denken valt hierbij aan loadtests etc. Hierbij zal geen verbetering of wijziging aan de functionaliteiten zichtbaar zijn. Ook zal de technisch adviseur worden gevraagd om een rapportage op te stellen over de verbeteringen in de technische situatie.

Beslismoment:

Regiegroep: omgeving technisch accepteren.

Gedeputeerde: go/no go

Communicatie:

Een rapportage en een advies over de technische bevindingen zal aan de regiegroep worden afgegeven.

Een voortgangsrapportage incl advies zal aan de regiegroep worden afgegeven, op te stellen door de projectleider.

De regiegroep zal hierover terugkoppelen naar gedeputeerde.

2.1.2. Mijlpaal 1: Portaal functioneel beschikbaar

Globale situatie:

De portaalomgeving heeft de meest noodzakelijke verbeteringen op het gebied van design en functionaliteit ondergaan. Zonder deze eerste set verbeteringen kan niet worden gestart met de contentmigratie.

Verder zijn alle nieuwe medewerkers opgeleid voor het werken met het nieuwe CMS, zodat daadwerkelijk gestart kan worden met de invoer van content

Acceptatie:

Een functionele testperiode zal de eerste set van wijzigingen accepteren, e.e.a. volgens het testplan. De technisch adviseur worden gevraagd om een rapportage op te stellen over de wijzigingen die met deze mijlpaal worden opgeleverd.

Beslismoment:

Regiegroep: omgeving functioneel accepteren.

Gedeputeerde: go/no go

Communicatie:

Een rapportage van de technisch adviseur zal aan de regiegroep worden afgegeven.

Een voortgangsrapportage incl advies zal aan de regiegroep worden afgegeven, op te stellen door de projectleider.

De regiegroep zal hierover middels een advies terugkoppelen naar gedeputeerde.

2.1.3. Mijlpaal 2: Portaal low profile in productie

Globale situatie:

Het portaal is nu beschikbaar vanaf buiten, maar nog niet als hoofdingang voor de provincie. Op deze wijze kunnen wel al diensten worden aangeboden welke beschikbaar zijn. In de komende periode zullen dat er steeds meer worden. Aangezien het portaal nu van buiten af benaderbaar is, is de content geactualiseerd. Het is nu mogelijk om geografisch te zoeken. Alle technische adviezen uit het onderzoek van Juno IT zijn geïmplementeerd. Bezoekers kunnen inloggen met hun DigiD. Er is een beheersplan voor het portaal.

Acceptatie:

Een functionele testperiode zal de eerste set van wijzigingen accepteren. Verder zal wederom door een externe technisch adviseur opnieuw een technische audit worden gedaan om te beoordelen of de voorgestelde verbetering ook daadwerkelijk zijn doorgevoerd.

Beslismoment:

Regiegroep: omgeving geschikt om low-profile beschikbaar te stellen.

Gedeputeerde: go/no go

Communicatie:

Een rapportage van de technisch adviseur zal aan de regiegroep worden afgegeven.

Een voortgangsrapportage incl advies zal aan de regiegroep worden afgegeven, op te stellen door de projectleider.

De regiegroep zal hierover terugkoppelen naar gedeputeerde.

Communicatie intern, zoals beschreven in het communicatieplan.

2.1.4. Mijlpaal 3: Portaal in productie als ingang voor de Provincie

Globale situatie:

Het portaal is nu weer de hoofdingang voor de provincie. De url www.provincie-utrecht.nl brengt onze bezoekers nu op de portaalomgeving. De content wordt volledig gemaakt en verwijderd uit de oude website. Wel zullen er nog een paar applicaties via de oude site beschikbaar zijn, maar de meeste functionaliteiten zijn gemigreerd. De laatste wijzigingen in functionaliteit zijn gerealiseerd, de meeste webrichtlijnen zijn geïmplementeerd. De navigatie en werking van de site zijn nu op de gewenste manier beschikbaar, ook aan de achterkant, het CMS, zijn alle wijzigingen doorgevoerd.

Acceptatie:

De laatste set wijzigingen en functionele aanpassingen worden weer getest conform het testplan. Portaal laten beoordelen op gebruiksvriendelijkheid door Universiteit van Utrecht

Beslismoment:

Regiegroep: omgeving geschikt om high-profile beschikbaar te stellen.

Gedeputeerde: go/no go

Communicatie:

Een eindrapportage incl advies zal aan de regiegroep worden afgegeven, op te stellen door de projectleider.

De extern technisch adviseur zal een auditrapport opleveren.

De regiegroep zal hierover terugkoppelen naar gedeputeerde.

Communicatie extern, zoals beschreven in het communicatieplan.

2.2. Werkzaamheden

Voor het bereiken van de doelen en resultaten van dit project zijn diverse werkzaamheden nodig. Deze worden onderscheiden in een aantal deelgebieden, te weten:

1. Projectmanagement (algemeen)
2. Concept/ design en gebruiksvriendelijkheid
3. Informatieverstrekking en interactie
4. Zoeken en vinden
5. GEO
6. Elektronische dienstverlening
7. Technische realisatie
8. Kwaliteitsborging
9. Opleiding
10. Communicatie

In bijlage 3 zijn deze deelgebieden verder uitgewerkt.

3. Tijd

Bij de onderstaande balkenplanning is uitgegaan van een start begin maart 2008.

Globale planning doorstart provinciaal portaal

Stap	mrt	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov
0. technisch beschikbaar	■	■	■	■					
0.1 Technische documentatie	■								
0.2 Aanpassen testomgeving e-o	■								
0.3 Verscrijven oplevering	■								
0.4 Voorbereiding PU	■								
0.5 Installatie diversen	■	■							
0.6 Installatie applicaties		■	■						
0.7 Content overzetten			■						
0.8 Technische acceptatietesten			■	■					
0.9 Tussentijdse loadtesten	■	■	■	■					
0.A opstellen plan test, content	■	■	■	■					
1. functioneel beschikbaar				■	■				
1.1 Aktielijst prioriteit 1				■	■				
1.2 Nel verder inrichten				■	■				
1.3 Training beheerders				■	■				
1.4 Aanbevelingen Juno IT				■	■				
1.5 Testomgeving PU inrichten				■	■				
1.6 Clusteren van de omgeving				■	■				
1.7 Opstellen Roadmap				■	■				
1.8 Test en herstelperiode				■	■				
2. in productie low profile					■	■	■		
2.1 Aktielijst prioriteit 2					■	■	■		
2.2 Content actualiseren					■	■	■		
2.3 Geografische zoeken					■	■	■		
2.4 Ontsluiten eerste applicaties					■	■	■		
2.5 Implementeren DigID					■	■	■		
2.6 Test en herstelperiode					■	■	■		
3. in productie als ingang							■	■	■
3.1 Aktielijst prioriteit 3							■	■	■
3.2 Contentmigratie							■	■	■
3.3 Realiseren contenttypes							■	■	■
3.4 Aanpassing taxonomie							■	■	■
3.5 Borging beheer in organisatie								■	■
3.6 Beoordeling obv monitor									■
3.7 Beoordeling obv usability									■
3.8 Adviezen Juno uitvoeren							■	■	■
3.9 Test en herstelperiode							■	■	■

De doorlooptijd van de verschillende stappen zijn vooral bepaald door de noodzakelijke werkzaamheden door de externe partij. Voor de overige interne/extern ingehuurde medewerkers zijn daarnaast nog de volgende uren nodig, e.e.a. ingeschat. Voor een beschrijving van de taken per rol is in de bijlage een verbijszondering opgenomen.

Capaciteitsraming

Rol	Tijd	Fase 0 (uren)	Fase 1 (uren)	Fase 2 (uren)	Fase 3 (uren)	Uren beschikbaar	Kosten (zie fin. Planning)
5 Deelnemers Regiegroep	2 uur/wk	150	50	100	100	400	pm
1 Projectleider	3 dgn/wk	240	200	200	200	0	130.000
1 Projectsecretaris	2 dg/wk	100	60	120	120	0	30.000
1 Coördinator concept/kwaliteitsborging	2,5 dgn/wk	250	80	160	160	650	CMU
1 Coördinator inhoud en interactie	2,5 dgn/wk	250	80	160	160	0	50.000
1 Coördinator E/INFG processen	2,5 dgn/wk	250	80	160	160	650	INF
1 Coördinator techniek en levering	3 dag/wk	300	100	200	200	800	INF
5 Deelnemers concept/kwaliteitsborging	Max 200 pp	100	200	300	400	1000	CMU
10 Deelnemers inhoud en interactie	Max 200	200	400	600	800	2000	CMU
8 Deelnemers E/INF processen	Max 200	200	200	600	600	1600	INF
8 Deelnemers Techniek en levering	Max 200	600	400	400	200	1600	INF/50.000
1 Communicatieadviseur	Pm	0	20	100	100	220	CMU
1 Juridisch adviseur	Pm	20	10	0	10	40	BJZ
1 Financieel adviseur	Pm	20	20	20	20	80	FIN
1 Coördinator applicaties	2 dgn/wk	0	60	120	120	300	pm
1 Technisch adviseur (Juno)	pm	0	80	80	80	0	60.000
Onderzoek gebruiksvriendelijkheid UvU	pm	0	0	40	40	0	15.000
Totale investering		2680	2040	3360	3470	9340	335.000

Opm: In bovenstaand overzicht is in de kolom 'Uren beschikbaar' het aantal uren opgenomen dat intern door de organisatie gedragen dient te worden. Indien nu al bekend is dat bepaalde kennis c.q (deel van de) capaciteit niet aanwezig zal zijn, is er een financiële last voor opgenomen, welke reeds is verwerkt in hoofdstuk 4, 'Geld'.

