



FORUM STANDAARDISATIE 16 december 2014
Agendapunt 3. Pleio
Stuknummer 3A. Analyse Pleio

Analyse van voorziening

Pleio

Rapportage in opdracht van het Forum Standaardisatie

Colofon

Naam project	Analyse Pleio
Versienummer	4.0_ augustus 2014
Organisatie	Forum Standaardisatie Postbus 96810 2509 JE Den Haag forumstandaardisatie@logius.nl
Samensteller	A.J. Lampers
Forum begeleiding	G. Bronkhorst, B. Uffen, P. Ribbers, A. de Man, E. Bleumink
Betrokkene Bureau Forum Standaardisatie	M. Abrahamse

Inhoud

Managementsamenvatting	4
1 Doelstelling en uitvoering toets en advies	6
1.1 <i>Dit document</i>	6
1.2 <i>Achtergrond</i>	6
1.2.1 <i>De rol van Forum en College Standaardisatie.....</i>	6
1.2.2 <i>De aanpak</i>	6
1.3 <i>Proces</i>	6
1.4 <i>Analyse</i>	7
1.5 <i>Samenstelling expertgroep.....</i>	8
1.6 <i>Behandeling Forum</i>	8
1.7 <i>Leeswijzer.....</i>	8
2 Toelichting op de voorziening	10
2.1 <i>Functionaliteit.....</i>	10
2.2 <i>Gebruikers</i>	11
2.3 <i>Beheerorganisatie en Governance model</i>	12
2.4 <i>Toekomstige ontwikkelingen.....</i>	12
3 Advies.....	14
3.1 <i>Scope van het onderzoek.....</i>	14
3.2 <i>Oordeel begeleidende partij</i>	14
3.3 <i>Analyse sterkte en zwakte Pleio voorziening</i>	15
3.4 <i>Adviezen en aanbevelingen vanuit de expertgroep</i>	17
3.4.1 <i>Oordeel</i>	17
3.4.2 <i>Aanbevelingen.....</i>	18
4 Toetsing van de voorziening aan criteria	21
4.1 <i>Inleiding</i>	21
4.1.1 <i>Business cases en Use Cases</i>	21
4.1.2 <i>Kwaliteitstoets.....</i>	23
4.1.3 <i>Conceptuele toets</i>	23
4.2 <i>Evaluatie en aandachtspunten</i>	24
4.3 <i>Aanbevelingen vanuit begeleidende partij.....</i>	26
4.3.1 <i>Aanbevelingen aan Forum en rijksoverheid</i>	26
4.3.2 <i>Aanbevelingen aan Pleio, Stichting, beheer- en netwerkorganisatie</i>	26
5 Referenties	29
6 Bijlagen	31
6.1 <i>Business Cases per Use Case.....</i>	31
6.1.1 <i>Use Case: Intern delen overheidsinformatie</i>	31
6.1.2 <i>Use Case Informatie verstrekking vanuit overheid naar maatschappij</i>	38
6.1.3 <i>Use Case Cocreatie tussen overheid en maatschappij</i>	44
6.1.4 <i>Use Case Cocreatie binnen de overheid</i>	50
6.1.5 <i>Use Case: Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie</i>	55
6.2 <i>Kwaliteitstoets.....</i>	59
6.3 <i>Conceptuele toets</i>	68

Management samenvatting

Inleiding

Pleio is een breed toepasbaar Sociaal Platform, specifiek opgezet voor gebruik binnen de Nederlandse overheid. Op dit moment heeft Pleio ongeveer 72.000 geregistreerde gebruikers en zijn ongeveer 700 deelsites ingericht. De omvang en complexiteit van de deelsites verschilt aanzienlijk. Er bestaan eenvoudige deelsites met slechts enkele gebruikers naast grote, complexe sites met enkele honderden gebruikers. Pleio is als voorziening gratis beschikbaar voor alle gebruikers en deelsite beheerders. De voorziening wordt beheerd door één voltijds kernmedewerker, ondersteund en aangevuld door een groep 'vrijwilligers'. Deze beheerorganisatie wordt aangestuurd door de Stichting Pleio.

Scope van de uitgevoerde analyse

Pleio kent potentieel een groot aantal toepassingsmogelijkheden. Binnen de ingerichte deelsites worden gewenste functies gecombineerd tot een werkzame toepassing. Deze combinatie mogelijkheid maakt dat Pleio geschikt is voor uitéénlopende doelstellingen van gebruikersorganisaties. Voor dit onderzoek zijn vijf relevante use cases benoemd:

1. Intern delen overheidsinformatie,
2. Informatie verstrekking vanuit overheid naar maatschappij,
3. Co-creatie binnen de overheid,
4. Co-creatie tussen overheid en maatschappij,
5. Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie.

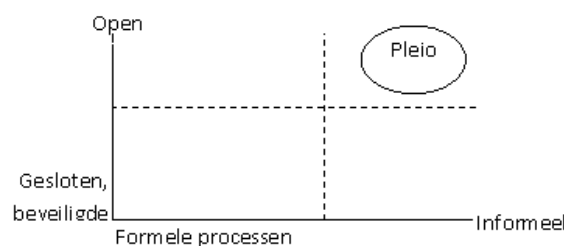
Uitkomst van de analyse

Pleio is toepasbaar voor de genoemde use cases. Binnen het zeer brede veld van informatie delen en samenwerken, heeft Pleio echter wel enkele herkenbare grenzen: Pleio is niet geschikt om informatie van zeer vertrouwelijk aard te delen. Hiervoor kent Pleio in zijn huidige vorm onvoldoende mechanismen om formele processen af te kunnen dwingen of te controleren. Ook is Pleio niet heel geschikt voor het inrichten van geoptimaliseerde toepassingen die een sterk repetitief proces moeten ondersteunen. Daarnaast is de formele (beheer)organisatie zwak ingericht.

De belangrijkste eigenschappen van het systeem zijn:

1. Hoge acceptatie graad door gebruikers;
2. Eenvoud in gebruik met een zeer korte leercurve;
3. Herkenbare aansluiting op de aanpak en werkwijzen van social media;
4. Toegankelijk voor gebruikers van zowel binnen als buiten de overheid;
5. Laagdrempelige toegang door een licht authenticatie regime;
6. Gebruik van open internet standaarden;
7. Vrij uitbreidbaar zonder (veel) formele belemmeringen;
8. Ontwikkelen op basis van de wensen van de gebruikers;
9. Beperkte investeringen en lage operationele kosten;

Deze eigenschappen leiden tot de een positionering van Pleio in het informele domein, zoals weergegeven in het onderstaande schema:



Waar in de andere kwadranten in dit schema mogelijk ook alternatieven beschikbaar zijn vanuit de overheidscontext (b.v. SharePoint, DWR-SWF en andere bestaande voorzieningen), geldt dit juist niet voor het kwadrant waarin Pleio momenteel gepositioneerd is.

Aanbevelingen vanuit de analyse

- Versterk de netwerk organisatie die Pleio ontwikkelt en beheert door:
 1. het opzetten van een centraal ondersteunend lichaam binnen de overheid ten behoeve van netwerk organisaties zoals Pleio;
 2. het inrichten van een focusgroep waarmee de betrokkenheid van de beleidsmakers binnen de gebruikersorganisaties kan worden verhoogd;
- Laat de Stichting Pleio initiatieven ontwikkelen om:
 3. de financiële positie van Pleio voor een langere termijn te borgen en de afhankelijkheid van incidentele bijdragen te verlagen;
 4. de doelstellingen van Pleio en de positionering van de voorziening in het informele domein scherper te formuleren en te laten meebewegen met de ontwikkelingen;
 5. de beheerorganisatie te professionaliseren en de beheerprocedures afdoende te documenteren;
 6. hulp aan en ondersteuning van de deelsites beheerders in te richten;
 7. verbeterde mogelijkheden (functionaliteit) aan te bieden om; a) opgenomen gebruikers binnen Pleio groepen synchroon te kunnen houden met de informatie in Access Control systemen van overheden; en b) aanbieden van standaard hulpmiddelen om te kunnen voldoen aan de eisen van de archiefwet.

Uitkomst uit de expertbijeenkomsten:

- met name de aanbevelingen 3 tot en met 6 worden belangrijk gevonden;
- er behoefte is aan een striktere visie op en meer centrale begeleiding bij het ontwikkelproces;
- Pleio dient een betere ondersteuning te bieden voor formele processen en meer beveiligde toegang tot informatie dan de andere middelen beschikbaar in het open/ informele kwadrant. Tegelijkertijd dient deze beweging niet zover worden doorgetrokken dat Pleio ongeschikt wordt voor gebruik binnen dit informele kwadrant.

Er bestaat bij de expertgroep deelnemers consensus over het nut om binnen de overheid te beschikken over middelen om informele samenwerkingsvormen en kennisdeling binnen de overheid en tussen de overheid en de samenleving te stimuleren. Daarnaast is er consensus over de opvatting dat juist in dit informele domein nooit slechts één voorziening zal worden toegepast, gebruikers zullen op basis van individuele behoeften altijd komen tot een eigen mix.

Een minderheidsstandpunt is dat Pleio geen geschikt samenwerkingsmiddel is, met name vanwege de gebruikersonvriendelijkheid en ontbrekende functionaliteiten.

Een meerderheid acht Pleio zeker toepasbaar binnen de overheid. Pleio is voldoende bruikbaar terwijl meer gebruiksgemak en uitbreiding met extra functionaliteit goed realiseerbaar is. Wel wordt onderschreven dat Pleio gebaat is bij verbetering van de organisatie graad rond Pleio.

1 Doelstelling en uitvoering toets en advies

1.1 Dit document

Dit document bevat de resultaten van een onder auspiciën van het Forum uitgevoerde analyse van de voorziening Pleio.

In het document zijn de resultaten samengevat van de uitgevoerde analyses en toetsen door de begeleidende partij. Aan deze resultaten zijn de uitkomsten van gehouden expertgroep bijeenkomsten toegevoegd. In deze expertgroep bijeenkomsten zijn steeds de eerdere versies 1.0 en 2.0 van dit document besproken.

1.2 Achtergrond

1.2.1 *De rol van Forum en College Standaardisatie*

Om interoperabiliteit tussen overheidsorganisaties en bedrijven, tussen overheidsorganisaties en burgers, en tussen overheidsorganisaties onderling te bevorderen zijn in 2006 het College en Forum Standaardisatie opgericht.

Interoperabiliteit staat in dit verband zowel voor het vermogen om op elektronische wijze gegevens uit te wisselen als om, waar relevant, gebruik te maken van gedeelde of compatibele geautomatiseerde hulpmiddelen om samenwerking te stimuleren en faciliteren. Interoperabiliteit ontstaat door de toepassingen van standaarden en de inzet van gedeelde voorzieningen.

Een voorziening is in deze context een bouwsteen voor de elektronische overheid, die bijdraagt aan dienstverlening aan burgers, bedrijven of medeoverheden. Het is een samenstel van bijvoorbeeld functionaliteiten, informatie, organisatie en/of koppelvlakken, en bevat in ieder geval een elektronische (geautomatiseerde) component.

College en Forum ontwikkelen zelf geen voorzieningen voor het bevorderen van interoperabiliteit, maar kunnen wel bestaande instrumenten binnen de (semi-) publieke sector onderzoeken, ondersteunen of een status geven die is gericht op het bevorderen van breed gebruik.

1.2.2 *De aanpak*

Door College en Forum is een aanpak ontwikkeld voor de toetsing van voorzieningen. Een aantal onderdelen van deze aanpak is in dit onderzoek ingezet om een gestructureerde analyse en advies over de toepasbaarheid van een ingebrachte voorziening binnen de overheid uit te brengen.

1.3 Proces

Het Forum heeft opdracht gegeven een analyse van de voorziening Pleio uit te voeren om de geschiktheid van deze voorziening voor breed gebruik binnen de overheid in beeld te brengen. Bij de toetsing en advisering wordt het Bureau Forum Standaardisatie ondersteund door een (externe en onafhankelijke) begeleidende partij.

Het toetsingsproces van de voorziening Pleio bestaat uit de volgende stappen:

- Intake en eerste toetsing aan criteria;
- Uitvoering van een analyse door de begeleidende partij;
- Het op basis van de uitgevoerde analyse uitbrengen van een door een expertgroep gedragen advies;
- Behandeling door het Forum.

Met het uitwerken van het door de expertgroep ingebrachte advies op basis van de analyse wordt aan het Forum Standaardisatie een duidelijke rapportage opgeleverd. Een gericht advies over hoe de voorziening te bevorderen maakt hier deel van uit.

1.4 Analyse

De analyse is, na een positieve de intake door het Forum, uitgevoerd de begeleidende partij. Als begeleidende partij is door het Forum A.J. Lampers (CGI) aangesteld.

Ten behoeve van de analyse is als eerste een zelftoets uitgevoerd door de indiener, waarbij zowel de intrinsieke kwaliteit van de voorziening als de mogelijkheden voor hergebruik in kaart zijn gebracht. Dit is gedaan op basis van twee eerder voor het Forum ontwikkelde toetsen, te weten:

- Een kwaliteitstoets. Deze toets betreft de intrinsieke kwaliteit van de voorziening, en raakt aan aspecten als robuustheid, schaalbaarheid, en beheer.
- Een conceptuele toets. Deze toets heeft betrekking op de bruikbaarheid van de voorziening ook in andere domeinen dan het domein waarvoor ze is ontwikkeld.

Dezelfde toetsopzet is vervolgens ook gebruikt bij voor de analyse uitgevoerd door de begeleidende partij. De resultaten van de zelftoets zijn daarbij gebruikt om de uitgevoerde analyse van de begeleidende partij te richten.

