



Stichting NIOC

Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC (www.nioc.nl) stelt zich conform zijn statuten tot doel: het realiseren van congressen over informatica onderwijs en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

De stichting NIOC neemt de archivering van de resultaten van de congressen voor zijn rekening. De website www.nioc.nl ontsluit onder "Eerdere congressen" de gearchiveerde websites van eerdere congressen. De vele afzonderlijke congresbijdragen zijn opgenomen in een kennisbank die via dezelfde website onder "NIOC kennisbank" ontsloten wordt.

Op dit moment bevat de NIOC kennisbank alle bijdragen, incl. die van het laatste congres (NIOC2025, gehouden op donderdag 27 maart 2025 jl. en georganiseerd door Hogeschool Windesheim). Bij elkaar zo'n 1500 bijdragen!

We roepen je op, na het lezen van het document dat door jou is gedownload, de auteur(s) feedback te geven. Dit kan door je te registreren als gebruiker van de NIOC kennisbank. Na registratie krijg je bericht hoe in te loggen op de NIOC kennisbank.

Het eerstvolgende NIOC vindt plaats in 2027 en wordt dan georganiseerd door HAN University of Applied Sciences. Zodra daarover meer informatie beschikbaar is, is deze hier te vinden.

Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkeling rond Stichting NIOC en de NIOC kennisbank, schrijf je dan in op de nieuwsbrief via

www.nioc.nl/nioc-kennisbank/aanmelden-nieuwsbrief

Reacties over de NIOC kennisbank en de inhoud daarvan kun je richten aan de beheerder:

R. Smedinga kennisbank@nioc.nl.

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.

Gemeente & ICT

Gemeente Arnhem als veelzijdig hightechbedrijf

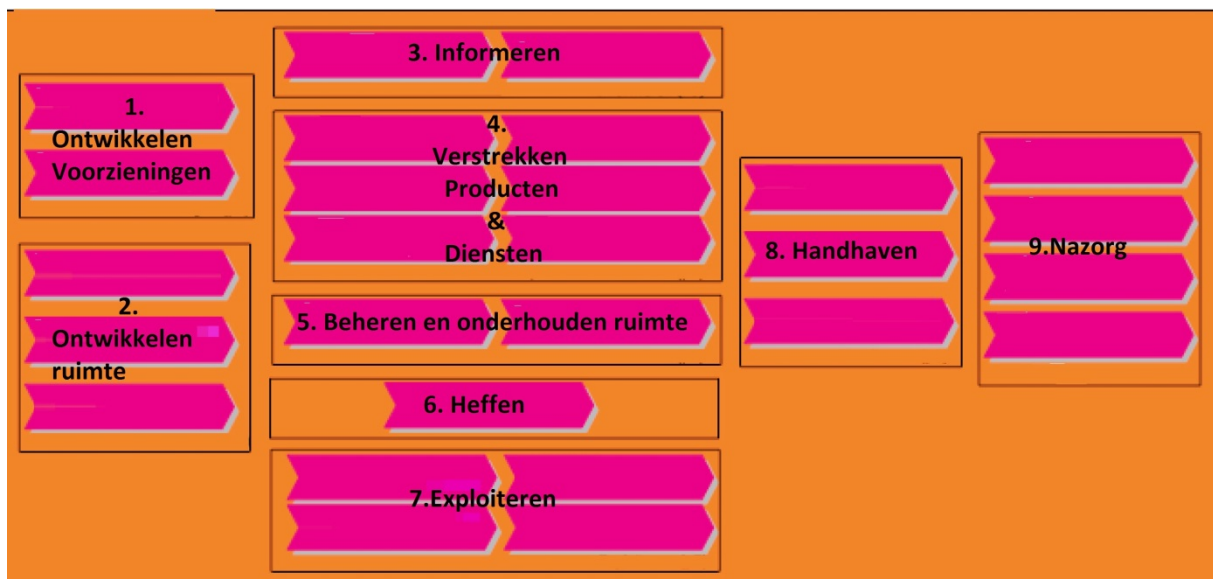
Door: Carel Eltingh en Dennis van Aalst.

Kernwoorden: gemeente, ICT, HNW – Het Nieuwe Werken, standaardisering, dienstverlening.

Tijdens deze dynamische presentatie konden aanwezigen kennismaken met de Gemeente Arnhem als veelzijdig hightechbedrijf. De gemeente levert totaal 513 producten aan burgers en bedrijven. Dat gebeurt met 1700 mensen en 400 applicaties. Ook de toekomst van de Gemeente en dan vooral de dienstverlening, standaardisering en Het Nieuwe Werken (HNW) kwamen aan bod. De gemeente Arnhem telt 150.000 inwoners heeft een budget (omzet) van 585 Miljoen Euro en levert 80.000 producten. Het is een omvangrijk en veelzijdig bedrijf (figuur 1 en figuur 2).