Verder is voor zowel de afdeling COM als de afdeling INF een budget van 50.000 opgenomen ter dekking van de meest urgente problemen die ontstaan met de levering van deze grote hoeveelheden interne uren.

4. Geld

Voor de afronding van deze fase is in totaal € 670.946 beschikbaar (470.946 budget Portaal en 200.000 budget e-Provincies). In de bijlage zijn de kosten per mijlpaal inzichtelijk gemaakt (voor zover dit mogelijk is). De overige kosten zijn onder een noemer ‘algemeen’ gevat. Voor de structurele lasten, waaronder licentiekosten, is reeds financiële dekking gevonden.

Op hoofdlijnen worden de volgende kosten onderscheiden:

Projectkosten: Voor de projectkosten wordt rekening gehouden met € 160.000.

Externe expertise: Er zal een technische toetsing worden uitgevoerd door Juno IT. Voor de werkzaamheden op ICT gebied zal voor een deel extern aanvullende capaciteit moeten worden ingehuurd. Totaal van deze externe inhuurkosten wordt geraamd op € 175.000

Herstelwerkzaamheden: De werkzaamheden voor herstel worden geschat op € 119.000 euro. Daarnaast is er voor de benodigde functionaliteit € 106.000 benodigd. Dit is nog exclusief het bedrag aan openstaande rekeningen uit 2007 ter hoogte van € 108.946 euro. Voor het aanvullende werk op het gebied van grafisch ontwerp worden de kosten geschat op € 5.000.

Content: Voor contentmigratie en extra personele inzet bij COM moet rekening gehouden worden met € 175.000 euro

Opleidingen: Voor het opleiden van webredactueren en ICT-specialisten is € 25.000 geraamd. Verder is een post onvoorzien opgenomen van € 90.000.

Projectkosten	€ 160.000
Externe expertise	€ 175.000
Herstelwerkzaamheden	€ 119.000
Verbetering functionaliteit	€ 106.000
Content	€ 175.000
Opleidingen	€ 25.000
Onvoorzien	€ 90.000
Openstaande facturen 2007	€ 108.946
Saldo	€ 958.946

Aangezien het projectbudget niet toereikend is, zal voor de resterende kosten, € 288.000, een beroep gedaan worden op de Algemene Bedrijfsvoeringsreserve. Hiervoor zal een voorstel worden voorgelegd aan Provinciale Staten.

5. Kwaliteit

Aan het project worden hoge kwaliteitseisen gesteld. Dit geldt zowel voor de uitvoering van het project, de kwaliteit van de op te leveren producten en de aansturing van het project. Dit vraagt om een specifieke en goed uitgewerkte planning, organisatorische inbedding, juridische en financiële controle en externe begeleiding en controle.

5.1. Inhoudelijke eisen

5.1.1. Algemene eisen

- Alle contracten, die tijdens de looptijd van het project worden afgesloten, zijn juridisch en financieel getoetst.
- Het portaal is passend bij de communicatie en ICT doelstellingen en architectuur
- Alle tussentijdse aanpassingen en afwijkingen worden schriftelijk vastgelegd, voorgelegd en goedgekeurd.
- Alle afwijkingen en wijzigingen worden juridisch en financieel getoetst door de daartoe gemachtigde personen
- Voor alle contracten geldt dat de algemene inkoopvoorwaarden van de provincie Utrecht leidend zijn
- Het project wordt uitgevoerd conform de standaarden voor projectmatig werken van de provincie Utrecht
- Alle opgeleverde producten zijn eigendom van de provincie Utrecht, inclusief het intellectueel eigendom
- Alle contracten zijn opgesteld op basis van een resultaatverplichting.
- Alle correspondentie, mailverkeer, projectdocumentatie etc. wordt vastgelegd in één centraal projectdossier
- Alle mijlpaalproducten worden aan GS of de verantwoordelijke bestuurder ter goedkeuring aangeboden

5.1.2. Eisen aan de techniek en niet-functionele eisen

Leverancier voldoet aan ondervermelde eisen (inclusief responsetijden) , zoals zal blijken uit functionele en technische testen.

- De portalomgeving moet worden geclusterd over meerdere gescheiden fysieke servers (2, of meer).
- De portaalomgeving wordt geïnstalleerd op een omgeving die door IBM is geadviseerd en goedbevonden (nieuwe sizing).
- De databases zijn zodanig getuned dat dit geen belemmering vormt voor de performance.
- Er is een volledige upgrade uitgevoerd van Webshere Portal server en WCM .
- Een OTAP-omgeving is identiek en geclusterd uitgevoerd.
- De testplannen voor alle omgevingen zijn identiek uitgevoerd, conform de gezamenlijke planning die is opgesteld (als gespecificeerd op de technieklijsten).
- Om de software te deployen zijn alle scripts opgeleverd aan de provincie Utrecht
- De laatst bekende en beschikbare fixes zijn geïmplementeerd (advies IBM).
- De specificaties voor overige systemen als Linux, Apache en Oracle zijn conform de laatste inzichten vanuit IBM opgeleverd aan de Provincie Utrecht.
- Alle relevante en noodzakelijke overdrachts- en beheerdocumentatie, is opgeleverd aan de beheerorganisatie, conform de eisen die opgesteld zijn door de provincie Utrecht (zie document: “voorwaarden technische documentatie”).
- Functionaliteiten zijn actueel, juist en betrouwbaar conform nog op te stellen testplan.
- Het portaal is passend bij de communicatie en ICT doelstellingen en architectuur.
- Er is gebouwd volgens het “principe van best practices” (advies IBM).
- Er is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van standaardoplossingen, afwijkingen van standaardproducten dienen te zijn gedocumenteerd.

- Review door een externe partij op gebruik best practises, gebruik juiste versies en fixes, gebruik software, standaardoplossingen zal beslissende factor zijn in de acceptatie van het geleverde.
- De producten die opgeleverd worden dienen geschikt voor de technische omgeving van de provincie Utrecht opgeleverd te worden (advies IBM).
- Technische stabiliteit en beschikbaarheid: het portaal is technisch stabiel (98%, op basis van 24/7 (24 uur, 7 dagen per week) in de lucht)
- Onderhoud:
 - In beheermeldingen van het portaal mogen maximaal vier keer per jaar op vrijdag van 13:00u tot 0:00 uur voorkomen. Tevens mogen deze meldingen maximaal vier keer per jaar voorkomen op de zaterdag of de zondag.
- Beschikbaarheid
 - Gemiddeld dient een totaal van 98% van de applicaties die beschikbaar zijn correct technisch te functioneren.
- Laadtijden:
 - Laadtijd homepage < 5 seconden
 - Laadtijd (sub-)themapagina's < 3 seconden
 - Laadtijd nieuw gepubliceerd artikel < 2 seconden
 - Laadtijd hernieuwd gepubliceerd artikel < 2 seconden
 - Laadtijd zoekresultaten < 3 seconden
 - Laadtijd content gerelateerde portlets < 2 seconden
 - Laadtijd documenten DMS < 4 seconden
 - Laadtijd poll, enquête en formulieren < 2 seconden
- De performance van het CMS (WCM):
 - Vernieuwde pagina bij nieuwe publicatie < 3 seconden
 - Vernieuwing taxonomie bij aanpassing < 3 seconden
 - Vernieuwing aanbod bij nieuw document in PDM < 3 seconden
 - Vernieuwing bij aangepaste geografische informatie < 3 seconden
 - Openen artikel ter bewerking < 3 seconden
 - Openen conceptartikel ter bewerking < 3 seconden
 - Opvragen lijst artikelen < 5 seconden
 - Opvragen lijst conceptartikelen < 5 seconden
 - Aanmaken nieuw artikel < 3 seconden
 - Toevoegen van gerelateerde informatie of documenten < 3 seconden
- Maxima in afwijkende performance:

Functionaliteit	Matig	Slecht	Niet geslaagd
Anoniem	5 <.. <lt;15< td=""> <td>15<..<lt;30< td=""> <td>> 30</td> </lt;30<></td></lt;15<>	15<.. <lt;30< td=""> <td>> 30</td> </lt;30<>	> 30
Queries en zoeken	5 <.. <lt;15< td=""> <td>15<..<lt;30< td=""> <td>> 30</td> </lt;30<></td></lt;15<>	15<.. <lt;30< td=""> <td>> 30</td> </lt;30<>	> 30
Transacties	5 <.. <lt;15< td=""> <td>15<..<lt;30< td=""> <td>> 30</td> </lt;30<></td></lt;15<>	15<.. <lt;30< td=""> <td>> 30</td> </lt;30<>	> 30
Bevestiging	20<.. <lt;30< td=""> <td>30<..<lt;60< td=""> <td>> 60</td> </lt;60<></td></lt;30<>	30<.. <lt;60< td=""> <td>> 60</td> </lt;60<>	> 60
Maximaal acceptabel percentage	5%	2%	1%

- De bruikbaarheid van de site:
 - De schermresolutie waarop gebouwd wordt is 1024*768. De pagina's worden bij een lagere resolutie opgebouwd zonder de rechterkolom aan portlets.
 - Enkel verticale scrollbar zijn toegestaan.
 - De gebruikersinterface is conform de specificaties die zijn opgesteld door Evident.
 - Browserondersteuning:
 - Internet Explorer 5.5 en hoger
 - Mozilla's
 - Firefox
 - Opera
 - Netscape Navigator V7 en hoger

- Alle vermelde en overige functionele en niet-functionele eisen zijn vastgelegd in een door beide partijen ondertekend document.