De uitgevoerde toetsen monden uit in het opstellen van een business case voor gebruik van de voorziening. Deze business case omvat een duiding van de baten van een breed gebruik, een kwalitatieve duiding van de kostenvoordelen die op macro niveau door hergebruik kunnen worden verwacht, en een duiding van mogelijke risico's en aandachtspunten die bij hergebruik in acht moeten worden genomen.

Om een goede analyse uit te kunnen voeren bleek het in het geval van Pleio nodig de scope van het onderzoek duidelijk te formuleren. Het te onderzoeken 'bereik' van de voorziening moet afgebakend zijn. Dit bereik is bepaald door de vaststelling van:

- het werkingsgebied van de voorziening het domein (organisatorisch, taakvelden) binnen de overheid waarin de voorziening wordt of kan worden toegepast. Bijvoorbeeld; gemeenten, provincies, waterschappen, Rijk, zorginstellingen,
- het toepassingsgebied van de voorziening een omschrijving van het functionele gebruik van de voorziening.

Door gebruik te maken van use cases bij de het opstellen van deze Business Case is de scope van het onderzoek helder afgebakend.

De informatie uit de analyses is in de vorm van een conceptrapportage voorgelegd aan de expertgroep. Op basis van deze informatie zijn de bevindingen, de opgestelde use case en de geïdentificeerde knelpunten in het bijzonder, geagendeerd in deze expertgroep bijeenkomsten.

Er zijn een tweetal expertgroep bijeenkomsten georganiseerd ten behoeve van deze toets. De eerste expertgroep bijkomst is gehouden op 15 april 2014 en een tweede op 26 Juni 2014. Van deze bijeenkomsten zijn verslagen gemaakt die in het dossier van het onderzoek beschikbaar zijn.

De resultaten van de expertgroep bijeenkomst zijn, als deze een toevoeging of afwijking vormen op de rapportage van de begeleidende partij, herkenbaar opgenomen in deze rapportage. De adviezen vanuit de expertgroep maken daardoor onderdeel uit van het definitieve advies dat in deze rapportage is opgenomen.

1.5 Samenstelling expertgroep

Voor de expertgroep zijn personen uitgenodigd die vanuit hun persoonlijke expertise of werkzaamheden bij een bepaalde organisatie direct of indirect belang hebben bij de voorziening. Daarnaast is een onafhankelijke voorzitter aangesteld om de expertgroep te leiden en als verantwoordelijke op te treden voor correcte weergave van expertinbreng.

De rol van voorzitter van de expertgroep is vervuld door R. Boot (VKA). De expertgroep is in opdracht van Forum Standaardisatie begeleid door A. Lampers (CGI).

Toelichting op de voorziening namens de indiener is tijdens de expertgroep bijeenkomst verzorgd door D. van Berlo (stichting Pleio).

Deelnemers Expertgroepen:

Kees Brouwer (gem. Haarlem), Liesbeth Edelbroek (BZK/OBR/TBGI), Wilbert Schermer Voest (EZ/agro), Peter Waters (Logius), Fred Voorbrood (Dienst landelijk gebied), Inge Oosterhuis-Snippe (Belastingdienst), Anneke Spijker (Prov. Flevoland), Joris Jan de Vries (gem. Haarlem), Roelof van Netten (regio Holland Rijnland), Marcel Ziemerink (Belastingdienst, Pleio), Davied van Berlo (BZK, Pleio).

1.6 Behandeling Forum

Na verwerking van de visies en opinies vanuit de expertgroep is door de begeleidende partij een advies rapportage aan het Forum opgesteld. Deze rapportage zal als concept-advies worden besproken in het Forum en leiden tot een definitief advies.

1.7 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een omschrijving op hoofdlijnen van Pleio. Ingegaan wordt op de aangeboden mogelijkheden, wie Pleio kunnen gebruiken, de organisatie rond Pleio en de toekomstige ontwikkelingen rond deze voorziening.

In hoofdstuk 3 is het concept-advies samengevat met als onderdelen:

- Een samenvatting van het advies van de begeleidende partij, gekoppeld aan de analyse van de sterkte en zwakte van de Pleio voorziening in relatie tot de andere middelen binnen de overheid met globaal het zelfde werkings- en/of toepassingsgebied;
- De adviezen en aanbevelingen zoals deze vanuit de expertgroep bijeenkomst zijn aangedragen.

In hoofdstuk 4 is de evaluatie van de resultaten van de toetsen en de opgestelde business cases opgenomen zoals deze door de begeleidende partij zijn uitgevoerd en ontwikkeld. De use cases, business cases en toetsresultaten waarop deze evaluatie zich baseert zijn opgenomen in de bijlagen.

Daarnaast zijn in dit hoofdstuk de aanbeveling uitgewerkt van de begeleidende partij met betrekking tot de gewenste ontwikkelingen van Pleio.

Hoofdstuk 5 tenslotte bevat de referenties naar geraadpleegde documentatie, literatuur en informatie in het kader van de analyses.

2 Toelichting op de voorziening

2.1 Functionaliteit

Pleio is een breed toepasbaar Sociaal Platform specifiek opgezet voor gebruik binnen de Nederlandse overheid.

Pleio is ontstaan als initiatief binnen het Ambtenaar 2.0 programma en bedoeld als "online platform voor de publieke zaak". Een omgeving waarin ambtenaren over de organisatie grenzen heen kunnen samenwerken.

Het biedt daarvoor functionaliteiten die wel lijken op wat beschikbaar is binnen commerciële sociale media als b.v. twitter, linked-in, Yammer en google-docs. Maar dan in een eigen combinatie van relevant gevonden functionaliteiten uit deze voorbeelden en aangeboden op een wijze die de vertrouwelijkheid van Nederlandse overheidsinformatie recht doet: Het beheer is in handen van een Nederlandse organisatie, hosting en data opslag vindt plaats op servers in Nederland, beheerd door een Nederlandse aanbieder.

Pleio kent een opbouw met een groot aantal generieke en te combineren functies waarmee het potentieel gebruikt kan worden voor een groot aantal te onderscheiden doelen.

Vanuit de stichting Pleio zijn in de, door hen, opgestelde business case de volgende toepassingen of vormen van gebruik genoemd:

1. Intranet
2. Participatiesites
3. Online groepen
4. Interbestuurlijke samenwerking
5. Evenementensites
6. Video vergaderen
7. Leeromgevingen
8. Documentmanagement
9. Zaaksystemen

Binnen de nu aanwezige deelsites binnen Pleio is voor een groot aantal van deze toepassingen goede voorbeelden te vinden.

Vanuit de Expertgroep is aangetekend dat Pleio als zelfstandige tool niet kan dienen om Leersystemen, Document Management systeem of Zaakstelsel in te richten. Wel kan een integratie worden gemaakt met specifiek voor deze doelen beschikbare systemen. In het geval van de leeromgeving biedt Pleio hiervoor een integratie met het open-source product Moodle aan. Voor Document Management en Zaakstelsel bestaat zo een integratie nog niet.

Elke ambtenaar en burger is in staat op persoonlijke titel een account voor zichzelf op Pleio aan te maken. Hij of zij dient daarvoor een geldig e-mail account op te geven. Dit e-mail adres wordt gebruikt ter verificatie van de identiteit van de gebruiker.

Als het opgegeven e-mail adres een overheidsaccount betreft wordt de betreffende gebruiker als "ambtenaar" bekend in het systeem. Deze status is later bruikbaar bij het aanmaken en beheren van deelsites en groepen. Omdat dit e-mail adres gebruikt wordt om het aanmaken van het account af te ronden is zo in elk geval vastgesteld dat deze nieuwe gebruiker toegang heeft tot een e-mail adres uitgegeven door de overheid. De betrouwbaarheid van de kwalificatie

“ambtenaar” is daarmee gekoppeld aan kwaliteit van de uitgifte en het beheer van e-mail accounts door de overheden.

Door deze werkwijze zijn er echter ook geen begrenzingen aan de toegang tot Pleio voor andere gebruikers dan vanuit de rijksoverheid. Gebruikers hoeven niet vooraf bekend te zijn bij één of meerdere van de “access control” (security) systemen binnen de overheid. Ook zijn er geen andere technische of inhoudelijke afhankelijkheden met dergelijke systemen.

Elke gebruiker binnen Pleio heeft toegang tot alle functies binnen de voorziening, tenzij hem door een beheerder van een deelsite of een groep geen toegang wordt geboden.

Gebruikers worden in staat gesteld een profiel aan te maken waarmee zij zich kunnen presenteren aan andere gebruikers. Gebruikers kunnen dan ook onderling contact leggen en informatie en documenten uitwisselen.

Om gebruikers samen te brengen kan ook het concept van “groepen” worden toegepast. In groepen kunnen meerdere gebruikers onderling samenwerken en informatie uitwisselen. Deze samenwerking kan worden afschermt voor anderen door de toegankelijkheid van deze groepen te beperken.

Ook kunnen zogenaamde “deelsites” worden aangemaakt. In een deelsite wordt de volledige functionaliteit van Pleio beschikbaar gemaakt, maar nu voor een door de beheerder van de deelsite te benoemen specifieke doel. Een deelsite kent een eigen adres op het internet en de toegang tot deze deelsite kan door de beheerder worden beperkt tot specifieke gebruikers of groepen. Het gebruik van een deelsite kan daarbij worden beperkt tot groepen of gebruikers die als “ambtenaar” bekend staan.

Overigens kunnen alleen gebruikers met de status “ambtenaar” deelsites aanmaken.

Op deze manier omvat Pleio vele informatiebronnen, via groepen en deelsites, die door een gebruiker kunnen worden benaderd. Een individuele gebruiker kan om deze informatie te ontsluiten zijn eigen dashboard aanmaken waarin hij wordt geïnteresseerd op gebeurtenissen binnen groepen en deelsites waarin hij of zij is geïnteresseerd en/of deel van uitmaakt.

2.2 Gebruikers

Potentiële gebruikers van Pleio zijn alle ambtenaren (rijk, provincie, gemeenten en waterschappen), medewerkers van (semi-overheids)instellingen als onderzoeksinstituten, de gezondheidszorg, het onderwijs en dergelijke. Daarnaast kunnen alle geïnteresseerde of bij de overheid betrokken burgers toegang krijgen tot Pleio.

Op dit moment heeft Pleio ongeveer 72.000 geregistreerde gebruikers en zijn ongeveer 700 deelsites ingericht.

De deelsites kennen een grote diversiteit en worden vanuit vele verschillende overheidorganisaties aangeboden.

De omvang en complexiteit van de deelsites verschilt aanzienlijk. Er bestaan heel eenvoudig deelsites met slechts enkele gebruikers en grote, complexe sites met enkele honderden gebruikers.

Door de expertgroep is aangegeven dat lang niet alle sites intensief gebruikt worden. Veel deelsites hebben een min of meer slapend bestaan. Daar staat

tegenover dat andere deel sites juist een intensief verkeer en een actieve gebruikers community kennen.

De gebruikers komen uit alle lagen van de overheid.

2.3 Beheerorganisatie en Governance model

Pleio is opgezet vanuit het Ambtenaar 2.0 programma in samenwerking met de belastingdienst.

Er is vanaf het begin voor gekozen om de voorziening op te bouwen met een directe betrokkenheid vanuit de gebruikers. Niet alleen is Pleio opgebouwd met Open Source software, ook de ontwikkeling van Pleio is verlopen via dit zelfde model.

Het beheer en de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor Pleio zijn daarmee niet belegd bij een enkele overheidsorganisatie.

Zowel de beheerorganisatie als bestuur van de stichting Pleio bestaat in beginsel uit vrijwilligers die zich vanuit een persoonlijke betrokkenheid in zetten voor de verdere ontwikkeling van Pleio.

De kernmedewerker binnen de beheerorganisatie wordt daarbij in staat gesteld door de belastingdienst zich voltijds in te zetten voor Pleio.

Het Governance model voor Pleio heeft de kenmerken van een netwerkorganisatie. De belanghebbenden rond Pleio werken in deze netwerkorganisatie samen om een gedeeld doel te bereiken. Voor Pleio zijn de huidige doelen en uitgangspunten voor de organisatie vastgelegd in het Pleio Manifest.

Weliswaar staat het iedere gebruiker vrij bij te dragen aan het beheren en doorontwikkelen van Pleio. In de praktijk is het aantal sterk betrokken gebruikers echter gering.

Pleio is als voorziening gratis beschikbaar voor alle gebruikers en deelsite beheerders.

Om Pleio en de beheerorganisatie een steviger basis te geven is de Stichting Pleio opgezet. Deze stichting coördineert de activiteiten binnen de netwerkorganisatie en zorgt voor de borging en continuïteit van het beheer.

De stichting Pleio werft actief fondsen binnen, vooral, de grotere gebruikersorganisaties om het beheer en de verdere ontwikkeling van Pleio te kunnen financieren.

2.4 Toekomstige ontwikkelingen

Het bestuur van de stichting Pleio bezint zich op dit moment over de toekomst van Pleio en dan vooral het te hanteren financieringsmodel.

Bij een aantal gebruikersorganisaties nemen de eisen en verwachtingen over de beschikbaarheid en continuïteit van Pleio toe. Om dit te verbeteren dient naar de mening van het bestuur de beheerorganisatie verder te worden geprofessionaliseerd

Door de groei van het gebruik en ten behoeve van de noodzakelijk gevonden verdere professionalisering van de beheerorganisatie wordt een grotere financiële stabiliteit over meerdere jaren noodzakelijk geacht.