Primair proces	Hoofdproces
1. Ontwikkelen voorzieningen	Ontwikkeling regelingen & verordeningen
	Ontwikkelen producten & diensten
2. Ontwikkelen ruimte	Opstellen bestemmingsplan
	Bouwgrond ontwikkelen en inrichten
	Grond aankopen
3. Informeren	Vragen beantwoorden
	Voorlichten
4. Verstrekken producten en diensten	Vergunningen en Ontheffingen
	Subsidies
	Verzoeken
	Aangiften
	Publieke Producten
	Inkomens- en maatschappelijke diensten
5. Beheren en onderhouden ruimte	Beheren
	Onderhouden
6. Heffen	Heffen
7. Exploiteren	Verkopen handelsgoederen
	Verhuren ruimten en goederen
	Uitbaten gemeentelijke voorzieningen
	Verkopen vastgoed
8. Handhaven	Toezicht houden
	Opsporen
	Sanctie opleggen
9. Nazorg	Meldingen
	Klachten
	Bezwaren
	Attenderen

Figuur 1. Overzicht van Primaire processen van de Gemeente Arnhem.



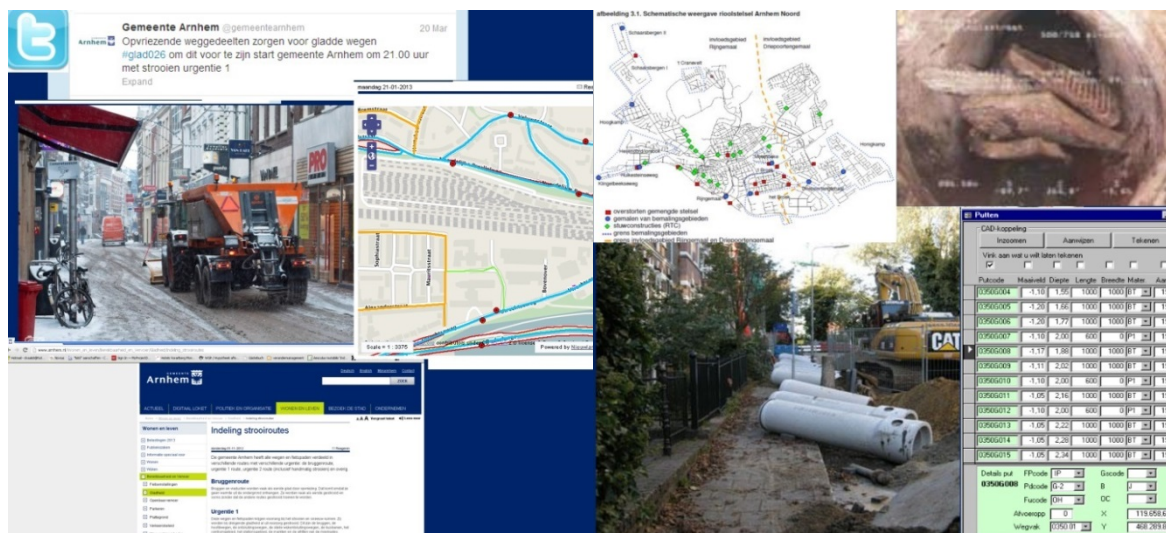
Figuur 2. Overzicht van primaire processen in een gemeente.



Figuur 3. Concrete voorbeelden van processen.

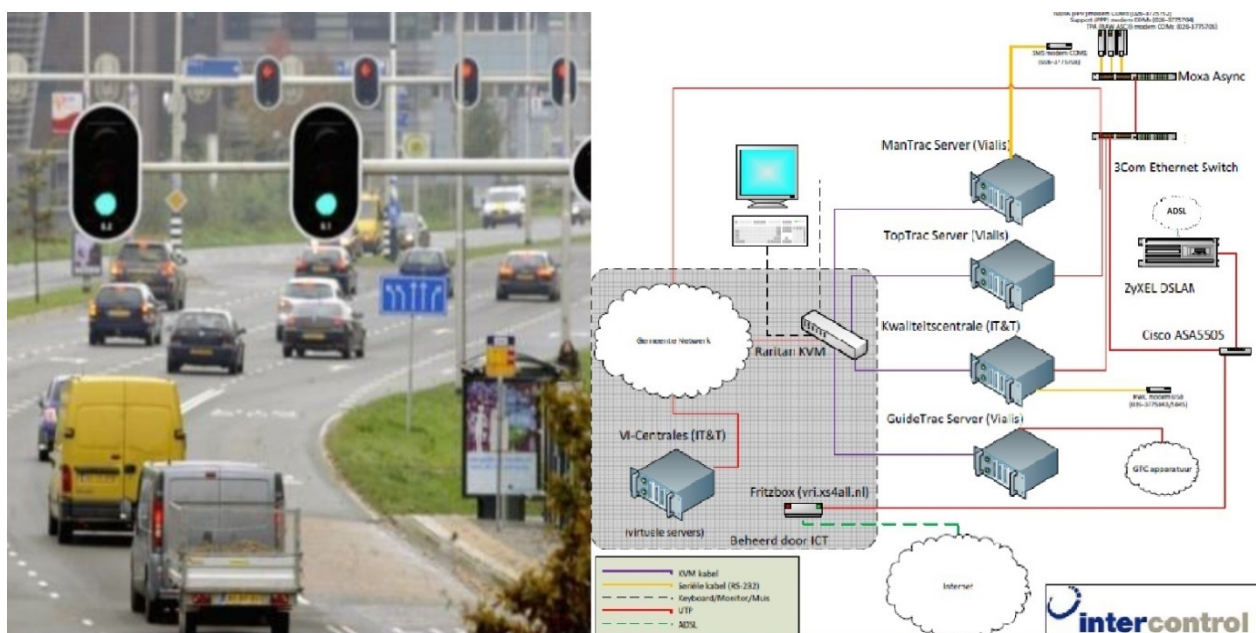
Figuur 3 toont ongetwijfeld herkenbare beelden van gemeentelijke deelprocessen: Strooien, Riolering, Verkeersregeling, Haven, Verkeersongevallen, Bouwprojecten, Ouderenzorg en Kindervoorzieningen.