5.1.3. Functionele eisen

Herkenbaarheid:

- Het design van het portaal is geïmplementeerd op basis van het grafisch ontwerp van Evident Interactive en de definitieve specificatie van de provincie Utrecht.
- Op alle portaalpagina's is de provincie Utrecht duidelijk zichtbaar en herkenbaar, onder meer door toepassing van het provinciale logo en de huisstijlkleuren.
- Afbeeldingen en illustraties in het portaal zijn functioneel en voldoen aan de beeldrichtlijnen van de provincie Utrecht.

Navigatie:

- De bezoeker heeft op elke portaalpagina de mogelijkheid om terug te gaan naar de homepage met de tekstlink 'Home'.
- Ook het provinciale logo is aanklikbaar en brengt de bezoeker terug naar de homepage.
- De standaard primaire navigatiestructuur staat op elke portaalpagina.
- De primaire navigatiestructuur bestaat uit zes hyperlinks.
- De secundaire navigatie bestaat uit maximaal twaalf links.
- De bezoeker kan met behulp van specifieke categorieën verder door de content navigeren (op basis van een geselecteerd taxonomie-item).
- Op elke portaalpagina is het mogelijk om doelgroepfiltering toe te passen (particulieren, ondernemers en relaties) zodat de inhoud van portaalpagina's wordt beperkt.
- Informatie in het portaal wordt gebiedgericht ontsloten via geografische kaarten.

Zoeken:

- De zoekdienst is beschikbaar op elke portaalpagina en bestaat uit één wit zoekveld met ruimte voor circa 25 tekens en een zoekknop.
- Via de zoekdienst is ook uitgebreid zoeken toegankelijk, op basis van thema's, doelgroepen en geografische locatie (gemeente of postcode).
- De zoekdienst ontsluit op basis van geografische locatie interactieve geografische kaarten.
- De zoekdienst kan in meerdere domeinen zoeken (zoals de provinciale productencatalogus).
- De ICTU metatdata-set dient als standaard voor zoeken en vinden. Deze set wordt ook gebruikt in het CMS.
- De eisen voor zoeken en vinden zijn vastgesteld in het programma van eisen voor zoeken en vinden.

Vindbaar en toegankelijk:

- Het portaal is vindbaar (voor zoekmachines) en voor iedereen toegankelijk, ook voor blinden, slechtzienden en bezoekers met verschillende browsers.
- Het portaal voldoet voor 70 procent aan de Overheid.nl Webrichtlijnen. Voor de overige 30 procent is beargumenteerd aangegeven waarom hieraan niet kan worden voldaan.
- Bij afbeeldingen en tekstlinks wordt alternatieve teksten getoond, waar screenreaders en spraakbrowsers mee overweg kunnen.
- Op elke portaalpagina is het mogelijk om het lettertype te vergroten.

Inloggen en personalisatie:

- Bezoekers kunnen inloggen met behulp van DigiD (authenticatie) en op basis van single-sign-on (één keer inloggen voor alle onderdelen). Op de achtergrond vindt hiervoor integratie plaats met de bestaande componenten voor gebruikersbeheer.
- Gebruikers kunnen persoonsgebonden zaken (favorieten, zoekresultaten, abonnementen en status van product-/ dienst aanvragen) opslaan en oproepen in het systeem.

- Verder vindt personalisatie van artikelen, nieuwsberichten, etc. plaats op basis van doelgroep en geografie (hiervoor is inloggen niet vereist).

Interactiviteit en dienstverlening:

- Interactieve elementen zoals zoeken, inloggen en een vraag aan de provincie stellen, zijn meteen beschikbaar op de homepage.
- Het portaal biedt enkele generieke interactie-instrumenten (poll, enquête, forum en live interactie).
- Het portaal biedt met het e-loket de toegang tot de elektronische dienstverlening van de provincie.

Content- en documentmanagement

- Het contentmanagementsysteem maakt het voor medewerkers met de juiste rechten mogelijk om op een eenvoudige en snelle manier content in het portaal te plaatsen en beheren.
- Via het contentmanagementsysteem kunnen bestanden als download worden aangeboden.
- Verder maakt het contentmanagementsysteem het mogelijk om content te koppelen aan externe websites, geografische kaarten, producten en diensten uit de provinciale productencatalogus en services/acties, zoals het contactformulier en andere elektronische formulieren.
- De eisen voor het contentmanagementsysteem zijn vastgesteld in het programma van eisen CMS.

5.1.4. Redactionele eisen

1. Teksten worden geschreven vanuit het perspectief van de doelgroep (dus niet vanuit het perspectief van de organisatie).
2. De bezoeker wordt zoveel mogelijk aangesproken in de tekst (met 'U').
3. Teksten zijn kort (maximaal 400 woorden voor particulieren en 600 voor de andere doelgroepen)
4. Teksten zijn eenvoudig, feitelijk juist en van hoge kwaliteit (jargon, afkortingen, ingewikkeld taalgebruik en moeilijke woorden worden vermeden).
5. Er wordt een eenduidige, actieve en to-the-point schrijfstijl gehanteerd.
6. Koppen van artikelen dekken de lading en zijn verhelderend voor de bezoeker.
7. De eerste alinea (lead) van een tekst bevat alle belangrijke feiten uit de tekst en bestaat uit maximaal vijf regels.
8. De volgende alinea's bevatten een uitbreiding van de in de lead genoemde feiten. Boven elke nieuwe alinea staat een tussenkopje van maximaal drie woorden, die de inhoud van de alinea samenvat.
9. In de teksten worden geen tekstlinks toegepast; een onderwerp dat moet worden uitgediept, krijgt een eigen pagina en wordt getoond als 'verwant artikel'.
10. De inhoud van teksten is altijd actueel, dat wil zeggen dat de laatste informatie is toegevoegd en verouderde informatie is verwijderd of gearchiveerd.
11. De regels van het Groene Boekje van de Nederlandse Taalunie zijn leidend bij het webschrijven.
12. Daarnaast is de provinciale schrijfwijzer van toepassing.
13. De redactionele eisen worden verder uitgewerkt en vastgesteld in het redactiestatuut internetportaal.

5.2. Uitvoeringseisen

De uitvoering van het project kan op verschillende wijzen plaatsvinden. Hierbij zijn twee scenario's denkbaar:

1. De provincie is opdrachtgever naar de externe leverancier voor de bouw en verwacht een prestatie op basis van geformuleerde eisen en randvoorwaarden. De regie is in handen van de provincie.
2. De externe partij neemt de volledige regie voor de bouw in handen en krijgt de opdracht voor doorstart van het portaal voor een vaste prijs en levert op een vaste datum op.

Het projectvoorstel is zodanig opgesteld dat beide scenario's uitvoerbaar zijn. Aandachtspunten zijn:
De opdracht zal bij scenario 2 waarschijnlijk europees moeten worden aanbesteed.
De contentmigratie kan bij scenario 2 pas op een later tijdstip plaatsvinden
In de maanden juli en augustus is er minder capaciteit vanuit organisatie beschikbaar.
De kosten voor scenario 1 zullen aanzienlijk lager uitvallen
De audit/review wordt in scenario 2 nog belangrijker omdat het een tijd lang "uit zicht" is

Waar ook voor wordt gekozen het is wel noodzakelijk om de organisatie rond het project zodanig in te richten dat het beheersbaar en bestuurbaar blijft.

5.3. Toetsing en controle eisen

Toetsing technische/ niet-functionele eisen door externe technische adviseur. Bij mijlpaal 1, 2 en 3 zal door Juno IT een analyse worden gedaan van de geïmplementeerde wijzigingen. Hierover zal een rapportage worden afgegeven aan de regiegroep.

Hierbij zal zowel worden gekeken naar de technische randvoorwaarden, zal naar het gebruik van standaarden en 'best practises'. Verder zal een analyse en beoordeling plaatsvinden ten aanzien van de aanbevelingen uit het rapport.

6. Informatie

6.1. Beschrijving ‘gewenste inhoud’ documenten

Om de kaders aan te geven waar binnen we werken, de voortgang te bewaken en de juiste mensen op de juiste tijd te informeren, stellen we de volgende stukken op:

We maken onderscheid tussen plannen die het proces te bevorderen en bewaken (6.1.1), stukken die het bestuur op de hoogte stellen (6.1.2), planning en verslaglegging van vergaderingen (6.1.3) en plannen die vanuit het project opgeleverd worden.