In de notitie "van Puber Fase naar volwassenheid 1" worden hiervoor enige gedachten nader uitgewerkt. In deze notitie wordt aandacht gevraagd voor:

1. Doelen en ambities voor Pleio,
2. De relatie tussen vrijwilligers en de gewenste professionalisering,
3. Meer gecentraliseerd ontwikkelen en beheren van plug-ins,
4. In rekening brengen kosten voor gebruik Pleio of onderdelen hiervan,
5. Proactief inzicht krijgen in de wensen van de gebruikers.

Wel moet worden aangetekend dat de bedoelde notitie nog niet tot concrete besluiten heeft geleid.

1 Van puberfase naar volwassenheid?! Een organisatieanalyse van het samenwerkingsplatform voor de publieke zaak / J. Faassen. Utrecht, 2013

3 Advies

3.1 Scope van het onderzoek

Zoals in paragraaf 2.1 al aangegeven kent Pleio potentieel een groot aantal toepassingsmogelijkheden, die in wisselende combinaties binnen deelsites kunnen worden ingezet. Om een zorgvuldige analyse te kunnen uitvoeren is het nodig concreet te definiëren welke onderdelen voor welk doel in samenhang worden beoordeeld. Daarom is een vijftal use cases benoemd waarin specifieke toepassings- en werkingsgebieden gedefinieerd zijn. Deze use cases sluiten aan bij de samenwerkingsfunctionaliteit die door het Forum en BZK als belangrijkste gebruiksfunctie wordt gezien.

De use cases zijn:

1. Intern delen overheidsinformatie,
2. Informatie verstrekking vanuit overheid naar maatschappij,
3. Co-creatie binnen de overheid,
4. Co-creatie tussen overheid en maatschappij,

als resultaat van, en op aanbeveling van de expertgroep is de volgende use case toegevoegd:

5. Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie.

Voor deze laatste use case wordt in de praktijk veel de term "intranet" gebruikt. Er is echter bewust gekozen, mede op aandringen vanuit de Expertgroep, om de bovenstaande abstracte formulering te gebruiken. Het begrip Intranet wordt in de praktijk toegepast voor een veel grotere bandbreedte aan functionaliteiten en laat zich in zichzelf al weer moeilijk in een enkele use case samenvatten. In het spraak gebruik zal deze laatste use case echter al snel "een intranet" worden genoemd.

Bij de analyse van de laatste use case is gebruik gemaakt van dezelfde bevindingen en onderzoeken als zijn uitgevoerd voor de eerste vier use cases. Deze bevindingen zijn daarbij beoordeeld tegenover de in de Use Case "Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie" genoemde kwaliteitsaspecten zoals deze zich voor een, relatief eenvoudige, Intranet toepassingen laten vast stellen.

3.2 Oordeel begeleidende partij

Pleio kan toepasbaar worden geacht binnen de genoemde use cases.

Daarbij dient te worden onderstreept dat gebruikers en deelsite beheerders beslissen of en hoe zij Pleio in het kader van hun specifieke werkzaamheden en doelstellingen inzetten. Zij dragen dan uiteindelijk ook de verantwoordelijkheid voor de gemaakte keuze voor het gebruik van Pleio.

De toepasbaarheid van Pleio, binnen het zeer brede veld van informatie delen en samenwerken, heeft enkele herkenbare grenzen, die bij gebruik onderkend moeten worden. De toepasbaarheid van Pleio wordt begrensd door:

1. Benodigde vertrouwelijkheidsgraad gedeelde informatie;
Pleio is niet geschikt om informatie van zeer vertrouwelijk aard te delen.

Zowel de locatie als de identiteit van de gebruikers zijn daarvoor onvoldoende vast te stellen binnen Pleio. Ook kan het kopiëren van informatie niet effectief worden voorkomen.

2. Mate waarin van het samenwerkingsproces is geformaliseerd en/of wettelijk is begrensd;
Pleio kent in zijn huidige vorm onvoldoende mechanismen om formele processen af te kunnen dwingen of te controleren.
3. Mate waarin de kwaliteit van en de eisen aan de samenwerkingprocessen bepaald worden door prestatiecriteria;
Pleio richt zich niet op proces optimalisatie, de generieke componenten zijn bedoeld voor gebruik door weinig ervaren gebruikers en niet voor geoptimaliseerde toepassing in een sterk repetitief proces.

Het is daarom noodzakelijk dat gebruikers en deelsites beheerders de keuze voor Pleio voor hun individueel gebruik op een goed geïnformeerde wijze kunnen nemen.

Vooraf het gebruik van Pleio binnen de Use Case "Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie" zal zorgvuldig moeten worden overwogen. Door de functionele eigenschappen van Pleio, gericht op interactie en sociale netwerken, zal Pleio mogelijk minder geschikt zijn voor die Intranetten waarin, naast informatie vertrekking en informeel samenwerken, sterk ingezet wordt op integratie met andere IT-middelen op de werkplek van de ambtenaar.

3.3 Analyse sterkte en zwakte Pleio voorziening

In deze paragraaf wordt een korte analyse vanuit de begeleidende partij van de sterke en zwakte punten van Pleio als voorzienig gegeven. Nadere uitleg en onderbouwing hiervoor is te vinden in paragraaf 4.2.

Breed inzetbare platformen als Pleio kunnen voor zeer veel verschillende doeleinden worden gebruikt. Uitgaande van de beschikbare functionaliteiten en de eenvoud waarmee eventuele extra mogelijkheden aan Pleio kunnen worden toegevoegd, wordt snel aangenomen dat Pleio dan ook voor zeer veel verschillende toepassingen een geschikte kandidaat zal zijn.

Als uitgangspunt voor deze toets is echter uitgegaan van een beperkt aantal gerichte use cases.

Hierbij wordt ingezoomd op een vaste set eigenschappen van Pleio die zijn terug te voeren op de wordingsgeschiedenis van de voorziening, het gehanteerde governance model en de eisen en wensen zoals die zijn gehanteerd bij de keuze voor het onderliggende open source platform Elgg.

De belangrijkste eigenschappen van het systeem zijn:

1. Hoge acceptatie graad door gebruikers;
2. Eenvoud in gebruik met een zeer korte leercurve;
3. Herkenbare aansluiting op de aanpak en werkwijzen gebruikelijk in social media;
4. Toegankelijk voor gebruikers van zowel binnen als buiten de overheid;
5. Laagdrempelige toegang door een licht authenticatie regime;
6. Gebruik van open internet standaarden;
7. Vrij uitbreidbaar zonder (veel) formele belemmeringen;

8. Ontwikkelen op basis van de wensen van de gebruikers;
9. Beperkte investeringen en lage operationele kosten;

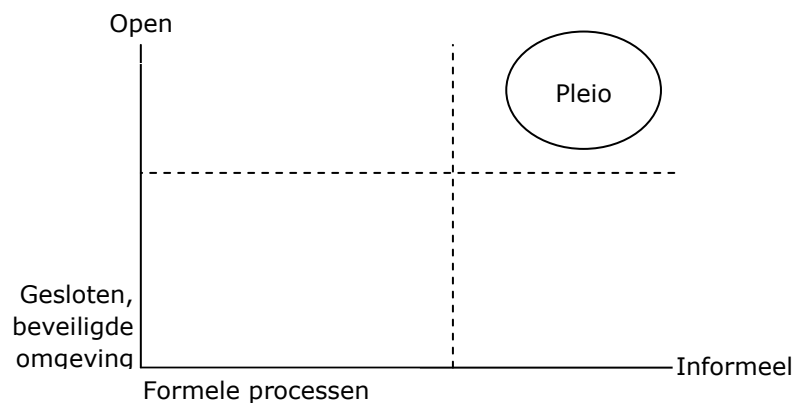
De ondersteuning van informele samenwerkingsvormen en de hoge toegankelijkheid gecombineerd met een eenvoudig gebruik vormen een belangrijke reden voor het huidige succes van Pleio.

Door de keuze voor een licht autorisatie en authenticatie regime dat zich niet op bestaande access control systemen binnen de overheid baseert is Pleio zeer open voor gebruik binnen en buiten de overheid. Er bestaat vrijwel geen belemmering voor de toegang. Daarnaast voegt de bestaande netwerkorganisatie het gevoel toe dat Pleio "van de gebruikers" is, wat de acceptatiegraad verhoogt.

Een van de gevolgen is wel dat rond het beheer de formele organisatie zwak genoemd kan worden. Binnen netwerk organisaties is dit een gebruikelijke constatering. Het is wel juist deze specifieke zwakte die kan worden gezien als een rem op de verdere uitbreiding van het gebruik.

Door de gekozen aanpak vanuit de social media conventies, is Pleio vooral inzetbaar ter ondersteuning van meer informele processen die tussen mensen en organisaties bestaan. Formele processen met uitvoeringsregels en controles bepaald vanuit de formele organisatie, passen minder goed in dit paradigma. De netwerkorganisatie waarbinnen de verdere ontwikkeling van Pleio wordt aangestuurd maakt besluitvorming over regels en standaarden daarnaast relatief ingewikkeld. Er is immers geen duidelijke systeemeigenaar die vanuit een hiërarchisch model beslissingen kan doorvoeren. Tegelijkertijd zorgt deze netwerkorganisatie er voor dat ook de eisen en wensen van kleinere gebruikerorganisaties worden gehoord, zodat het systeem aan de eisen en wensen van de meerderheid van de gebruikers blijft voldoen.

Praktisch betekent dit dat de positionering van Pleio volgens het onderstaande schema kan worden gedefinieerd:



Waar in de andere kwadranten in dit schema mogelijk ook andere alternatieven beschikbaar zijn in de overheidscontext, gedacht kan worden aan SharePoint, DWR-SWF en andere bestaande voorzieningen, geldt dit juist voor het kwadrant waarin Pleio momenteel gepositioneerd is niet.

Het uitgevoerde onderzoek bracht ook aan het licht dat Pleio niet stuurt op ondersteuning van formele overheidsstandaarden. Gezien de hier boven getoonde positionering in het meer informele domein is deze constatering verklaarbaar en minder als een zwakte te zien.

Het geschikt maken voor gebruik van Pleio in formele processen en het inrichten van een strikt veiligheidsregime zouden veel van de bestaande voordelen kunnen verminderen. Dit is binnen het bestaande governance model bovendien lastig te verwezenlijken. Als basisprincipe moet daarom gelden dat verbreding van het inzetgebied van Pleio naar meer formele processen en/of naar toepassingen die meer beveiliging vragen, de huidige positionering niet zouden moeten aantasten.

Ook verbeteringen in het beheer dienen bij voorkeur te worden bereikt met instandhouding van de huidige laagdrempeligheid en het huidige governance model. De sterkten van het systeem blijven daarmee optimaal gewaarborgd.

3.4 Adviezen en aanbevelingen vanuit de expertgroep

3.4.1 Oordeel

Binnen de Expertgroep bestond geen consensus over het eindoordeel rond de toepasbaarheid en geschiktheid van Pleio in de overheidscontext in de genoemde use cases.

Er zijn drie standpunten te onderscheiden:

1. Pleio moet worden aanbevolen, het is een geschikt middel om informele kennis overdracht en samenwerkingsvormen te ondersteunen;
Binnen de context van het geschetste toepassingsgebied in paragraaf 3.3. is Pleio goed geschikt om binnen de overheid en tussen de overheid en de maatschappij te worden toegepast. Het biedt voldoende zekerheden rond authenticatie en autorisaties hiervoor, ook privacy en vertrouwelijkheid is hiervoor op voldoende wijze geborgd. Het verdient aanbeveling het gebruik te stimuleren omdat daarmee de samenwerking en het delen van kennis wordt gebundeld in een enkele voorziening.
2. Pleio mag worden gebruikt, maar het is slechts een van de mogelijkheden;
Voor het in paragraaf 3.3. geschetste toepassingsgebied bestaan vele mogelijke middelen, soms beschikbaar gesteld vanuit de generieke overheidsvoorzieningen (b.v. e-mail) en soms beschikbaar als openbare of commerciële dienst. In deze mix zal Pleio deelnemen als een van de mogelijke openbare voorzieningen en concurreren met andere voorzieningen, het is aan Pleio zelf om zich daarin te onderscheiden, zij verdient daarin geen bijzondere aanbeveling.
3. Pleio is ongeschikt, het biedt onvoldoende overheidsspecifieke functionaliteit;
Pleio biedt in zijn huidige vorm te weinig directe ondersteuning aan de typische beleidsvormende processen binnen de overheid om bruikbaar te zijn. Het systeem is vooral niet gebruiksvriendelijk genoeg. Pleio mist een aantal kern functionaliteiten die andere gebruikelijke manieren van samenwerken met breed beschikbare (openbare) middelen wel kennen.

Tijdens de gevoerde discussie bleek daarbij dat deze drie oordelen vooral een eindoordeel over de functionele kwaliteit van Pleio zelf inhielden. Deze werd verschillende beoordeeld.

Door diegene die standpunt 3 in namen werd vooral de (negatief beoordeelde) gebruikersvriendelijkheid en de moeilijke begrijpelijkheid van het systeem als een probleem gezien. Daarnaast ontbreken soms simpele maar noodzakelijke gevonden voorzieningen, zoals de mogelijkheid aan meerdere personen tegelijkertijd een e-mail te sturen.

Door diegene die standpunt 1 in namen wordt aangegeven dat een goede moderatie vanuit de beheerder voor veel gebruiksgemak en gewenning kan zorgen. Bovendien is Pleio eenvoudig met extra functionaliteit uit te breiden als de gebruikersgemeenschap dat nodig acht. Wel wordt de notie breed gedeeld dat de acceptatie van Pleio sterk kan worden vergroot door het verbeteren van de organisaties graad rond Pleio en een sterkere regie bij het doorvoeren van uitbreidingen.