Beschouwen we enkele voorbeeldprocessen meer in detail dan is overal de rol van ICT zichtbaar.



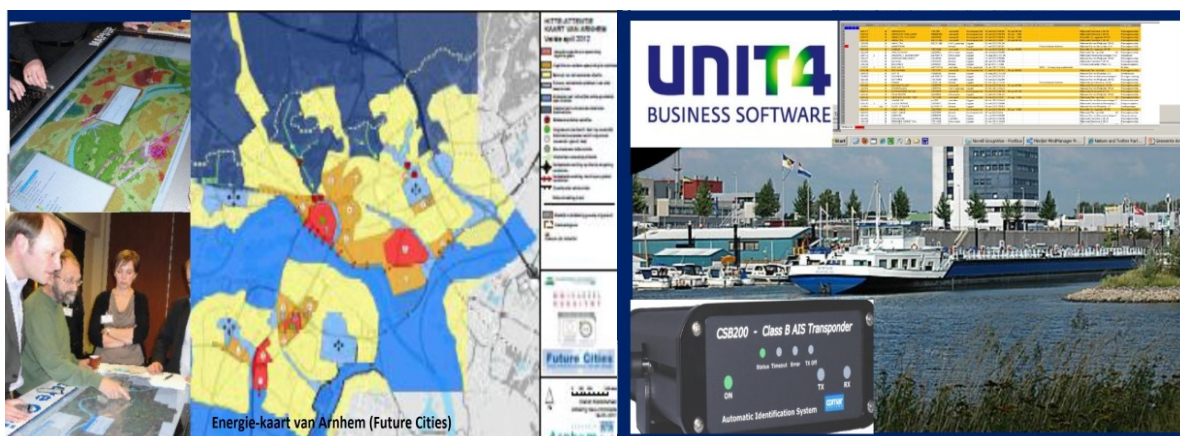
Figuur 4. Deelprocessen 'Strooien' en 'Riolering'.

Voor 'Strooien' zijn de weersberichten sturend voor de planning en roostering voor het uitrijden op de vele wegen, fietspaden en voetpaden en trottoirs. De berichten in de Social Media worden gevolgd om de opmerkingen en meldingen van de inwoners te kunnen volgen en ook daarop maatregelen te nemen en in actie te komen.



Figuur 5. Deelproces 'Verkeer'.

Het deelproces verkeer is zonder ICT ondenkbaar. De complexe doorstroom rondom en in de stad kan niet 'normaal' functioneren zonder alle gekoppelde verkeerslichten en kruispunten regelingen.



Figuur 6. Deelprocessen 'Energie' en 'Haven'.

Voor het deelproces 'Energie'-voorziening worden moderne hulpmiddelen ingezet om ook voor de nabije toekomst de plannen en activiteiten voor de levering van alle specifieke energiebehoeften te kunnen maken en realiseren. De 'Haven' kan niet functioneren zonder de speciale communicatievoorzieningen met scheepvaart en uiteraard zijn bedrijfssystemen nodig om alle registraties en opvolgende afrekeningen van havengelden correct te kunnen factureren en te verantwoorden.

Berekening 1-9-2012 tot en met 30-9-2012	
Algemene bijstand	1050,05
Inkomsten (excl. vakantietoelage)	0,00
Inkomsten (incl. vakantietoelage)	0,00
Inkomsten (vakantietoelage n.v.t.)	0,00
Heffingskortingen	0,00
Rekeninkomsten	563,00
Inkomstenvrijlating	0,00
Inkomsten na vrijlating	563,00
Vakantietoelage over te korten inkomsten	0,00
Totaal	563,00
Rest	487,05

Figuur 7. Deelproces "Maatschappelijk".

Het deelproces "maatschappelijk" is weer van een ander type, omdat daarin de individuele hulp en ondersteuning aan specifieke doelgroepen van inwoners geleverd moet worden. Ouderen krijgen ook te maken met de digitale voorzieningen en hebben daar veelal (nog) extra hulp bij nodig.