6.1.1. Procesplannen

Projectplan

Dit is het voorliggende plan, met een beschrijving van de achtergronden, doelstelling, resultaten, projectfasering, benodigde activiteiten, begroting en projectorganisatie.

Verantwoordelijk: Projectleider, Uitvoering: gehele projectorganisatie

Programma van eisen / Contract met leverancier

Er zal met de leverancier een contract worden afgesloten dat zowel financieel als juridisch gezien getoetst is. Het contract zal zoveel mogelijk een resultaatverplichting zijn.

Plan integratie lijnorganisatie

In dit document staat wat de medewerkers van de provincie aan het werkproces dienen bij te dragen, hoeveel uren gevraagd worden van de lijnorganisatie en hoe en met wie dit is geregeld.

Voortgangsrapportages

In de voortgangsrapportage worden een terugblik, een vooruitblik, de tussenresultaten, de verwachte afwijkingen en mogelijke bijstellingen van het plan en de beslisdocumenten beschreven. Dit document wordt bij elke mijlpaal opgesteld.

Verantwoordelijk: Projectleider.

Eindevaluatie of overdrachtsdocument

Aan het eind van de doorstart bespreken we in dit document of het eindresultaat een bijdrage heeft geleverd aan de doelstelling. Wat de afwijkingen zijn geweest ten opzichte van de geraamde middelen en wat er goed ging en wat er beter kon. Aangezien het eindresultaat (Portaal) zoveel invloed heeft op de werkzaamheden van de lijnorganisatie, zal er apart nog een beheerplan aan de organisatie worden aangeboden, zodat het eindresultaat gewaarborgd blijft.

6.1.2. Bestuurlijke stukken

Bestuurlijke memo's

In memo's houdt de projectorganisatie elkaar, de directie en de verantwoordelijke gedeputeerde op de hoogte van nieuwe, belangrijke ontwikkelingen en of bijstellingen op het originele plan. Voor een format van het gebruikte memo zie de bijlage.

Statenbrief

Wanneer gevraagd, wordt via een Statenbrief de commissie BEM geïnformeerd over de voortgang van het project Portaal.

Beslisstukken (A-stuk en B-stukken)

Voor de volgende stukken wordt agendering in de collegevergadering voorzien:

- A-stuk goedkeuring Projectplan
- B-stuk eindrapportage

6.1.3. Verslaglegging

Agenda's

De organen Regiegroep, Projectgroep en de Werkgroepen vergaderen allen aan de hand van een agenda. De projectsecretaris stelt samen met de voorzitter van de projectgroep de agenda op en verspreid deze twee dagen voor de vergadering. Ieder groepslid kan agendapunten aandragen. Voor een format van de agenda zie de bijlage.

Notulen

Bij standaard projectvergaderingen en belangrijke overleggen wordt altijd genotuleerd. De regiegroep en projectgroep worden genotuleerd door de projectsecretaris. Bij afwezigheid wordt voor vervanging gezorgd. De werkgroepen dragen zorg voor eigen notulisten.

6.1.4. Deelprojectplannen

Communicatieplan

Eén van de randvoorwaarden voor het slagen van het project is de communicatie. In H8 staat de aanzet voor dit plan beschreven. In H2 staan een aantal communicatie activiteiten genoemd bij de mijlpalen. Deze hoofdstukken dienen verder uitgewerkt te worden in een plan, wat bijdraagt aan een beter imago buiten de provincie en acceptatie en medewerking van de interne organisatie. Dit plan dient o.a. op de volgende punten nader uitgewerkt te worden.

- Planning van de communicatie-activiteiten
- Afhankelijkheidsgraad van de publieksgroepen
- Uitwerking en uitvoering van de activiteiten

Verantwoordelijke: Communicatieadviseur

Contentmigratieplan

Voor de contentmigratie is een gedetailleerd plan van aanpak nodig. Naast een verdere uitwerking van de contentstrategie, een gedetailleerde planning en werkverdeling en een vaste procedure bij het omzetten, zal ook oude site afgebouwd worden. Aandachtspunten zijn natuurlijk de actualisatie en volledigheid van de migratie.

Verantwoordelijke: Coördinator inhoud en interactie

Beheerplan

Aan het eind van de rit, bij oplevering van het eindresultaat aan de organisatie, moet duidelijk beschreven worden, hoe de medewerkers van de provincie, bijdragen aan het beheer en de nazorg. Hiervoor wordt een beheerplan opgesteld door de Coördinator Concept en Kwaliteitborging.

6.2. Beschrijving 'vrijgave' van documenten

Tijdens het schrijven van de plannen zijn deze alleen inzichtelijk voor de projectorganisatie. Na goedkeuring door Regiegroep (memo), college (B-stuk) of PS (A-stuk) worden de stukken overlegd of opengesteld aan betreffende betrokkenen, in- dan wel extern.

De X-schijf is ingericht voor de projectorganisatie. Leden van de projectgroep hebben lees- en schrijfrechten. De andere medewerkers aan het project alleen leesrechten.

Voor deelnemers van het project zal een virtuele werkomgeving worden ingericht met 'projectplace', zodat ook externe deelnemers toegang hebben tot relevante informatie en plannings.

6.3. Beschrijving ‘goedkeurings- en wijzigingsprocedures’ documenten

In de naamgeving van het document wordt het volgende opgenomen:

- Conceptplannen beginnen bij 0.1 t/m 0.9
- Plannen goedgekeurd door de regiegroep krijgen 1.
- Plannen goedgekeurd door GS krijgen een 2.
- Plannen goedgekeurd door PS krijgen een 3.

Na goedkeuring komen de initialen te vervallen.

Voorbeeld;

In concept	Projectplan_0.1_CF.doc
Na goedkeuring Regiegroep	Projectplan_1.0.doc
Na goedkeuring GS	Projectplan_2.0.doc
Na goedkeuring PS	Projectplan_3.0.doc

In alle documenten worden de revisie, goedkeuring en distributie opgenomen op pag.1.

Revisies

Versie	Status	Datum	Wijzigingen
0.3	Concept	12 december 2007	planning

Goedkeuring

Versie	Datum goedkeuring	Naam	Functie	Paraaf
1.0				

6.4. Beschrijving ‘distributie’ documenten

Distributie

Versie	Datum verzending	Aan	Functie
0.1		Namen	

6.5. Beschrijving ‘archivering’ documenten

Alle documenten worden opgeslagen op X:\GRP\Portaal. De indeling van deze schijf is in handen van de projectsecretaris. De documenten sturen de projectmedewerkers naar de inbox: Portaal@provincie-utrecht.nl. Vanuit de inbox zet de projectsecretaris de documenten over naar de mappen.

Alleen de meest recente versie staat in de map, de eerdere versies worden verplaatst naar de werkruimte. Zo blijven medewerkers met leesrechten op de hoogte van de laatste versies en de schijf overzichtelijk. Onder planning staat een archief van eerdere fasen van het portaalproject. Deze kunnen zo nodig ingekeken of gebruikt worden. Onder overleg staat ook een archief (Mailverkeer) van het mailverkeer tussen in- en externe groepen in het verleden.

Het huidige mailverkeer wordt opgeslagen in de inbox (portaal@provincie-utrecht.nl) en periodiek bij elkaar gevoegd en opgeslagen onder mailverkeer.

Alle definitieve stukken worden ook beschikbaar gesteld middels projectplace. Conceptdocumenten waarvoor input van externe partners nodig is, worden ook in deze virtuele omgeving beschikbaar gesteld.

6.6. Beschrijving indeling projectdossier

Globale indeling schijf:

Overleg	Regiegroep Projectgroep Werkgroepen
Planning	Portaal 2005-2007 Projectplan Financiën Actielijsten Content Vormgeving Technische realisatie Interactie en transactie Zoeken en vinden
Organisatie	Communicatie Richtlijnen Autorisatie Opleiding Onderzoek
Werkruimte	

7. Organisatie

Zorgen dat het project in control komt en blijft, dat is de opgave voor de komende periode. Dit is een omvangrijke opgave, waarbij de aanbevelingen van Capgemini leidraad zijn. Hierbij zijn diverse randvoorwaarden van belang.

7.1. Bestuurlijke en ambtelijke aansturing

Er komt geregelde bestuurlijk-ambtelijke afstemming tussen de portefeuillehouder, de ambtelijke opdrachtgever en de projectleider. Na afronding van stap 3 vindt dit overleg plaats in de stuurgroep e-Provincie. Tot die tijd wordt een apart overleg georganiseerd. Hierin is voorzien.