Er bestond bij alle deelnemers wel consensus over het nut om binnen de overheid te beschikken over middelen om informele samenwerkingsvormen en kennisdeling binnen de overheid en tussen de overheid en de samenleving te stimuleren.

Ook was er consensus over de opvatting dat juist in dit informele domein nooit slechts één voorziening zal worden toegepast maar dat gebruikers op basis van individuele behoeften komen tot een eigen mix van toe te passen middelen.

Pleio wordt bovendien ook breder toepasbaar geacht. Pleio kan bijvoorbeeld ook als Intranet worden toegepast. Het is kader daarvan wel belangrijk dat er veel betere mogelijkheden om Pleio te gebruiken in combinatie met Zaaksystemen en Documentmanagement worden geïntroduceerd. Daarnaast in het belangrijk Single Sign On faciliteiten te ontwikkelen waarmee Pleio kan worden geïntegreerd.

Op basis van deze aanbeveling vanuit de expertgroep is in de analyse de use case "Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie" toegevoegd aan de rapportage.

Ook wordt aangetekend dat het gebruik van Pleio binnen gebruikersorganisaties vaak niet beperkt blijft tot een enkele use case. Er komen regelmatig combinaties voor. Daarbij is wel vastgesteld dat het in die gevallen juist ook binnen deze organisaties van belang is tussen de use cases onderscheid te maken. Vaak zal er per use case een aparte deelsite zijn. Bovendien dwingen de verschillen in de use cases mogelijk ook tot aanpassingen in de organisatie rond het beheer van deze deelsites.

3.4.2 Aanbevelingen

De in paragraaf 4.3. uitgewerkte aanbevelingen van de extern begeleider worden door de meeste deelnemers onderschreven.

Deze aanbevelingen omvatten:

Het versterken van de netwerk organisatie die Pleio ontwikkeld en beheerd door

1. het opzetten van een centrale ondersteunend lichaam binnen de overheid die netwerk organisaties zoals die van Pleio kan adviseren, ondersteunen en bij problemen kan helpen,
2. de betrokkenheid van de beleidsmakers binnen de gebruikersorganisaties te verhogen door het inrichten van een focusgroep waarin deze beleidsmakers worden samengebracht die de doelstellingen van Pleio netwerk organisatie kan toetsen en beïnvloeden.

Daarbij wordt aangetekend dat een ondersteunend lichaam zich niet alleen zou moeten bezig houden met de ondersteuning van de netwerkorganisaties zelf. Daarnaast dient nadrukkelijk de voorlichting te worden gegeven aan gebruikers en instituties over wat de deelname aan een netwerkorganisatie aan verantwoordelijkheden en taken betekent. De rol van de gebruikers en instituties en het juist begrijpen van hun verantwoordelijkheden en taken draagt belangrijk bij aan het succes van netwerkorganisaties.

Zo een centraal lichaam kan daarmee belangrijk bijdragen aan de benodigde cultuuromslag binnen de overheid ten aanzien van de acceptatie van netwerkorganisaties.

Daarnaast zullen vanuit de Pleio stichting initiatieven moeten ontwikkeld om:

3. de financiële positie van Pleio voor een langere termijn te borgen en de afhankelijkheid van incidentele bijdragen te verlagen,
4. de doelstellingen van Pleio en de positionering van de voorziening in de beschikbare mix van middelen voor het informele domein scherper te formuleren en aan de ontwikkelingen aan te passen,
5. de beheerorganisatie te professionaliseren en de beheerprocedures afdoende te documenteren.

Om gebruikersorganisaties beter te ondersteunen en de inpassing van Pleio te vereenvoudigen wordt daarnaast geadviseerd om:

6. te komen tot de inrichting van specifiek op de beheerders van deelsites gerichte ondersteuning en hulp;
7. Verbeterde mogelijkheden aan te bieden om; a) opgenomen gebruikers binnen Pleio groepen synchroon te kunnen houden met hun aanwezigheid binnen de in Access Control systemen in gebruik binnen de overheden; en b) met standaard hulpmiddelen te kunnen voldoen aan de eisen van de archiefwet.

Met name de aanbevelingen 3 tot en met 6 worden als belangrijk ervaren.

De voorgestelde Focus groep vanuit aanbeveling 2 kan hierbij een belangrijk middel zijn. Wel wordt aangetekend dat de beslissingsbevoegdheid en invloed vanuit de overige leden in de netwerkorganisatie daarbij behouden moet blijven. Een Focusgroep mag invloed uitoefenen, zij mag echter niet "kunnen bepalen".

Met betrekking tot punt 7 is het voor het gebruik van Pleio binnen de Use Case "Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie" wezenlijk om Pleio te kunnen opnemen in een Single Sign On (SSO) strategie evenals de mogelijkheid Pleio te laten samenwerken met externe zaaksystemen en Document Management.

Daarnaast is vastgesteld dat binnen de Pleio meer en bredere verbeteringen en uitbreidingen mogelijk zijn. Om deze te definiëren en op een breed toepasbare manier te ontwikkelen is toch een meer centrale begeleiding nodig van het ontwikkelproces. De Pleio organisatie dient procedures en processen te ontwikkelen om deze begeleiding te versterken. Dit kan mogelijk goed worden gecombineerd met een verbeterde ondersteuning en begeleiding van de deelsite beheerders.

Bovendien zal deze begeleiding van de toekomstige ontwikkelingen veel nadrukkelijker moeten worden gestuurd vanuit een striktere visie op de positionering van Pleio en hoe deze zich dient te ontwikkelen.

Vanuit de expertgroepen is aangegeven dat Pleio zich meer zal moeten ontwikkelen in de richting van de randen van het beschreven informele kwadrant. Dit betekent praktisch dat Pleio juiste een betere ondersteuning voor formele processen en een meer beveiligde toegang tot informatie moet kunnen bieden dan de andere middelen beschikbaar in dit kwadrant. Tegelijkertijd dient deze beweging niet zover worden doorgetrokken dat Pleio ongeschikt wordt voor gebruik binnen het informele kwadrant.

Één van de aanwezigen is, in afwijking van de aanbevelingen 1 en 2, van mening dat Pleio als systeem onder beheer van een reguliere overheidorganisatie moet worden gebracht. De huidige netwerkorganisaties die Pleio beheerd is naar oordeel van deze deelnemer ongeschikt om een voorziening als Pleio door te ontwikkelen. Pogingen om deze netwerkorganisatie te versterken worden als contraproductief ervaren.

De doelstellingen en positionering van Pleio dienen in dat geval door de aangewezen systeemeigenaar nadrukkelijk te worden herzien. Hiermee kan volgens deze deelnemer juist beter en sneller aan de overige aanbevelingen inhoud worden gegeven.

4 Toetsing van de voorziening aan criteria

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een toelichting op de uitgevoerde toetsen. Daarbij wordt de gehanteerde systematiek bij de opgestelde use cases en de, per use case, vastgestelde business case nader toegelicht.

De resultaten van de verschillende Business Cases zijn daarna samengevat in een evaluatie. In deze evaluatie wordt beschreven wat de bijdrage van een adoptieadvies aan hergebruik zal kunnen zijn. Deze evaluatie van baten, kosten en risico's leidt tot een oordeel over de vraag of hergebruik zinvol is.

De evaluatie bevat waarnodig ook een korte samenvatting van de items uit de verschillende business cases bezien in hun samenhang.

Tenslotte is kort een aantal punten aangestipt die specifiek zijn benadrukt voor bespreking door de expertgroep.

De uitwerkingen van de use cases en de bij de use case behorende business cases waarop deze analyse is gebaseerd zijn, evenals de resultaten van de conceptuele- en kwaliteitstoets opgenomen in de bijlagen.

4.1.1 *Business cases en Use Cases*

Zoals bij in het hoofdstuk Toelichting op Voorziening beschreven kent Pleio vele toepassingsmogelijkheden, te gebruiken in wisselende combinaties. Om een oordeel te kunnen geven over geschiktheid van Pleio als voorziening is er voor gekozen om de business cases op te stellen aan de hand van een viertal duidelijk afgebakende use cases. Elke use case is in dit verband een specifieke combinatie van een werkingsgebied en een toepassingsgebied die duidelijk te onderscheiden *Functionele* en *Kwalitatieve* eisen aan de voorziening Pleio zullen stellen. Het wordt daarmee mogelijk voor elke use case een specifieke business case op te stellen.

De gekozen use cases betreffen vaak genoemde en breed gebruikte Pleio-functionaliteiten die in een duidelijke behoefte voorzien. Er zijn rond Pleio zeker ook andere use cases denkbaar. Deze zijn in dit document echter niet nader bepaald of uitgewerkt.

Elke Use Case is te zien als combinatie van de gebruikers en het doel dat met het gebruikt van Pleio door hen wordt nagestreefd.

Gebruikers zijn rond PLEIO uiteindelijk altijd natuurlijke personen, maar zij zoeken vaak toegang ten behoeve van, of namens, de organisatie(s) waarbinnen zij werkzaam zijn. Deze organisaties worden binnen de use case dan ook de "betrokkenen" genoemd.

Betrokkenen

Binnen de Use Cases zijn twee vormen van betrokkenen nader te onderscheiden in relatie tot Pleio:

1. De beheerder: de organisatie of individuele gebruiker die de primaire eigenaar of belanghebbende is van het doel waarvoor Pleio wordt ingezet. De beheerder is daarmee verantwoordelijk voor de keuze voor het gebruik

van Pleio voor dit specifieke doel, de mix van aangeboden functionaliteiten en ook verantwoordelijk voor de inhoud en vormgeving van zo een Pleio deel site.

Voorbeelden van beheerders; Rijksoverheid, Provincie, Gemeenten, Waterschappen, Uitvoeringsorganisaties.

2. De gebruikersorganisatie: de medewerkers of personen die de aangeboden functies in hun dagelijks werk toepassen, de gebruikers, zijn bijna altijd gelieerd aan organisaties, zij behoren tot een gebruikersorganisatie.

Voorbeelden van gebruikersorganisatie: Rijksoverheid, provincie, gemeenten, waterschappen, Uitvoeringsorganisaties, Maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven.

Doel

Het doel is de reden waarvoor Pleio door de betrokkenen wordt ingezet en heeft altijd betrekking op een specifieke mix van de beschikbare functionaliteiten die op een Pleio deelsite worden aangeboden aan de gebruikers. Er is een rechtstreeks verband tussen het doel, de benodigde functies vanuit Pleio en de kwaliteitseisen die daaraan gesteld kunnen worden.

Er worden twee basistypen doelen onderscheiden:

1. Informeel: het doel is niet gekoppeld aan een formeel proces of procedure
2. Bedrijfsmatig: het doel is gekoppeld aan een formeel proces of procedure

Een doel wordt gedefinieerd door de omschrijving van de doelstelling van de beheerder: wat wil deze organisatie met de inzet van Pleio bereiken.

Aangevuld met een opsomming van de binnen Pleio gebruikte functionaliteiten om dit doel inhoud te geven.

Daarnaast zijn er randvoorwaarden: kwaliteitscriteria waaraan Pleio moet voldoen om het doel afdoende te kunnen ondersteunen.

Business Case

Elke Business Case bevat een consolidatie van de bevindingen uit de kwaliteitstoets en de conceptuele toets tegen de functionele en kwalitatieve eisen die volgen uit de Use Case, en wel onder de noemers baten, kosten, risico's, bijdrage van een (positief) adoptieadvies aan hergebruik, en een evaluatie.

Onder baten wordt in dit verband verstaan:

- De redenen voor gebruik van de voorziening, in termen van de bijdrage van de voorziening aan doelen van e-overheid;
- De uitkomsten die potentiële gebruikers kunnen verwachten bij in gebruik name in termen van functionele bruikbaarheid: het vermogen om taken uit te voeren en producten en diensten te leveren.

Onder kosten wordt verstaan: een kwalificatie op macro niveau van de kostenverhouding tussen enerzijds de kosten van hergebruik van de voorziening versus anderzijds de kosten van het zelf ontwikkelen van (een) soortgelijke voorziening(en) door nieuwe gebruikers.

Onder risico's wordt verstaan: mogelijke oorzaken van problemen bij gebruik van de voorziening. Daarbij wordt ook aangegeven welke maatregel het risico kan verkleinen. De informatie in dit onderdeel is vooral afkomstig uit de samenvatting

van de belangrijkste aandachtspunten die uit de kwaliteitstoets en de conceptuele toets naar voren zijn gekomen.

4.1.2 Kwaliteitstoets

De kwaliteitstoets richt zich op de interne kwaliteit van de voorziening. Het gaat daarbij om aspecten als robuustheid, schaalbaarheid en beheer.

4.1.3 Conceptuele toets

De conceptuele toets richt zich op de herbruikbaarheid van de voorziening. Het gaat daarbij met name om functionele aspecten en werkingsgebied.