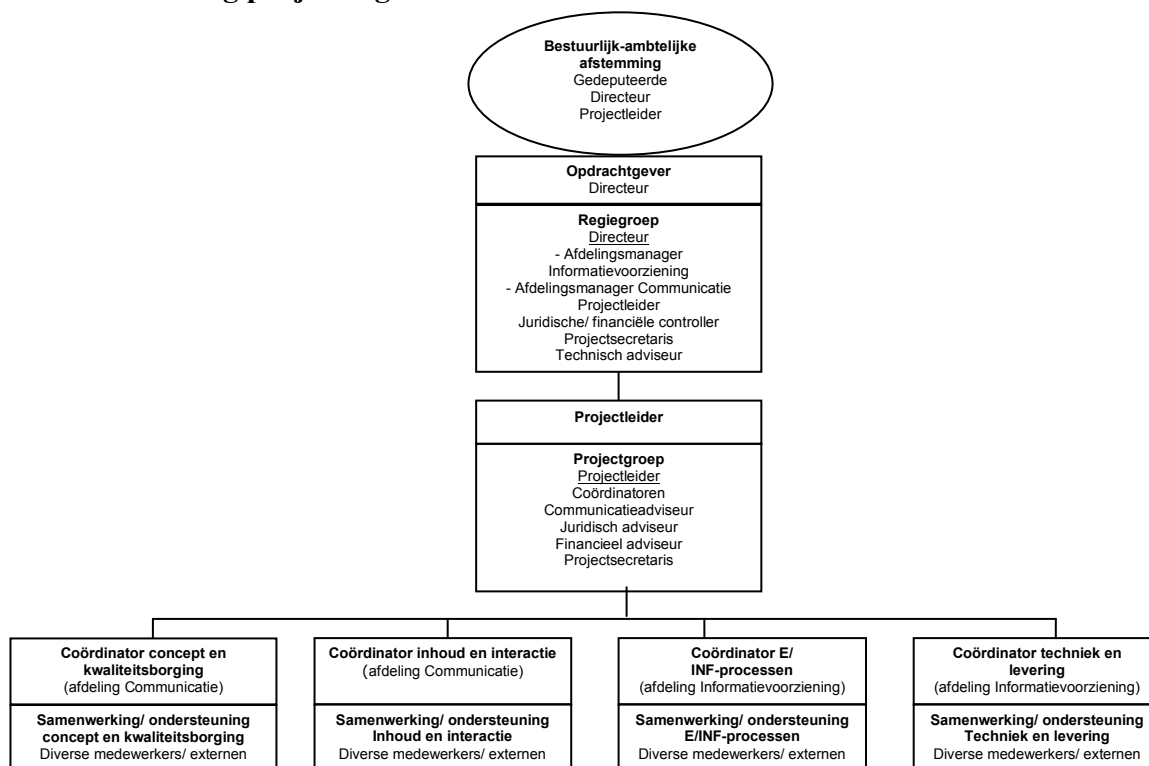
7.2. Beleidsmatige inbedding

Het portaal is inmiddels ondergebracht in het programma e-Provincie. Langs die weg zal in de toekomst de verdere ontwikkeling en verantwoording plaatsvinden.

7.3. Aansturing

Er is een projectleider, die rechtstreeks onder de directie valt. De functie van projectleider is momenteel tijdelijk ingevuld. In maart zal een nieuwe projectleider worden aangesteld. Aan het project wordt een extern technisch adviseur toegevoegd.

7.4. Inrichting projectorganisatie



7.5. Benodigde capaciteit

Zorgen voor kwalitatief en kwantitatief goede menskracht is een essentiële voorwaarde voor het slagen van het project. Voor 2008 moeten hier met de afdelingen Communicatie en Informatievoorziening afspraken over gemaakt. Punten van aandacht zijn specialistische expertise op het gebied van webontwerp en webbouw, nodig om de webbouwer (e-office) goed te kunnen sturen. De provincie heeft deze expertise onvoldoende in huis. Daarom wordt hiertoe externe deskundigheid ingehuurd. Ook deskundigheid op het gebied van webcommunicatie is slechts beperkt beschikbaar. Mogelijk wordt ook hiervoor (tijdelijk) externe deskundigheid ingehuurd. Voor hernieuwde ingebruikname moeten teksten en illustraties van de website worden overgezet naar het portaal. Deze contentmigratie vergt een aanzienlijk eenmalige inspanning. De coördinator 'inhoud en interactie' zal de aansturing hiervoor verzorgen.

7.6. Zakelijke afspraken

Zakelijkheid is de belangrijkste randvoorwaarde voor een project dat in control is. Die zakelijkheid begint in de organisatie van het project, maar heeft ook betrekking op de relatie met externe leveranciers. Die moeten het karakter krijgen van prestatieafspraken en juridisch sluitend zijn. In de loop van februari en maart wordt dit gerealiseerd. Bij alle nog te nemen stappen in dit project zal een door de afdeling BJK een juridische toets plaatsvinden, waarover aan de regiegroep zal worden gerapporteerd. Tot nu toe is dat nog niet gebeurd.

7.7. Beheer van content en applicaties

In de eerste helft van 2008 zullen tussen afdelingen Communicatie en Informatievoorziening en de lijnorganisatie nieuwe, adequate afspraken worden gemaakt voor het beheer van content (informatie, documenten, etc.) en applicaties.

8. Communicatie

8.1. Interne communicatie

Dit is een aanzet voor het interne deel van het communicatieplan. In het nog op te stellen communicatieplan moeten nog verschillende facetten worden uitgewerkt. Zoals een duidelijke uitsplitsing van de doelgroepen, bepalen van de toon of voice en een planning van de communicatieactiviteiten. De communicatiestrategie kan in de tijd bijgesteld worden, wanneer de omgeving dit vraagt.

8.1.1. Analyse interne omgeving

Medewerking organisatie cruciaal

Het resultaat van deze doorstart is een goed werkend provinciaal portaal. De projectorganisatie levert hiervoor een belangrijk aandeel in het concept en de oplevering. Maar een provinciaal portaal is alleen succesvol, wanneer de eigen organisatie (lees medewerkers van de organisatie) meewerkt en bijdraagt. Het portaal vraagt daarbij van veel medewerkers een andere werkwijze van hun reguliere werkzaamheden. Interne communicatie speelt daarom een cruciale rol in het project.

Groeiende betrokkenheid

Bij deze doorstart is het voordeel, hoewel de houding vrij kritisch is, dat het portaal een aantal maanden zichtbaar is geweest. Mensen hebben een beeld gevormd en zijn meer betrokken bij de totstandkoming.

Verskillende verwachtingen

De introductie van nieuwe ICT-toepassingen blijkt niet eenvoudig. Het is lastig om gedeelde en realistische verwachtingen te hebben over de toepassing van ICT binnen een organisatie. Vaak ontstaan er bij implementatie allerlei nieuwe mogelijkheden die pas gaandeweg worden ontdekt. Ook gezagsverhoudingen en cultuur evolueren op vaak onvoorspelbare manier onder invloed van deze mogelijkheden. Deze veranderingen kunnen zo fundamenteel zijn dat de verwachtingen niet meer kloppen op het moment dat een project ten einde loopt.

Drempels

Bij de lancering van een nieuw product is in eerste instantie een lichte weerstand vanzelfsprekend, maar daarna moet echter wel acceptatie ontstaan. Een aantal drempels voor de medewerkers om het portaal te accepteren en mee te werken zijn:

- Door weinig afstemming/communicatie in het begintraject hebben de medewerkers weinig vertrouwen in het project
- Door defecten in de techniek en het design heerst er onbegrip van het portaalconcept
- Het werken naar standaarden kan teleurstellend zijn voor beheerders van applicaties, wanneer hun applicatie niet of nog niet gemigreerd wordt.

8.1.2. Strategie

De totstandkoming van het portaal in de eerste fase was vooral een technische aangelegenheid, waarbij het moeilijk bleek de medewerkers te betrekken. Daarom is toen gekozen voor een strategie om het portaal leuker, eenvoudiger en laagdrempeliger neer te zetten met de inzet van reguliere communicatiemiddelen. Momenteel kan iedereen zich wat voorstellen bij het product. Zo goed, dat iedereen zich een kritische houding permitteert of zich deskundig acht.

De interne communicatiestrategie is dan ook gebaseerd op:

- Acceptatie
- Medewerking

- Verwachtingen managen
- Integratie portaal in dagelijkse werkzaamheden

Alle activiteiten zijn erop gericht om acceptatie, medewerking en integratie te verkrijgen. Dit zullen niet alleen maar aparte communicatie activiteiten en middelen behelzen, maar vooral ook duidelijke communicatie over plannen, processen en verwachtingen.

8.1.3. Intern communicatiedoel

“De medewerkers van de organisatie zo informeren dat duidelijk is wat de functie is van het portaal, wat van hen verwacht wordt en hoe ze de activiteiten kunnen integreren in hun werkzaamheden, zodat we met het portaal de doelgroepen zo goed mogelijk bedienen.”

8.1.4. Kernboodschappen

1. De website is gericht op de externe bezoekers (relaties, ondernemers en burgers). Alle medewerkers kunnen het portaal gebruiken als middel om gericht te communiceren met een doelgroep.
2. Het portaal is nooit af, maar altijd in ontwikkeling.

8.1.5. Communicatie momenten en activiteiten

Startup

Na acceptatie van dit projectplan, informeren we de organisatie over de start van de werkzaamheden. Hierbij moet duidelijk zijn voor alle interne doelgroepen, wat het project oplevert. Het zal een gegeven zijn dat een datum bij dit soort projecten moeilijk te geven valt, maar iedereen wel inzage geven in de planning.

Mijlpalen

In de planning staan mijlpalen. Dit zijn goede communicatiemomenten. Wat wilde je op dat ogenblik opleveren en is dat gelukt?

Mijlpaal 1: Zijn de problemen opgelost?

Mijlpaal 2: Wat is er veranderd, doorgevoerd?

Mijlpaal 3: Low profile

Mijlpaal 4: Opnieuw ingang

Proces contentmigratie

Vooraf in het proces van de contentmigratie is het zaak, de medewerkers te betrekken bij de totstandkoming van de inhoud en duidelijk te communiceren hoe het proces in elkaar steekt. Wie doet wat en wanneer. Afstemming tussen de coördinator inhoud vanuit de projectgroep, de eindredacteur, de webredactie, de communicatiemedewerker en de inhoudelijke deskundige (vanuit de lijnorganisatie) is belangrijk voor acceptatie.

Voorbeeld proces

- Boodschap, doel en doelgroep bepaling door samenwerking tussen webredactie, communicatieadviseur en inhoudelijk verantwoordelijke
- Aanlevering content door inhoudelijk verantwoordelijke
- Tekst schrijven door webredacteur
- Tekst terugkoppelen naar inhoudelijk verantwoordelijke
- Tekst terugkoppelen naar communicatieadviseur
- Tekst doorsturen naar eindredactie
- Plaatsing door webredactie op het portaal

Randvoorwaarde is dat iedereen tijd vrij maakt voor een snelle afwikkeling van dit proces. Om dit te bewerkstelligen, zal een orgaan/persoon met autoriteit een boodschap uit moeten dragen, zodat iedereen

tijd maakt voor dit proces. Na de afwikkeling van het proces moet duidelijk zijn, dat het de verantwoordelijkheid nog steeds bij een ieder ligt (webredacteur, communicatieadviseur en inhoudelijk medewerker).

Opstellen beheerplan

Bij het opstellen van het beheerplan, is het voor de interne communicatie van belang dat het plan tot stand komt met medewerking van de afdelingshoofden en de teamleiders. Als daar geen draagvlak is, lukt het nooit om het portaal in de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers te integreren. Door bijvoorbeeld een bijeenkomst kunnen alle afdelingshoofden en teamleider een bijdrage leveren aan het plan.

Bekendmaking beheerorganisatie

Wanneer het beheerplan is opgesteld en goedgekeurd, zal dit plan via de lijn geïntegreerd worden in de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers. Dit is een geschikt moment om het plan breder bekend te maken, bijvoorbeeld is samenwerking met de laatste mijlpaal.

Concept verduidelijken en verwachtingen managen

Om de medewerker het portaal te laten accepteren is het belangrijk dat gemaakte keuzes worden verantwoord. In de vorige fase is hier al mee begonnen door:

- virtuele portaalwereld in te zetten op bijeenkomsten
- portaalguide Peter een virtuele tour op het portaal te laten verzorgen
- op het weblog op Atrium documenten te zetten en kennis en reacties te delen
- presentaties bij de sectoren te geven.

Vooral de belangstelling op het Atrium is in het verleden tegengevallen. Maar de portaalgids en virtuele wereld van het portaal werden enthousiast ontvangen. Naast verantwoording van de acties op het Atrium kunnen deze middelen bijdragen aan acceptatie en medewerking.

8.1.6. Inzet communicatiemiddelen

Bij bovenstaande communicatiemomenten denken we aan de volgende communicatiemiddelen:

- Reguliere overlegvormen
- Bijeenkomsten, waarbij de virtuele portaalwereld ingezet wordt
- Updates via Atrium en of mail (eigen pagina, weblog, banners, etc)
- Pyloon voor verslag werkzaamheden of mijlpalen
- Testen en onderzoeken voor verantwoording en acceptatie
- Meeliften communicatie aansluitende projecten (en andersom)

8.2. Externe communicatie

Dit is een aanzet voor het externe deel van het communicatieplan. In het nog op te stellen communicatieplan moeten nog verschillende facetten worden uitgewerkt. Zoals een duidelijke uitsplitsing van de doelgroepen, bepalen van de toon of voice en een planning van de communicatieactiviteiten. De communicatiestrategie kan in de tijd bijgesteld worden, wanneer de omgeving dit vraagt.

8.2.1. Analyse externe omgeving

Identiteit heeft invloed op externe communicatie

Wanneer in het project de interne communicatie op orde is, zal de identiteit van de organisatie vanzelf doorsijpelen in het portaal en daardoor positief bijdragen aan het imago van de provincie Utrecht. Dit blijkt uit diverse onderzoeken (bron http://overheid.computable.nl/2007/01/communicatie_do.html). Het zwaartepunt ligt daarom bij de interne communicatie.

ICT-projecten in de media

ICT-projecten van de overheid hebben momenteel veel aandacht in de media. Daarom zullen de regionale media ook dichterbij de huid van de provincie zitten. Aan de andere kant geven veel krantenknipsels duidelijk weer, waardoor dit soort projecten zo complex zijn. Te hoge ambities is één van de bekende noemers. In dit projectplan is te lezen dat het we onze ambities flink wat hebben bijgesteld.

Drempels

- Schade aan imago bij media en bezoeker door lancering en terugtrekking portaal
- Kan de gebruiker nog niet op alle fronten bedienen, omdat niet alle diensten gelijk) beschikbaar zijn
- Bezoeker moet wennen aan nieuwe indeling
- Schade aan imago en wantrouwen van media door mislukken van ICT projecten bij overheden

Strategie

Het project zo goed mogelijk uitvoeren, zodat het portaal zo professioneel mogelijk in de markt gezet kan worden. Dit is de enige manier om volledige externe communicatie op gang te brengen en bij te dragen aan het imago van de provincie als vernieuwend en professionele organisatie.

- Gewenste identiteit is gewenst imago
- Duidelijk zijn in wat je aanbiedt
- Laten zien dat je realistische plannen hebt

8.2.2. Extern communicatiedoel

Doel is altijd geweest om de doelgroepen van de provincie zo goed mogelijk te bedienen. De bezoeker moet vinden wat hij of zij zoekt en het portaal vergemakkelijkt communicatie en transacties.

“Met minimale informatie de bezoeker helpen zijn weg beter te vinden, zodat het portaal nog meer bijdraagt aan de dienstbaarheid van de provincie “.

8.2.3. Kernboodschappen

1. Het portaal is altijd in ontwikkeling
2. De ambities zijn bijgesteld
3. We werken aan het portaal om u zo optimaal van dienst te zijn in de toekomst

8.2.4. Communicatiemomenten en activiteiten

Aankondiging

Aankondiging van de doorstart in een persbericht.

Mijlpalen

Voor mijlpaal 3 nogmaals aangeven dat het portaal terugkomt. Bij mijlpaal 3 duidelijk de bezoeker informeren dat het portaal nog niet compleet is. Bij mijlpaal 4 een feestelijke herlancering. Alleen wanneer alles goed functioneert.

Werkzaamheden

Wanneer een belangrijke functionaliteit/applicatie/gadget in de maak is, of bijna wordt geïntroduceerd, dit niet alleen implementeren, maar ook door nieuwsbericht aangeven wat, wanneer en hoe ermee te werken. Door berichten op de site te plaatsen kunnen we laten zien wat we al bieden, wat nieuwe features zijn en wat nog in de planning zit. Het portaal is een communicatiemiddel op zich, dus ook voor het

Help functie en kennis delen

Uitbreiding van de helppagina op het portaal, misschien samen met achtergronden van de opzet en het concept, zodat andere provincies en projecten kunnen leren

Virtuele tour

De virtuele tour gemaakt voor de interne doelgroep, kan aangepast worden, zodat ook externen een uitgebreide introductie bij het portaal krijgen.

8.2.5. Inzet communicatiemiddelen

- Het portaal zelf (Help, contact en nieuws en persberichten)
- Virtuele tour
- Op bijeenkomsten inzet van visuele portaalcircuit (mp3's)
- Persberichten
- Prov

9. Risico's

Het doorstartproject loopt, ondanks de strakkere aanpak, nieuwe organisatie en externe begeleiding toch nog een aantal risico's. Deze risico's zullen zo veel mogelijk moeten worden gereduceerd.

Per risico zijn mogelijke maatregelen opgenomen:

- Europese aanbestedingsregels verplichten tot nieuwe aanbestedingsprocedure

Risico: Doorstart zonder nieuwe aanbesteding is in strijd met Europese regelgeving.

Maatregel: Inwinnen advies van gespecialiseerd extern bureau. Nieuwe aanbesteding heeft vertraging van enkele maanden tot gevolg.

- De technische omgeving wordt niet dubbel (geclusterd) uitgevoerd

Risico: Er blijven af en toe technische storingen optreden.

Maatregel: Investering van een tweede server waar de portaalomgeving op kan terugvallen bij technische storingen. Kosten opvoeren bij het project "continuïteitsmanagement" (middelen zijn beschikbaar)

- Niet tijdig kunnen leveren van benodigde personele capaciteit door één van de betrokken partijen.