4.2 Evaluatie en aandachtspunten

Aspect	Toelichting
Positieve evaluatie door Forum Standaardisatie	<p>Het is aannemelijk dat een positieve evaluatie van Pleio door het Forum Standaardisatie de bekendheid en statuur van de voorziening zal vergroten en daarmee ook de kans op hergebruik.</p>
Duidelijke positionering van de voorziening ten opzichte van alternatieven	<p>Bij het adoptie advies hoort ook duidelijkheid te worden geboden over de begrenzingen van de toepasbaarheid van Pleio.</p> <p>De eigenschappen van Pleio maken de voorziening bij uitstek geschikt in situaties waarbij de informatie en/of samenwerkingsvormen een informeel karakter kennen en niet zijn, of moeten worden, gekoppeld aan formele processen en procedures. Daarbij is het systeem zeer laagdrempelig in het gebruik en werpt weinig belemmeringen op die de toegankelijkheid begrenzen.</p> <p>Er zijn geen andere overheidsbrede oplossingen bekend die deze combinatie aan eigenschappen bezit. De toepasbaarheid van Commerciële en andere in de open markt verkrijgbare alternatieven in de overheidscontext staan nu onder druk door de maatschappelijke discussie met betrekking tot de garanties rond vertrouwelijkheid.</p> <p>Tegelijkertijd moet worden vastgesteld dat de bruikbaarheid van Pleio juist ook wordt begrensd door eigenschappen die het heeft. In situaties waarbij informatie in nauwe relatie tot of geïntegreerd binnen een formeel proces moet worden verstrekt wordt de toepasbaarheid van Pleio minder voor de hand liggend. Hetzelfde geldt voor situaties waarbij vertrouwelijkheid en controle op informatiegebruik en -toegankelijkheid een belangrijke rol gaan spelen. Dan wordt de openheid en laagdrempeligheid van Pleio eerder een nadeel.</p> <p>Toch is niet eenvoudig aan te geven waar de toepasbaarheid van Pleio eindigt. Het belang van een goede en geïnformeerde besluitvorming bij de beheer- en gebruikersorganisaties bij de inzet van Pleio of andere middelen rond informatie delen en samenwerken is groot.</p> <p>Pleio is bruikbaar voor eenvoudige varianten van Intranet voorzieningen. Uitbreidingen aan de beschikbare functies om verder ontwikkelde Intranet toepassingen te ondersteunen zal echter nodig zijn. Het is echter de vraag of dit, afgezet tegen de beschikbare alternatieven, leidt tot een effectieve inzet van Pleio.</p>

Evaluatie

Per saldo wordt door de begeleidende partij een positief advies worden gegeven voor adaptatie van Pleio voor breed hergebruik onder de conditie dat de organisatorische inbedding van Pleio op termijn wordt verbeterd.

De voorziening draagt bij aan de doelstellingen van de e-overheid voor een transparantie overheid en stelt overheidsorganisaties in staat op een zeer kosten effectieve manier ook zeer gerichte en kleinschalige initiatieven te ontplooiën rond informatie delen en samenwerken. De voorziening stelt daarbij weinig of geen eisen aan de middelen die de beheerders en de gebruikers ter beschikking hebben. Het gebruik is laagdrempelig en vergt nauwelijks opleiding.

Pleio biedt brede en generiek bruikbare functionaliteit waarmee een verschillende soorten informatie sites kan worden opgebouwd gecombineerd met functies waarmee de interactie tussen de gebruikers van de informatie kan worden gefaciliteerd. Juist de beschikbaarheid van deze samenwerkingsfuncties maken Pleio ook geschikt voor sites waarmee co-creatie via informele processen wordt gefaciliteerd.

De bruikbaarheid van Pleio kent ook grenzen. Daar waar de proces ondersteuning volgens formele procedures moet gaan lopen of zeer hoge eisen aan de betrouwbaarheid worden gesteld komen ook een aantal beschikbare alternatieven in beeld en is de geschiktheid van Pleio mogelijk beperkt. Dit kan het geval zijn als Pleio als Intranet wordt toegepast

Een gevonden rem op het brede gebruik van Pleio wordt gevormd door de kwaliteit van de beheerorganisatie rond Pleio. Hoewel de netwerkorganisatie die verantwoordelijk is voor de richting van de ontwikkeling binnen Pleio en het operationeel beheer van de voorziening juist de acceptatie bij de eindgebruiker vergroot, zorgt de constatering dat hierdoor rond het beheer continuïteits- en kwaliteitsvraagstukken ontstaan bij de verantwoordelijke beslissers voor terughoudendheid over de geschiktheid van Pleio.

Omdat de netwerkorganisatie waarmee Pleio wordt doorontwikkeld zowel een belangrijke randvoorwaarde voor het succes van Pleio is als een mogelijke rem op verdere groei is het belangrijk de eventuele tekortkomingen in deze organisatie vorm af te zwakken terwijl de belangrijkste besturingprincipes hiervan overeind blijven.

Door een aantal gerichte maatregelen te nemen om de netwerkorganisatie te ondersteunen, de belangrijkste gebruikersorganisatie op bestuurlijk nivo nadrukkelijker te betrekken bij deze organisatie en de beheer organisatie rond Pleio verder te professionaliseren kan het vertrouwen van de beslissers bij gebruikersorganisaties worden verhoogd zonder het wezen van Pleio aan te tasten. Wel zal dit niet op korte termijn te realiseren zijn maar veeleer enig doorzettingsvermogen vergen.

Toch zou een eventueel adoptie advies niet afhankelijk moeten worden gemaakt van, en uitgesteld tot deze veranderingen zijn doorgevoerd.

Een positief adoptie advies zal naar verwachting als katalysator kunnen dienen om de genoemde verandering ook daadwerkelijk door te kunnen voeren.

Een positief adoptieadvies vergroot hierdoor de kans op hergebruik waardoor baten- en kostenkant van de business case op macro niveau (dat wil zeggen voor de overheid als geheel) worden geschraagd. Meer gebruik van Pleio beperkt de fragmentatie en het gebruik van soms zeer kostbare alternatieven.

Aandachtspunten voor conceptuele toets door de expertgroep ten behoeve van besluit tot erkenning en adoptie advies

- Inventarisatie en weging van mogelijke alternatieve voorzieningen per Use Case.
- Inventarisatie en weging van risico's bij gebruik Pleio per use case.
- Evaluatie: weging van de baten, kosten, en van de zwaarte van de gesignaleerde risico's en aandachtspunten in relatie tot een positief advies om tot gebruik van de voorziening te adviseren.
- Bij een negatief oordeel vanuit de expertgroep, benoemen van mogelijke maatregelen die (op termijn) alsnog tot een positief advies te kunnen komen.

4.3 Aanbevelingen vanuit begeleidende partij

4.3.1 Aanbevelingen aan Forum en rijksoverheid

a) Aandachtspunt ondersteuning netwerkorganisatie

Pleio wordt beheerd en doorontwikkeld vanuit een netwerkorganisatie. Veel netwerkorganisaties kennen echter zwaktes rond de continuïteit, de handhaving van kwaliteitsprocessen en procedures en, mede hierdoor, de acceptatie bij de meer hiërarchische, formele organisaties.

Om hier verbetering in aan te brengen kan worden overwogen om vanuit een centraal ondersteuningsorganisatie deze ondersteuning te bieden. De verwachting is gerechtvaardigd dat deze organisatievorm in de toekomst vaker voor zal komen rond voorzieningen. Dat pleit voor de mogelijkheid om binnen de overheid een centrale ondersteuningsorganisatie in te richten voor dit type netwerkorganisaties.

Vanuit deze centrale organisatie wordt professionele ondersteuning geboden aan en rond de praktische zaken die netwerkorganisaties op orde dienen te hebben. Gedacht kan worden aan adviezen over procesbeheersing, secretariële ondersteuning en het assisteren bij het zoeken naar personele invulling rond kernfuncties in de netwerkorganisaties. Belangrijk is wel dat het beslissingsbevoegdheid bij de netwerkorganisatie blijft.

Advies

Voer actief beleid om een centrale ondersteuning voor netwerkorganisaties binnen de overheid te bevorderen.

Laat nader onderzoek uitvoeren om de rol en taken van zo een centrale ondersteuning nader uit te werken en vast te stellen.

4.3.2 Aanbevelingen aan Pleio, Stichting, beheer- en netwerkorganisatie

a) Aandachtspunt betrokkenheid belangrijkste gebruikersorganisaties

De netwerkorganisatie zoals deze is ingericht rond Pleio lijkt zich vooral te richten op de eindgebruikers. In de inrichting van de organisatie en de overleg structuren hierbinnen is weinig ruimte om de bestuurders van de belangrijkste gebruikersorganisatie vanuit hun functies en belangen rechtstreeks te betrekken. Hierdoor ontstaat er een risico dat de formele organisaties zich onvoldoende herkennen in de richting van de ontwikkelingen binnen Pleio.

Het verdient aanbeveling om nadrukkelijk aandacht te besteden aan wensen van gebruikersorganisaties en een overleg structuur te ontwikkelen waarbinnen de belangrijkste gebruikersorganisaties in staat worden gesteld doelen en besturing van de Pleio te beïnvloeden.

Advies

Overweeg de inrichting van een focusgroep voor de verantwoordelijken voor het relevante IT-beleid binnen de belangrijkste gebruikersorganisaties.

Overleg in deze Focusgroep over de doelstellingen voor Pleio en de inrichting van de uitvoeringsorganisatie.

b) Aandachtspunt Financiering

De continuïteit in de financiering is onvoldoende gewaarborgd in de huidige situatie. Het verdient de voorkeur de financiering van de operationele organisatie voor meerdere jaren te borgen.

Ook is het belangrijk een beter inzicht te bieden in de daadwerkelijke kosten en financiële positie van de Pleio organisatie aan alle belanghebbenden.

Advies

Ontwikkel een financieringsmodel dat de financiële positie over meerdere jaren inzichtelijk kan maken en zekerstellen.

Beperk de afhankelijkheid van incidentele giften.

Geef minimaal eenmaal per jaar open en helder inzicht in de inkomsten en uitgaven voor Pleio en de Pleio organisatie. Geef met name de focusgroep uit advies a) inzicht in de financiële positie van Pleio.

c) Aandachtspunt doelstellingen

De geformuleerde doelstellingen bij de start van Pleio waren vooral gericht op het opzetten van moderne werkondersteuning voor de individuele ambtenaar en het bevorderen van onderlinge samenwerking door de opzet van een breed georiënteerd en op social media concepten gebaseerde voorziening. Voor het behoud van de relevantie van Pleio dient de aangeboden voorziening een heldere positie in te nemen in het gehele landschap van middelen dat overheids-medewerkers ten dienste staat. Het is daarom belangrijk regelmatig de doelstellingen voor de voorziening Pleio binnen het netwerk te herijken. Hiervoor kan ook gebruik gemaakt worden van de visie zoals die kan worden verkregen uit de inrichting van een Focusgroep als bedoeld in advies a)

Advies

Zet een proces in gang om de doelstellingen voor de netwerkorganisatie en de Pleio voorziening te herformuleren in het licht van de bestaande ontwikkelingen in het brede IT-landschap.

d) Aandachtspunt beheerorganisatie

Het beheer van Pleio is niet of nauwelijks geformaliseerd. Dit wordt mede veroorzaakt door de beperkte capaciteit in de beheerorganisatie.

Advies

Zet in op het professionaliseren van de beheerorganisatie van Pleio. Vooral de risico beheersing en continuïteitsmaatregelen dienen nader te worden uitgewerkt en geborgd.

Formaliseer de beschikbaarheid van de beheermedewerkers en leg hun beschikbaarheid voor meerdere jaren vast. Pas waar nodig het aantal beschikbare FTE rond het beheer aan in relatie tot de eisen en zwaarte van de noodzakelijke beheerprocessen. En streef naar spreiding van kennis/ inzetbaarheid over meerdere personen (één is geen).

e) Aandachtspunt Ondersteuning deelsite beheers

Belangrijk bij het gebruik van Pleio is dat een deelsite beheerder zich bewust is binnen welke grenzen Pleio de doelstellingen van deze gebruikersgroep kan ondersteunen (zie de begrenzingen genoemd in paragraaf 2.1). Zowel door het beschikbaar stellen van effectieve documentatie als door pro actieve advisering dient deze geïnformeerde keuze vanuit de Pleio organisatie te worden bevorderd. Dit geldt ook voor de verdere ondersteuning aan de deelsite beheerder rond de

opbouw van een effectieve deelsite en de inrichting van bijbehorende beheerprocessen.

Advies

Verbeter de beschikbare documentatie voor deelsite beheerders zodanig dat ook nieuwe en onervaren beheerders op een geïnformeerde wijze kunnen kiezen voor het gebruik van Pleio en snel en effectief een deelsite kunnen opbouwen en onderhouden.

Richt een zichtbare en gezaghebbende adviesfunctie in voor alle deelsite beheerders die daaraan behoefte hebben. Vertrouw hiervoor niet uitsluitend op de kwaliteit van collegiaal advies tussen deelsite beheerders onderling.

f) Aandachtspunt Ondersteuning Regelgeving en Overheidsstandaarden

De toepasbaarheid van Pleio binnen de overheid kan worden vergroot als gericht een aantal, specifiek voor het toepassingsgebied, belangrijke overheidsregels en toegepaste overheidsstandaards worden ondersteund.

Vooraf een betere ondersteuning voor de regelgeving rond archiefvorming en het beheren van toegangsrechten in relatie tot de informatie in access control systemen verhogen de toepasbaarheid en acceptatie graad van Pleio.

Advies

Ontwikkel en implementeer een standaard oplossing waarmee deelsites bedoeld voor co-creatie eenvoudig kunnen voldoen aan de eisen rond archivering en de archiefwet.

Ontwikkel en implementeer een integratie met bestaande access control systemen binnen de overheid waarmee;

1. Het toekennen van de status ambtenaar bij het aanmaken van een Pleio account beter kan worden gecontroleerd en waarbij binnen Pleio een relatie wordt gecreëerd tussen het Pleio account en het betreffende access control account

Op een effectieve manier Pleio groepen kunnen worden overgenomen en beheerd vanuit de rol- en organisatiegegevens beheerd in de access control systemen.

5 Referenties

Geraadpleegde documentatie (naamgeving van documenten):

- FS 47-12 Handout B&I vraag analyse Pleio
- 0140328_Pleio_Toetsingsprocedure en criteria Overweeglijst Voorzieningen_Intakeformulier; Intakeformulier
- 20140331_Pleio_ToetsingsprocedureencriteriaOverweeglijstVoorzieningen_ZelftoetsIndiener; Zelftoets
- Stichtingsvoorwaarden stichting Pleio
- Pleio: Het manifest van Pleio
- Pleio: Algemene voorwaarden
- Pleio: Pleio als online platform voor de publieke zaak
- Pleio: een business case
- Pleio_businesscase_volledig DvB
- Pleio: De organisatie van Pleio
- Pleio: Privacy reglement
- Toets door ICCIO / GIETA van Pleio
 - 121029 2.4.a1.1 Aanbiedingsform. AB-Advies GIETA Pleio
 - 121029 2.4.a1.2 Memo AB-Advies GIETA Pleio 1.0
 - 120924 3.4.a.2.a.2 Bijlage 1 GIETA Functioneel 0.93 Pleio
 - 120924 3.4.a.2.a.3 Bijlage 2.1 GIETA Bouwsteen 0.93 Pleio
 - 120924 3.4.a.2.a.3 Bijlage 2.2 GIETA Bouwsteen 0.93 Pleio
 - 120924 3.4.a.2.a.3 Bijlage 2.3 GIETA Bouwsteen 0.93 Pleio
 - 120924 3.4.a.2.a.3 Bijlage 2.4 GIETA Bouwsteen 0.93 Pleio
 - 120924 3.4.a.2.a.3 Bijlage 2.5 GIETA Bouwsteen 0.93 Pleio
 - 120924 3.4.a.2.a.3 Bijlage 2.6 GIETA Bouwsteen 0.93 Pleio
- BIT_Profiel_Datacenter_Netwerk
- SLA mantel versie 20130705_NL
- SLA addendum Internet toegang versie 20130705_NL
- SLA addendum Colocatie BIT-2 versie 20130705_NL
- Van puberfase naar volwassenheid?! Een organisatieanalyse van het samenwerkingsplatform voor de publieke zaak / J. Faassen. Utrecht, 2013

Geraadpleegde web sites:

- www.pleio.nl
- www.bit.nl
- www.coldtrick.com
- www.elgg.org
- www.github.com/elgg

Gehouden interviews: Davied van Berlo, Marcel Ziemerink, Tom Moesker

FS 141216.3A

FORUM STANDAARDISATIE 16 december 2014
Agendapunt 3. Pleio
Stuknummer 3A. Analyse Pleio

6 Bijlagen

6.1 Business Cases per Use Case

6.1.1 Use Case: Intern delen overheidsinformatie

Informatie en documenten worden thematisch toegankelijk gemaakt voor ambtenaren werkzaam binnen de overheid over de verschillende organisaties heen.

Betrokkenen

Beheerder: Rijksoverheid, Provincies of Gemeenten, een overheidsorganisaties die zich als eigenaar van het thema beschouwd

Gebruikerorganisaties: Rijksoverheid, Provincies, Gemeenten en andere overheden, gebruikers kunnen werkzaam zijn binnen een willekeurige overheidsorganisatie, zij zijn echter wel altijd ambtenaar

Doel

Bekend maken en publiceren van allerlei soorten informatie, beleidsdocumenten en achtergrond artikelen rond een specifiek thema. Vanuit de beheerder bestaat er een belang dat ambtenaren binnen de eigen en andere overheidsorganisatie gemakkelijk toegang kunnen krijgen tot de beschikbare informatie rond het geadresseerde thema. Dit is een informeel doel

Gebruik Pleio functionaliteit

<i>Minimaal</i>	Ook toegepast	Zeldzaam
• Deelsites, informatie pagina's	• Nieuws functie	• E-learning
• Documentbeheer	• Blog	
• Zoeken	• Tweio	
	• Evenementmanager	
	• Discussies forum	
	• Grote bestanden delen	

Randvoorwaarden: kwalitatieve aspecten en de daaraan te koppelen belang

- *Belang gebruiksgemak en laagdrempelige toegang*
Gemiddeld: gebruikers komen allemaal uit de rijksoverheid en zijn bekend met de gebruikelijke systemen zoals beschikbaar binnen de overheid.
- *Belang Toegangsbeperking en Authenticatie*
Gemiddeld: Informatie is algemeen toegankelijk voor ambtenaren. In het algemeen is een toegangsbeperking gebaseerd het vaststellen van de status "ambtenaar" afdoende.
- *Afbreuk risico's bij verminderde beschikbaarheid*
Laag: Informatie speelt geen rol in formele processen en is over het algemeen ook via alternatieve routes te verkrijgen.
- *Belang informatie beveiliging en privacy*
Laag: het betreft informatie die binnen de context van de overheid vrij beschikbaar moet zijn. Er zijn weinig of geen beperkingen hierom heen.
- *Belang gebruiksefficiency*
Laag: De informatie moet eenvoudig te vinden en te benaderen zijn, maar dit is eerder om het gebruik van deze informatie bron te stimuleren dan dat dit voor uitvoeringsprocessen van groot belang is. De benodigde gebruiksefficiency is vooral gekoppeld aan het doel van de beheerder en wordt primair ondersteund door de wijze waarop deze de informatie gestructureerd aanbied aan gebruikers. Het gebruik van Pleio door gebruikersorganisaties vindt niet plaats in het kader van repetitieve processen of procedures met een prestatiecriteria.

Use Case: Intern delen overheidsinformatie

Baten	Score	Toelichting
Bijdrage aan de doelen van e-overheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De doelen voor en middelen die beheerders ter beschikking hebben rond het beschikbaar stellen van informatie aan andere overheidsorganisaties verschillen sterk. Dit heeft er toe geleid dat informatie langs diverse wegen wordt gepubliceerd en aan de gebruiker (de ambtenaar) wordt aangeboden.</p> <p>Pleio biedt een bruikbaar platform om informatie tussen de verschillende overheidsorganisaties en vooral tussen de overheidslagen op een eenduidige manier te delen terwijl het flexibel genoeg is om zich aan te passen aan te passen aan specifieke functies die voor speciale doelen noodzakelijk kunnen zijn.</p> <p>Ambtenaren worden in staat gesteld de aan hen door andere overheidsorganisaties ter beschikking gestelde informatie op een enkele logische plek te zoeken en te beheren.</p> <p>De kosten voor het platform worden daarbij zo verdeeld dat juist kleinschalige initiatieven mogelijk zijn en ook informatie die zich op een zeer beperkt publiek richt op een effectieve manier kan worden gedeeld.</p> <p>Informatie delen wordt daarmee met deze voorziening niet alleen technisch ondersteund, maar is ook in de besluitvorming laagdrempelig beschikbaar voor elke overheidsorganisatie die daaraan behoefte heeft.</p>
Functionele bruikbaarheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Het huidige gebruik van Pleio en het aantal ingerichte deelsites toont aan dat de functionaliteiten binnen Pleio de doelen rond informatie delen effectief genoeg ondersteunen. In elk geval kan worden gesteld dat Pleio een voldoende alternatief kan bieden tegenover andere publicatiemiddelen. Pleio biedt naast de directe toegang tot informatie daarnaast de mogelijkheid in contact met collega's te treden.</p> <p>Deze koppeling tussen de mogelijkheid gestructureerd informatie aan te bieden en informatie eventueel bij de bron te verdiepen of te verifiëren maakt Pleio tot een zeer bruikbaar interactief informatie platform.</p> <p>Dat wil niet zeggen dat de voorziening als "af" moet worden gekwalificeerd. Er is op vele gebieden nog uitbreiding en verbetering mogelijk</p>

Use Case: Intern delen overheidsinformatie

Kosten	Score	Toelichting
Relatieve kosten (macro) bij hergebruik zijn lager dan bij het uitblijven van hergebruik	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De relatieve kosten voor het delen van informatie binnen de overheid kunnen door door breed gebruik van Pleio sterk dalen.</p> <p>Op dit moment worden nog veel verschillende middelen ingezet om informatie te delen. Het alleen al verminderen van deze fragmentatie zal tot een effectievere inzet van middelen leiden. Aangetekend moet wel worden dat voor specifieke doelen het handhaven van andere, bestaande of nieuwe middelen, de voorkeur zal blijven houden. Brede inzet van Pleio betekent daarmee niet dat alle andere middelen op termijn kunnen worden uitgefaseerd.</p> <p>Rond de beheerkosten van Pleio kan worden vastgesteld dat deze niet liniair meegroeien met het aantal actieve beheerders van deelsites en/of gebruikers. Dit wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt doordat het gebruik van Pleio niet wordt beperkt door enig commercieel licentie model gebaseerd op gebruik.</p> <p>De schaalbaarheid van de voorziening is zodanig dat binnen het huidige kosten patroon nog een behoorlijke groei mogelijk zal zijn. Het daarna verder door laten groeien van de voorziening is mogelijk zonder dat een nu te voorziene kostensprong optreedt.</p>

Use Case: Intern delen overheidsinformatie

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
Technische risico's	Groei gebruik audio visuele media typen	Snellere groei benodigde opslag capaciteit en belasting van netwerken en server park	Gericht toepassen audio visuele mediavormen Monitoren toepassing van audio visuele media en tijdig voorstellen technische aanpassingen voorstellen om de performance te garanderen
Organisatorische risico's	Er is onvoldoende aandacht voor het beheren van de kwaliteit van de gepubliceerde informatie	Informatie op de deelsite is verouderd of incompleet	De beheerder dient aandacht te hebben voor het inrichten van een beheer proces voor de deelsite. Dit is in directe zin geen verantwoordelijkheid van Pleio als voorziening. Vanuit de Pleio organisatie kan wel ondersteuning worden aan beheerders met weinig ervaring op dit vlak.
Juridische risico's	Beheersing vertrouwelijkheid informatie afhankelijk gedrag individuele ambtenaar en correct beheer van groepen	Informatie kan door niet nagevolgde procedures of door fouten in het beheer van groepen beschikbaar voor niet geautoriseerde gebruikers	Versterken bewustzijn belang vertrouwelijkheid en de na te volgen gedragsregels bij deel sites beheerders Ontwikkel een technische voorziening waarmee het creëren en beheren van groepen binnen Pleio kan worden gebaseerd op informatie aanwezig binnen de access control systemen in gebruik bij de overheid

Use Case: Intern delen overheidsinformatie

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
Financiële risico's	Pleio is niet langer beschikbaar	De informatie zal via een alternatief publicatie platform moeten worden verspreid. De informatie zal in deze nieuwe oplossingen worden ingebracht Het operationeel beheer van een Pleio kloon in eigen beheer laten uitvoeren. (code Pleio functies en Elgg als open source beschikbaar)	De technische opbouw van informatie zo structureren dat een overstap naar een ander systeem tegen lage kosten mogelijk wordt. Samenwerking met andere getroffen en zoeken om dit tegen zo laag mogelijk kosten te kunnen doen.
Overig	Onvoldoende documentatie beschikbaar voor beheerders	Onervaren beheerders kunnen het moeilijk vinden met middelen die beschikbaar zijn een effectieve deelsite in te richten.	Beschikbaar stellen goede documentatie en het inrichten van ondersteuning voor deelsite beheerders
	Oorsprong Pleio is niet gericht op informatie verstrekking.	Interactiemodel van Pleio is eerder gericht op contacten leggen. Gestructureerd aanbieden en het zoeken binnen informatie is minder goed ontwikkeld.	Verbeteren zoek mogelijkheden binnen gepubliceerde informatie.
	Toegang tot Pleio is niet eenvoudig af te schermen gebaseerd op functie(rol) van een ambtenaar of de overheidsorganisatie waartoe hij/zij behoort. Groepen dienen door deelsites beheerder handmatig te worden aangemaakt en beheerd	Beheren van groepen binnen Pleio kan een omvangrijke taak zijn. Mutaties in het personeel bestand moeten handmatig worden doorgevoerd, als deze al worden doorgeven.	Ontwikkel een technische voorziening waarmee het creëren en beheren van groepen binnen Pleio kan worden gebaseerd op informatie aanwezig binnen de access control systemen in gebruik bij de overheid

6.1.2 Use Case Informatie verstrekking vanuit overheid naar maatschappij

Informatie en documenten worden thematisch toegankelijk gemaakt voor gebruikers die werkzaam zijn bij de organisaties die betrokken zijn bij het thema, toegang kan ook worden geboden aan individuele burgers.

Betrokkenen

Beheerder: Rijksoverheid, Provincies, gemeenten of andere overheidslichamen die zich als eigenaar van het thema beschouwen

Gebruikers: Alle overheden, maatschappelijke organisaties, het bedrijfsleven of individuele burgers

Doel

Bekend maken en publiceren van allerlei soorten informatie, beleidsdocumenten en achtergrond artikelen rond een specifiek thema. Vanuit de beheerder bestaat er een belang de informatie breed beschikbaar is voor alle geïnteresseerden in de maatschappij.

Het betreft een informeel doel.