Risico: Stagnatie en uitloop van de opleverdata.

Maatregel: Interventie door leiding/directie van betrokken partij. Escalatie naar de regiegroep. Vinden van eventueel aanvullende expertise /financiële middelen.

- Oplevering van (mijlpaal)producten tijdens de vakantieperiode

Risico: Stagnatie en uitloop van opleverdata. Mogelijke boetes door externe voor het niet nakomen van de afspraken.

Maatregel: Spreiding van verlofperiodes en/of inzet extra capaciteit (in en extern)

10. Evaluatie

Om de projectvoortgang te bewaken en de kwaliteit te kunnen meten zullen diverse evaluatiemomenten plaatsvinden. Deze evaluaties zullen zijn gekoppeld aan de diverse mijlpalen die in het project zijn gedefinieerd. Daarnaast zullen afzonderlijke evaluaties plaatsvinden van enkele kritische componenten

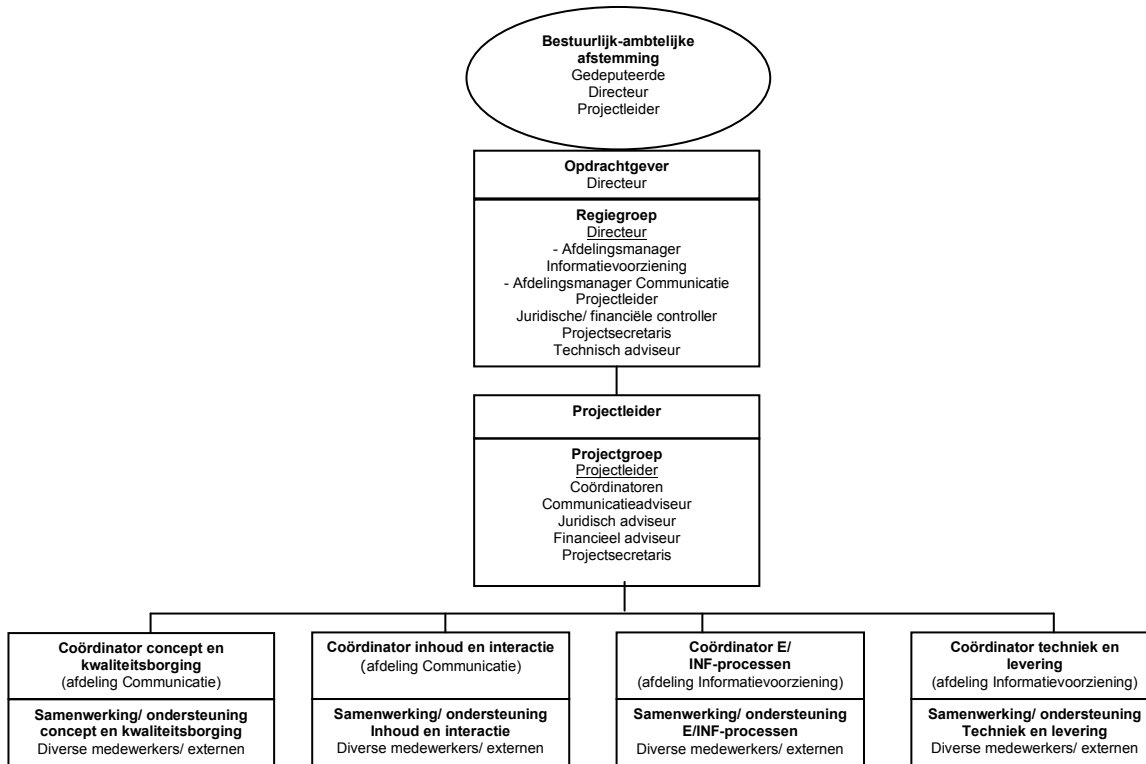
10.1. Momenten van evaluatie

- Mijlpaal 0, het portaal is technisch beschikbaar.
 - Evaluatie vindt plaats in de periode 19-05-2008 t/m 02-06-2008
 - Op 2 juni is er een beslismoment over doorgang naar fase 1.
- Mijlpaal 1, het portaal is functioneel beschikbaar
 - Evaluatie vindt plaats in de periode 23-06-2008 t/m 30-06-2008
 - Op 30 juni is er een beslismoment over doorgang naar fase 2
- Mijlpaal 2, het portaal is in productie in low profile
 - Evaluatie vindt plaats in de periode 25-08-2008 t/m 01-09-2008
 - Op 30 juni is er een beslismoment over het in low profile live gaan van de site.
- Mijlpaal 3, het portaal is in productie als hoofdingang
 - De eindevaluatie vindt plaats in de periode 17-11-2008 t/m 01-12-2008.
 - Op 1 december is er een beslismoment over het live gaan van de site.

10.2. Evaluatiepunten

- Mijlpaal 0, het portaal is technisch beschikbaar.
 - Portaal voldoet aan de specificaties van het Technisch Ontwerp
 - Portaal voldoet aan de specificaties als beschreven in het technische plan van aanpak
 - Portaal is gebouwd volgens de specificaties zoals deze zijn aanbevolen door IBM en Juno-IT (versies, fixes, best practises en aanbevelingen)
 - De verscripte oplevering is foutloos
 - Technische documentatie is opgeleverd, conform de specificaties die zijn geleverd.
 - Het portaal is technisch getest en goed bevonden.
- Mijlpaal 1, het portaal is functioneel beschikbaar
 - Het portaal is functioneel getest en goed bevonden
 - De geleverde testomgeving is getest en goed bevonden
 - Alle acties met prioriteit 1 zijn doorgevoerd, getest en geaccepteerd
 - De aanbevelingen van Juno zijn doorgevoerd en akkoord bevonden.
- Mijlpaal 2, het portaal is in productie in low profile
 - Alle content is geactualiseerd
 - Het geografische zoeken is ontsloten
 - De eerste applicaties zijn ontsloten
 - Alle acties met prioriteit 2 zijn doorgevoerd, getest en geaccepteerd.
- Mijlpaal 3, het portaal is in productie als hoofdingang
 - Alle acties met prioriteit 3 zijn doorgevoerd, getest en geaccepteerd.
 - De test tbv de overheidsmonitor haalt een minimum van \diamond %
 - De test tbv de webrichtlijnen (W3Cstandaarden) haalt een minimum van \diamond %
 - Het geheel is technisch gereviewed door een externe partij en goed bevonden.

Bijlage 1: Projectorganisatie



Opdrachtgever

- Projecteindverantwoordelijke; beoordeling project in relatie tot organisatiedoelstellingen
- Afspraken maken met afdelingsmanagers over benodigde en beschikbare capaciteit
- Beschikbaar stellen van middelen

Projectleider

- Productoplevering
 - Oplevering van (eind)producten, op basis van afspraken met opdrachtgever (tijd, kwaliteit en budget)
- Projectaansturing
 - Voorzitter Projectgroep
 - op- en bijstellen projectplan
 - planning
 - Voortgangsrapportages
 - Budgetbewaking
- Bestuurlijke afstemming
 - Voorbereiding besluitvorming en draagvlak bij bestuur
- Ambtelijke afstemming
 - Afstemming met afdelingsmanagers over capaciteit
 - Afstemming met programmamanager Utrecht e-Provincie
 - Afstemming met / aansturing van communicatieadviseur
 - Afstemming met / aansturing van projectsecretaris
 - Afstemming met juridische adviseur
 - Afstemming met financiële adviseur

- Afstemming met / aansturing van coördinatoren
- Aansturing externe technische begeleiding

Projectsecretaris

- het organisatorisch en inhoudelijk voorbereiden van diverse projectvergaderingen
 - Regiegroep
 - Projectgroep
 - Werkgroepen
 - Overleg met Juno IT
 - Overleg met E-office
 - Overleg met Evident
- het zorgdragen voor de verslaglegging
- het bewaken van de voortgang
- het signaleren van knelpunten
- aandragen van oplossingen
- met de programmamanager de voortgang van het programma bespreken
- het verzamelen van informatie ten aanzien van kwalitatieve en kwantitatieve ontwikkelingen
- het opstellen van periodieke rapportages en overzichten
- het (mede) opstellen van diverse beslis- en projectdocumenten
- het opstellen van diverse project- en programmacorrespondentie
- het zorgdragen voor een adequate project- en programma administratie
- het ondersteunen van de projectcoördinatoren
- beheer van de portaal inbox
- beheer van de autorisatie tot de x-schijf portaal
- beheer van de projectplace projectomgeving
- beheer van de mailgroepen

Communicatieadviseur

- Op/bijstellen communicatieplan
- Projectcommunicatie (i.s.m. projectsecretaris)
- Interne communicatie en draagvlak in de organisatie
- Externe communicatie