Gebruik Pleio functionaliteit

<i>Minimaal</i>	Ook toegepast	Zeldzaam
<ul style="list-style-type: none"> • Deelsites, informatie pagina's 	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuws functie 	<ul style="list-style-type: none"> • E-learning
<ul style="list-style-type: none"> • Documentbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> • Blog 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotoalbums
<ul style="list-style-type: none"> • Zoeken 	<ul style="list-style-type: none"> • Tweio 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Evenementmanager 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Discussies forum 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Grote bestanden delen 	

Randvoorwaarden: kwalitatieve aspecten en de daaraan te koppelen belang

- *Belang gebruiksgemak en laagdrempelige toegang*
Zeer hoog: gebruikers hebben geen of erg weinig ervaring met e-functionaliteit aangeboden vanuit de overheid en kunnen ook in brede zin weinig ervaring hebben met het gebruik van digitale hulpmiddelen.
- *Belang Toegangsbeperking en Authenticatie*
Zeer laag: De op deze wijze aangeboden informatie is bedoeld voor een breed publiek. Er zijn geen of heel weinig beperkingen voortkomend uit vertrouwelijkheid van de aangeboden content rond het zekerstellen van de identiteit van de gebruiker.
- *Afbreuk risico's bij verminderde beschikbaarheid*
Laag: Informatie speelt geen rol in formele processen en is over het algemeen ook via alternatieve routes te verkrijgen.
- *Belang informatie beveiliging en privacy*
Zeer laag: het betreft informatie die juist ook buiten de context van de overheid vrij beschikbaar mag zijn. Er wordt geen informatie over personen aangemaakt of verspreid. Er zijn weinig of geen beperkingen aan het gebruik of de verdere verspreiding van de gepubliceerde content.
- *Belang gebruiksefficiency*
Laag: De informatie moet eenvoudig te vinden en te benaderen zijn, maar dan met name om het gebruik van deze informatie bron te stimuleren. Hiermee wordt vooral het doel van de beheerder ondersteund. Het gebruik van Pleio in de gebruikersorganisaties is niet gekoppeld aan repetitieve processen of procedures met een prestatie criterium.

Use Case Informatie verstrekking vanuit overheid naar maatschappij

Baten	Score	Toelichting
Bijdrage aan de doelen van e-overheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De doelen voor een transparante overheid die informatie open en tijdig deelt met de samenleving worden volledig bereikt met Pleio.</p> <p>Instellingen kunnen op eenvoudige en eenduidige wijze toegang krijgen tot overheidsinformatie terwijl de toegang toch beperkt kan worden als dat nodig mocht zijn.</p> <p>Burgers en organisaties worden in staat gesteld de aan hen door verschillende overheidsorganisaties ter beschikking gestelde informatie op een enkele logische plek te zoeken en te beheren.</p> <p>De kosten voor het platform worden daarbij zo verdeeld dat juist kleinschalige initiatieven mogelijk zijn en ook informatie die zich op een zeer beperkt publiek richt op een effectieve manier kan worden gedeeld.</p> <p>Informatie delen wordt daarmee met deze voorziening niet alleen technisch ondersteund, maar is ook in de besluitvorming laagdrempelig beschikbaar voor elke overheidsorganisatie die daaraan behoefte heeft.</p>
Functionele bruikbaarheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Het huidige gebruik van Pleio en het aantal ingerichte deelsites toont aan dat de functionaliteiten binnen Pleio de doelen rond informatie delen effectief genoeg ondersteunen.</p> <p>In elk geval kan worden gesteld dat Pleio een voldoende alternatief kan bieden tegenover andere publicatiemiddelen.</p>

Use Case Informatie verstrekking vanuit overheid naar maatschappij

Kosten	Score	Toelichting
Relatieve kosten (macro) bij hergebruik zijn lager dan bij het uitblijven van hergebruik	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De relatieve kosten voor het delen van informatie tussen de overheid en de samenleving kunnen door breed gebruik van Pleio sterk dalen.</p> <p>Op dit moment worden nog veel verschillende middelen ingezet om informatie te delen.</p> <p>Bij het delen van die informatie met de samenleving die gekoppeld zijn aan formele procedures en geïntegreerd moet worden met functionaliteit waarmee deze procedures tot uitvoering worden gebracht zullen gespecialiseerde oplossingen nodig blijven.</p> <p>Voor veel ander meer algemene of thematisch geordende informatie kan Pleio het middel worden waarmee de overheid informatie deelt met organisaties en burgers.</p> <p>Rond de beheerkosten van Pleio kan worden vastgesteld dat deze niet linier meegroeien met het aantal actieve beheerders van deelsites en/of gebruikers. Dit wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt doordat het gebruik van Pleio niet wordt beperkt door enig commercieel licentie model gebaseerd op gebruik.</p> <p>De schaalbaarheid van de voorziening is zodanig dat binnen het huidige kosten patroon nog een behoorlijke groei mogelijk zal zijn. Het daarna verder door laten groeien van de voorziening is mogelijk zonder dat een nu te voorziene kostensprong optreed.</p>

Use Case Informatie verstrekking vanuit overheid naar maatschappij

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
Technische risico's	Groei gebruik audio visuele media typen	Snellere groei benodigde opslag capaciteit en belasting van netwerken en server park	Gericht toepassen audio visuele mediavormen Monitoren toepassing en audio visuele media en tijdig voorstellen technische aanpassingen om performance te garanderen
Organisatorische risico's	Er is onvoldoende aandacht voor het beheren van de kwaliteit van de gepubliceerde informatie	Informatie op de deelsite is verouderd of incompleet	De beheerder dient aandacht te hebben voor het inrichten van een beheer proces voor de informatie op de deelsite. Dit is in directe zin geen verantwoordelijkheid van Pleio als voorziening. Vanuit de Pleio organisatie kan wel ondersteuning worden aan beheerders met weinig ervaring op dit vlak.
Juridische risico's	Beheersing vertrouwelijkheid informatie afhankelijk gedrag individuele ambtenaar en correct beheer van groepen	Informatie kan door niet nagevolgde procedures beschikbaar voor niet geautoriseerde gebruikers	Versterken bewustzijn en belang vertrouwelijkheid in relatie tot de na te volgen gedragsregels bij deelsites beheerders
Financiële risico's	Pleio is niet langer beschikbaar	De informatie zal via een alternatief publicatie platform moeten worden verspreid. De informatie zal in deze nieuwe	De technische opbouw van informatie zo structureren dat een overstap naar een ander systeem tegen lage kosten mogelijk wordt

Use Case Informatie verstrekking vanuit overheid naar maatschappij

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
		oplossingen worden ingebracht Het operationeel beheer van een Pleio kloon in eigen beheer laten uitvoeren. (code en Elgg als open source beschikbaar)	Samenwerking met andere getroffen en zoeken om dit tegen zo laag mogelijk kosten te kunnen doen.
Overig	Onvoldoende documentatie beschikbaar voor beheerders	Onervaren beheerders kunnen het moeilijk vinden met middelen die beschikbaar zijn een effectieve deelsite in te richten.	Beschikbaar stellen goede documentatie en het inrichten van ondersteuning voor deelsite beheerders
	Oorsprong Pleio is niet gericht op informatie verstrekking.	Interactiemodel van Pleio is eerder gericht op contacten leggen. Gestructureerd aanbieden en het zoeken binnen informatie is minder goed ontwikkeld.	Verbeteren zoek mogelijkheden binnen gepubliceerde informatie.
	De mogelijkheden binnen Pleio om op eenvoudige wijze sterk afwijkende weergave en interactie modellen te creëren voor complexe informatie is beperkt.	Complexe informatie waarbij goede structuren en vormgeving kunnen helpende toegankelijkheid te verhogen is moeilijker in te passe. De attentiewaarde van informatie is mogelijk lager dan wenselijk	Verbeter de beschikbare vormgevingmogelijkheden voor vrije informatie weergave.

6.1.3 Use Case Cocreatie tussen overheid en maatschappij

Het gezamenlijk bereiken van een vooraf gedefinieerd resultaat waarvoor voor het behalen hiervan een overheidsorganisatie moet samenwerken met andere overheden en/ of bestuurslichamen en maar vooral ook met partijen in de maatschappij.

Betrokkenen

Beheerder: overheid, provincies en gemeenten, de overheidsorganisatie die zich als eigenaar van de discussies beschouwd en/of het primaire belang heeft bij het te behalen resultaat.

Gebruikers: overheid, provincies, gemeenten bestuurslichamen en maatschappelijke organisaties die door de beheerder worden betrokken bij het behalen van de gestelde doelen.

Doel

Het gezamenlijk bereiken van een vooraf gedefinieerd doel, binnen het gebruik van Pleio betreft dit meestal het opstellen en beheren van een aantal samenhangende documenten. In de samenwerking moet ruimte te zijn meningen te delen en discussies te voeren. Hierbij worden concepten van documenten opgesteld en geredigeerd tot consensus is bereikt.

Met name met het te behalen resultaat kan een, in zich zelf, formeel doel worden nagestreefd. De te volgen processen en procedures om dit resultaat te behalen zijn echter bijna altijd informeel en kennen weinig af te dwingen regels en controles.

Gebruik Pleio functionaliteit

<i>Minimaal</i>	Ook toegepast	Zeldzaam
<ul style="list-style-type: none"> • Deelsites, informatie pagina's 	<ul style="list-style-type: none"> • Goedkeuring support 	nvt
<ul style="list-style-type: none"> • Groepen 	<ul style="list-style-type: none"> • Evenementmanager 	
<ul style="list-style-type: none"> • Documentbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> • Grote bestanden delen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Zoeken 		
<ul style="list-style-type: none"> • Blog 		

<i>Minimaal</i>	Ook toegepast	Zeldzaam
<ul style="list-style-type: none"> • Tweio 		
<ul style="list-style-type: none"> • Discussies forum 		

Randvoorwaarden: kwalitatieve aspecten en de daaraan te koppelen belang

- *Belang gebruiksgemak en laagdrempelige toegang*
Bovengemiddeld: gebruikers komen uit verschillende organisaties en hebben mogelijk geen ervaring met e-functionaliteiten die vanuit de overheid beschikbaar zijn. Wel hebben zij waarschijnlijk ervaring in het gebruik van digitale middelen.
- *Belang Toegangsbeperking en Authenticatie*
Gemiddeld: Informatie en toegang daartoe is algemeen voor iedereen die uitgenodigd deel te nemen.
- *Afbreuk risico's bij verminderde beschikbaarheid*
Gemiddeld: Beperkingen in de beschikbaarheid kunnen de voortgang in het behalen van het belemmeren. De gemiddelde duur van een cocreatie programma is echter vrij lang en zal voor de meeste deelnemers slechts een beperkt onderdeel van de totale werkzaamheden vormen. Definitief verlies van met name gezamenlijk opgestelde documenten dient echter te worden voorkomen.
- *Belang informatie beveiliging en privacy*
Gemiddeld: het betreft informatie die binnen de context van de deelnemers vrij beschikbaar moet zijn. Menig en posities van individuen zijn vastgelegd en zijn vertrouwelijk.
- *Belang gebruiksefficiency*
Gemiddeld: De informatie moet eenvoudig te vinden en te benaderen zijn, de snelheid waarmee bijdragen van deelnemers kunnen worden ingevoerd of toegevoegd mag deelnemers niet verleiden om andere middelen te kiezen of in te zetten.

Use Case Cocreatie tussen overheid en maatschappij

Baten	Score	Toelichting
Bijdrage aan de doelen van e-overheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De doelen voor en middelen die beheerders ter beschikking staan om effectieve samenwerking tussen verschillende overheidsorganisaties zijn beperkt. Beschikbare middelen beperken zich tot de rijksoverheid of kennen een beperkte toegankelijkheid en bruikbaarheid buiten de eigen organisatie.</p> <p>Pleio biedt een bruikbaar platform om informatie tussen de verschillende overheidsorganisaties en –lagen op een eenduidige manier te delen en samen te werken aan de verdere ontwikkeling van documenten of beleid.</p> <p>Ambtenaren worden in staat gesteld in wisselende verbanden en gelijktijdig samenwerking te zoeken terwijl dit wel via een enkele logische platform samenkomt.</p> <p>De kosten voor het platform worden daarbij zo verdeeld dat juist kleinschalige initiatieven mogelijk zijn en ook informatie die zich op een zeer beperkt publiek richt op een effectieve manier kan worden gedeeld.</p> <p>Samenwerking wordt daarmee met deze voorziening niet alleen technisch ondersteund, maar is ook in de besluitvorming laagdrempelig beschikbaar voor elke overheidsorganisatie die daaraan behoefte heeft.</p>
Functionele bruikbaarheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Het huidige gebruik van Pleio en het aantal ingerichte deelsites toont aan dat de functionaliteiten binnen Pleio de doelen rond samenwerken effectief genoeg ondersteunen. In elk geval kan worden gesteld dat Pleio een voldoende alternatief kan bieden tegenover andere middelen.</p> <p>De bruikbaarheid over de verschillende overheidlagen is hierbij een groot pluspunt.</p>

Use Case Cocreatie tussen overheid en maatschappij

Kosten	Score	Toelichting
Relatieve kosten (macro) bij hergebruik zijn lager dan bij het uitblijven van hergebruik	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De relatieve kosten voor samenwerking binnen de overheid kunnen door breed gebruik van Pleio dalen. Pleio ondersteunt samenwerking vanaf de werkplek van de ambtenaar en beperkt reizen en de noodzaak vergaderingen te beleggen. Ook biedt het deze mogelijk onafhankelijk van de werklocatie.</p> <p>Op dit moment zijn nog niet veel middelen beschikbaar om elektronische samenwerking te stimuleren. De beschikbare middelen op rijksniveau worden gezien als duur en weinig effectief.</p> <p>Rond de beheerkosten van Pleio kan worden vastgesteld dat deze niet lineair meegroeien met het aantal actieve beheerders van deelsites en/of gebruikers. Dit wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt doordat het gebruik van Pleio niet wordt beperkt door enig commercieel licentie model gebaseerd op gebruik.</p> <p>De schaalbaarheid van de voorziening is zodanig dat binnen het huidige kosten patroon nog een behoorlijke groei mogelijk zal zijn. Het daarna verder door laten groeien van de voorziening is mogelijk zonder dat een nu te voorziene kostensprong optreedt.</p>

Use Case Cocreatie tussen overheid en maatschappij

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
Technische risico's	Groei gebruik audio visuele media typen	Snellere groei benodigde opslag capaciteit en belasting van netwerken en server park	Gericht toepassen audio visuele mediavormen Monitoren toepassing van audio visuele media en tijdig voorstellen technische aanpassingen voorstellen om de performance te garanderen
Organisatorische risico's	Pleio ondersteund alleen informele samenwerkingsvormen	Bewaking en controle op het behalen van gestelde doelen is moeilijk.	Het management dient zich bewust te zijn van kracht en beperkingen van informele samenwerkingsvormen.
Juridische risico's	Beheersing vertrouwelijkheid informatie afhankelijk gedrag individuele ambtenaar en correct beheer van groepen	Informatie kan door niet nagevolgde procedures of door fouten in het beheer van groepen beschikbaar komen voor niet geautoriseerde gebruikers	Versterken bewustzijn belang vertrouwelijkheid en de na te volgen gedragsregels bij deel ites beheerders Ontwikkel een technische voorziening waarmee het creëren en beheren van groepen binnen Pleio kan worden gebaseerd op informatie aanwezig binnen de access control systemen in gebruik bij de overheid
Financiële risico's	Pleio is niet langer beschikbaar	Samenwerking moet worden voortgezet met andere middelen	Zorg dragen voor blijvende beschikbaarheid gecreëerde informatie binnen Pleio. Zorg dragen voor een goede archiveringsstrategie.