Coördinator concept en kwaliteitsborging

- Concept
 - Bewaking portaalconcept, (interaction design), grafisch ontwerp, vormgeving en gebruiksvriendelijkheid
 - Opstellen en afstemming functionele en niet-functionele eisen
 - Afstemming functionele aspecten applicatiemigratie
 - Borging concept, design en functionaliteit in procedures en richtlijnen
- Kwaliteitsborging
 - Coördinatie kwaliteitsborging in procedures en richtlijnen
 - Besturingsmodel/ autorisatiestructuur; inrichten beheerorganisatie
 - Toetsing portaal aan overheidsmonitor
 - Coördinatie statistieken
- Testen en acceptatie
 - Zorgdragen functioneel testplan
 - Coördinatie functionele testen en acceptatie
 - Coördinatie testen definitieve oplevering CMS
 - Borging CMS in procedures en richtlijnen (inclusief handleiding CMS)
- Opleiding
 - Initiële opleiding beheerders en webredacteuren

- Structureel regelen opleidingsprogramma en opleidingsmiddelen

Coördinator inhoud en interactie

- Informatie
 - Afstemming met hoofdredacteur
 - Statuut voor themagerichte, doelgroepgerichte en vraaggerichte content
 - Op/bijstellen contentmigratieplan
 - Coördinatie contentmigratie
 - Inhoudelijke invulling navigatie, taxonomie en metadata
 - Borging inhoudelijke afspraken in procedures en richtlijnen
 - Borging structuur inhoud in procedures en richtlijnen
- Interactie
 - Begeleiden en testen interactietools (contact met de provincie, poll, enquête, forum, chat, etc)
 - Borging interactie in procedures en richtlijnen
- Testen en acceptatie
 - Zorgdragen inhoudelijk testplan c.q. (gebruikers)onderzoek
 - Coördinatie inhoudelijke testen c.q. gebruikersonderzoek en acceptatie

Coördinator E/INF-processen

- Technisch concept van de applicatie en software
 - Algemene advisering en bewaking I&A-gebied
 - Afstemming met e-projecten
- Change Management
 - Afhandeling nazorglijst
 - Afstemming met functioneel ontwerpers
- Coördinatie E/INF-processen portaal
 - Bewaking diverse overheidsrichtlijnen
 - Afstemming vinden en vindbaarheid, geografische informatievoorziening online, en ontsluiting elektronische dienstverlening
 - Afstemming met e-projecten binnen de organisatie, bv. NEL, DIVA, basisregistratie
- Testen en acceptatie
 - Coördinatie webrichtlijnentest en acceptatie (inclusief testplan)
 - Coördinatie test overheidsmonitor en acceptatie (inclusief testplan)

Coördinator techniek en levering

- Coördinatie technisch actieplan en externe technische partijen
 - Aansturing e-office
 - Aansturing Juno-IT (1 opdracht)
- Coördinatie OTAP
 - Zorgdragen testomgeving
 - Gereguleerde upgrades productieomgeving
 - Gereguleerde uitrol nieuwe applicaties
- Afstemming met interne ICT-Beheerorganisatie
 - Afstemming met groep systeembeheer binnen ICT-Beheer team (Oracle, e-directory, iChain, etc.)
 - Gebruikersbeheer
 - Technische implementatie DigiD
- Testen en acceptatie
 - Zorgdragen technisch testplan
 - Coördinatie technische testen en acceptatie

Bijlage 2: Projectwerkzaamheden

Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven zijn er voor het bereiken van de doelen en resultaten van dit project diverse werkzaamheden nodig. Deze worden onderscheiden in een aantal deelgebieden, te weten:

1. Projectmanagement (algemeen)
2. Concept/ design en gebruiksvriendelijkheid
3. Informatieverstrekking en interactie
4. Zoeken en vinden
5. GEO
6. Elektronische dienstverlening
7. Technische realisatie
8. Kwaliteitsborging
9. Opleiding
10. Communicatie

Hieronder worden deze verder uitgewerkt.

1. Projectmanagement

- Aanstellen projectleider
- Definitieve instelling regiegroep
- Inrichting definitieve projectorganisatie
- Vaststellen van eind- en tussenproducten
- Oplevering van (eind)producten op basis van afspraken (tijd, kwaliteit en budget) met de opdrachtgever.
- Projectaansturing
- Bestuurlijke en ambtelijke afstemming
- Aansturing externe technische advisering
 - Afsluiten contract voor externe technische advisering
 - Aansturen externe review tussen- en eindproducten

2. Concept/ design en gebruiksvriendelijkheid

- Aanscherpen/ opstellen functionele en niet-functionele eisen
- Definitieve specificatie concept, design en functionaliteit
- Coördinatie actielijst design/functionaliiteit/webrichtlijnen
- Afstemming vormgever en bouwer faciliteren
- Testen/ beoordelen functionele en technische uitwerking concept/ design, functionaliteit en webrichtlijnen
- Opstellen en vastleggen procedures concept/ design en functionaliteit
- Implementeren/ borgen concept/ design en functionaliteit in de organisatie

3. Content en interactie

Content

- Inventarisatie huidige content
- Inventarisatie gewenste content
- Statuut opstellen voor themagerichte, doelgroepgerichte en vraaggerichte content
- Op- en bijstellen contentupdate- en -migratieplan
- Bepalen contenttypes en templates
- Coördinatie contentupdate en contentmigratie
- Inhoudelijke invulling navigatie, taxonomie en metadata
- Borging inhoudelijke afspraken in procedures en richtlijnen
- Borging structuur inhoud in procedures en richtlijnen

Interactie

- Definitieve specificatie interactiemiddelen (contact met de provincie, poll, enquête, live interactie, etc.)
- Begeleiden en testen technische uitwerking interactiemiddelen
- Borging interactiemiddelen in procedures en richtlijnen

Contentmanagementsysteem en documentmanagement

- Definitieve specificatie contentmanagementsysteem/ aanscherpen programma van eisen CMS
- Begeleiden en testen technische uitwerking contentmanagementsysteem
- Definitieve specificatie documentmanagement in portaal
- Begeleiding tijdelijke inrichting documentmanagement
- Afstemming met project DIVA

4. Zoeken en vinden

Zoekfunctionaliteit

- Definitieve specificatie zoekfunctie/ aanscherpen programma van eisen zoekmachine
- Begeleiden en testen en technische uitwerking zoekmachine

Metadata

- Definitieve set metadata bepalen
- Begeleiden en testen toepassing metadata in het portaal
- Opstellen en vastleggen procedures metadata

Domeinen

- Definitieve set domeinen bepalen
- Begeleiden en testen functionele en technische uitwerking domeinen in portaal
- Opstellen en vastleggen procedures domeinen

Navigatie en taxonomie

- Definitieve navigatie en taxonomie bepalen
- Begeleiden en testen functionele en technische uitwerking navigatie en taxonomie
- Opstellen en vastleggen procedures navigatie en taxonomie

5. GEO

- Definitieve functionaliteit bepalen adhv advies rapportage
- Eisen opstellen aanpassingen kaartkoppeling
- Services en portlet aanpassen
- Eisen opstellen kaartapplicaties:
 - ✓ Kaart als ingang
 - ✓ Kaart als content onderdeel
 - ✓ Google optie
- Inrichten kaartendatabase
- Relatie taxonomie kaart definiëren
- Publiceren metadata kaarten
- Kaartcontent inventariseren, inclusief applicaties
- Kaartapplicaties in CMS invoeren
- Kaarten in kaartendatabase
- Relatie personificatie bepalen
- Eisen richting zoekmachine opstellen
- Testplan opstellen en testen
- Beheerrollen vastleggen

6. Elektronische dienstverlening

NEL/midoffice

- Inrichten generieke midoffice omgeving
- Inrichten zakendatabase
- Ontsluiten status-info voor portaal
- Opstellen projectdocumentatie
- Opstellen gebruikershandleiding

In het project e-dienstverlening zal verder worden gewerkt aan:

Elektronische formulieren

- Definitieve specificatie koppeling elektronische formulieren aan portaal.
- Testen en begeleiden e-loket en elektronische formulieren in portaal
- Opstellen en vastleggen procedures rondom beheer elektronische formulieren

7. Technische realisatie

- inrichting hardware over meerdere fysiek gescheiden servers, eventueel extern
- installatie software
- inrichting netwerk en backup
- beoordeling Technisch architectuur
- inrichting autorisatie en authenticatie (DigiD, I-Chain, IM)
- bewaking Overheid.nl webrichtlijnen
- Adviseert Team technische realisatie over toepassing van standaarden en technieken
- Beoordeling technische projectdocumentatie en scripts
- Bouwt adhv grafische en functionele specificaties
- Technische testen, inclusief performance-testen
- Opstellen technische documentatie

8. Kwaliteitsborging

- Besturingsmodel/ autorisatiestructuur; inrichten beheerorganisatie
- Toetsing portaal aan overheidsmonitor
- Begeleiden en testen technische uitwerking statistieken in portaal

9. Opleiding

- Opstellen en uitvoeren van opleidingsplan voor beheer en webredactie
- (Laten) ontwikkelen van opleiding ten behoeve van beheerders en webredacteurs
- Overdragen van opleidingsactiviteiten van project- naar beheerorganisatie

10. Communicatie

- Opstellen en uitvoeren van communicatieplan
- Ontwikkelen en begeleiden communicatiemiddelen
- Externe promotie van het portaal