Use Case Cocreatie tussen overheid en maatschappij

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
Overig	Onvoldoende documentatie beschikbaar voor beheerders	Onervaren beheerders kunnen het moeilijk vinden met middelen die beschikbaar zijn een effectieve deelsite in te richten.	Beschikbaar stellen van een standaard inrichting voor deelsites gericht op samenwerking
	Toegang tot Pleio is niet eenvoudig af te schermen gebaseerd op functie(rol) van een ambtenaar of de overheidsorganisatie waartoe hij/zij behoort. Groepen dienen door deelsites beheerder handmatig te worden aangemaakt en beheerd	Beheren van groepen binnen Pleio kan een omvangrijke taak zijn. Mutaties in het personeel bestand moeten handmatig worden doorgevoerd, als deze al worden doorgegeven.	Ontwikkel een technische voorziening waarmee het creëren en beheren van groepen binnen Pleio kan worden gebaseerd op informatie aanwezig binnen de access control systemen in gebruik bij de overheid

6.1.4 Use Case Cocreatie binnen de overheid

Het gezamenlijk bereiken van een vooraf gedefinieerd resultaat waarvoor voor het behalen hiervan verschillende overheidsorganisaties moeten samenwerken.

Betrokkenen

Beheerder: overheid, provincies en gemeenten, de overheidsorganisatie die zich als eigenaar van de discussies beschouwd en/of het primaire belang heeft bij het te behalen resultaat.

Gebruikers: overheid, provincies, gemeenten, overheidsorganisaties die door de beheerder worden betrokken bij het behalen van de gestelde doelen.

Doel

Het gezamenlijk bereiken van een vooraf gedefinieerd doel, binnen het gebruik van Pleio betreft dit meestal het opstellen en beheren van een aantal samenhangende documenten. In de samenwerking moet ruimte te zijn meningen te delen en discussies te voeren. Hierbij worden concepten van documenten op gesteld en geredigeerd tot consensus is bereikt.

Met name met het te behalen resultaat kan een, in zich zelf, formeel doel worden nagestreefd. De te volgen processen en procedures om dit resultaat te behalen zijn echter bijna altijd informeel en kennen weinig af te dwingen regels en controles.

Gebruik Pleio functionaliteit

<i>Minimaal</i>	Ook toegepast	Zeldzaam
<ul style="list-style-type: none"> ● Deelsites, informatie pagina's 	<ul style="list-style-type: none"> ● Goedkeuring support 	nvt
<ul style="list-style-type: none"> ● Groepen 		
<ul style="list-style-type: none"> ● Documentbeheer 		
<ul style="list-style-type: none"> ● Zoeken 		
<ul style="list-style-type: none"> ● Blog 		
<ul style="list-style-type: none"> ● Tweio 		

<i>Minimaal</i>	Ook toegepast	Zeldzaam
• Online documenten		
• Wiki pagina's		
• Evenementmanager		
• Discussies forum		
• Grote bestanden delen		

Randvoorwaarden: kwalitatieve aspecten en de daaraan te koppelen belang

- *Belang gebruiksgemak en laagdrempelige toegang*
Gemiddeld: gebruikers komen allemaal uit de rijksoverheid en zijn bekend met de gebruikelijke systemen zoals beschikbaar binnen de overheid.
- *Belang Toegangsbeperking en Authenticatie*
Gemiddeld: Informatie is algemeen toegankelijk voor die ambtenaren die toegang tot de deelsite hebben. Echter dient de toegang tot de deelsite wel te kunnen worden beperkt tot een geselecteerd aantal deelnemers die minimaal en verifieerbaar de status "ambtenaar" dienen te hebben.
- *Afbreuk risico's bij verminderde beschikbaarheid*
Gemiddeld: Beperkingen in de beschikbaarheid kunnen de voortgang in het behalen van het resultaat belemmeren. De gemiddelde duur van een cocreatie programma is echter vrij lang en zal voor de meeste deelnemers slechts een beperkt onderdeel van de totale werkzaamheden vormen. Definitief verlies van met name gezamenlijk opgestelde documenten dient echter te worden voorkomen.
- *Belang informatie beveiliging en privacy*
Gemiddeld: het betreft informatie die binnen de context van de deelnemers vrij beschikbaar moet zijn. Er zijn weinig of geen beperkingen hierom heen.
- *Belang gebruiksefficiency*
Gemiddeld: De informatie moet eenvoudig te vinden en te benaderen zijn, de snelheid waarmee bijdragen van deelnemers kunnen worden ingevoerd of toegevoegd mag deelnemers niet verleiden om andere middelen te kiezen of in te zetten.

Use Case Cocreatie binnen de overheid

Baten	Score	Toelichting
Bijdrage aan de doelen van e-overheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De doelen voor en middelen die beheerders ter beschikking staan om effectieve samenwerking tussen verschillende overheidsorganisaties zijn beperkt. Beschikbare middelen beperken zich tot de rijksoverheid of kennen een beperkte toegankelijkheid en bruikbaarheid buiten de eigen organisatie.</p> <p>Pleio biedt een bruikbaar platform om informatie tussen de verschillende overheidsorganisaties en –lagen op een eenduidige manier te delen en samen te werken aan de verdere ontwikkeling van documenten of beleid.</p> <p>Ambtenaren worden in staat gesteld in wisselende verbanden en gelijktijdig samenwerking te zoeken terwijl dit wel via een enkele logische platform samenkomt.</p> <p>De kosten voor het platform worden daarbij zo verdeeld dat juist kleinschalige initiatieven mogelijk zijn en ook informatie die zich op een zeer beperkt publiek richt op een effectieve manier kan worden gedeeld.</p> <p>Samenwerking wordt daarmee met deze voorziening niet alleen technisch ondersteund, maar is ook in de besluitvorming laagdrempelig beschikbaar voor elke overheidsorganisatie die daaraan behoefte heeft.</p>
Functionele bruikbaarheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Het huidige gebruik van Pleio en het aantal ingerichte deelsites toont aan dat de functionaliteiten binnen Pleio de doelen rond samenwerken effectief genoeg ondersteunen. In elk geval kan worden gesteld dat Pleio een voldoende alternatief kan bieden tegenover andere middelen.</p> <p>De bruikbaarheid over de verschillende overheidlagen is hierbij een groot pluspunt.</p>

Use Case Cocreatie binnen de overheid

Kosten	Score	Toelichting
Relatieve kosten (macro) bij hergebruik zijn lager dan bij het uitblijven van hergebruik	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De relatieve kosten voor samenwerking binnen de overheid kunnen door breed gebruik van Pleio dalen. Pleio ondersteunt samenwerking vanaf de werkplek van de ambtenaar en beperkt reizen en de noodzaak vergaderingen te beleggen. Ook biedt het deze mogelijk onafhankelijk van de werklocatie.</p> <p>Op dit moment zijn nog niet veel middelen beschikbaar om elektronische samenwerking te stimuleren. De beschikbare middelen op rijksniveau worden gezien als duur en weinig effectief.</p> <p>Rond de beheerkosten van Pleio kan worden vastgesteld dat deze niet lineair meegroeien met het aantal actieve beheerders van deelsites en/of gebruikers. Dit wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt doordat het gebruik van Pleio niet wordt beperkt door enig commercieel licentie model gebaseerd op gebruik.</p> <p>De schaalbaarheid van de voorziening is zodanig dat binnen het huidige kosten patroon nog een behoorlijke groei mogelijk zal zijn. Het daarna verder door laten groeien van de voorziening is mogelijk zonder dat een nu te voorziene kostensprong optreed.</p>

Use Case Cocreatie binnen de overheid

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
Organisatorische risico's	Pleio ondersteund alleen informele samenwerkingsvormen	Bewaking en controle op het behalen van gestelde doelen is moeilijk.	Het management dient zich bewust te zijn van kracht en beperkingen van informele samenwerkingsvormen.

Use Case Cocreatie binnen de overheid

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
Juridische risico's	Beheersing vertrouwelijkheid informatie afhankelijk gedrag individuele ambtenaren en de gebruikers binnen de samenleving	<p>Informatie kan door niet nagevolgde procedures of door fouten in het beheer van groepen beschikbaar komen voor niet geautoriseerde gebruikers</p> <p>Ook kunnen gebruikers de gedeelde informatie kopiëren en verspreiden.</p>	<p>Versterken bewustzijn belang vertrouwelijkheid en de na te volgen gedragsregels bij deelsites beheerders en gebruikers.</p> <p>Beschikbaarstelling van een standaard samenwerkingscontract dat met partijen in de samenleving kan worden afgesloten en waarmee vertrouwelijkheid juridisch wordt afgedwongen</p> <p>Ontwikkelen en toepassen van technische voorzieningen waarmee de informatie zelf, onafhankelijk van het publiceerde systeem (dus ook Pleio), kan worden beveiligd. Vaststellen van rijksbrede standaarden hiervoor</p>
Financiële risico's	Pleio is niet langer beschikbaar	Samenwerking moet worden voortgezet met andere middelen	<p>Zorg dragen voor blijvende beschikbaarheid gecreëerde informatie binnen Pleio.</p> <p>Zorg dragen voor een goede archiveringsstrategie.</p>
Overig	Onvoldoende documentatie beschikbaar voor beheerders	Onervaren beheerders kunnen het moeilijk vinden met middelen die beschikbaar zijn een effectieve deelsite in te richten.	Beschikbaar stellen van een standaard inrichting voor deelsites gericht op samenwerking.

6.1.5 Use Case: Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie

Medewerkers binnen een enkele overheidsorganisatie gebruiken Pleio als middel om geïnformeerd te zijn en samen te werken. Pleio speelt een hiermee rol in de dagelijkse bezigheden van deze medewerkers en is de centrale bron voor allerlei informatie die vanuit de organisatie aan haar medewerkers beschikbaar wordt gesteld.

Betrokkenen

Beheerder: Provincies of Gemeenten, en andere zelfstandige overheidsorganisaties

Gebruikerorganisaties: de gebruikersorganisatie is gelijk aan de beheerder

Doel

Bekend maken en publiceren van allerlei soorten informatie, beleidsdocumenten en achtergronden die van belang zijn voor de medewerkers van de organisatie. Van belang is dat de informatie actueel en relevant is. Een intranet kan tevens als portaal (toegangspoort) worden ingezet waarmee toegang kan worden gekregen tot self service functionaliteiten die vanuit de organisatie aan haar medewerkers ter beschikking wordt gesteld.

Gebruik Pleio functionaliteit

<i>Minimaal</i>	<i>Ook toegepast</i>	<i>Zeldzaam</i>
<ul style="list-style-type: none"> informatie pagina's 	<ul style="list-style-type: none"> Blog 	<ul style="list-style-type: none"> E-learning
<ul style="list-style-type: none"> Documentbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> Tweio 	
<ul style="list-style-type: none"> Zoeken 	<ul style="list-style-type: none"> Evenementmanager 	
<ul style="list-style-type: none"> Nieuws functie 	<ul style="list-style-type: none"> Grote bestanden delen 	
<ul style="list-style-type: none"> Discussies forum 		
<ul style="list-style-type: none"> Selfservice portaal 		

Randvoorwaarden: kwalitatieve aspecten en de daaraan te koppelen belang

- *Belang gebruiksgemak en laagdrempelige toegang*
Gemiddeld: gebruikers komen allemaal uit de rijksoverheid en zijn bekend met de gebruikelijke systemen zoals beschikbaar binnen de overheid.
- *Belang Toegangsbeperking en Authenticatie*
Hoog: Toegang tot Informatie en functies moet worden beperkt tot de medewerkers van de organisatie. Voor met name het gebruik van self service componenten dient de identiteit van de gebruiker afdoende te zijn vastgesteld
- *Afbreuk risico's bij verminderde beschikbaarheid*
gemiddeld: Informatie en toegang tot self-service componenten speelt over het algemeen geen rol in de primaire processen van de organisatie. Toegang tot selfservice componenten via alternatieve middelen is mogelijk en informatie is over het algemeen ook via alternatieve routes te verkrijgen. Wel kunnen medewerkers zich enigszins belemmerd in hun snelheid van handelen en effectiviteit.
- *Belang informatie beveiliging en privacy*
Gemiddeld: het betreft informatie die binnen de context van de organisatie vrij beschikbaar moet zijn, wel dient de informatie afgeschermd te zijn voor de buitenwereld.
- *Belang gebruiksefficiency*
Gemiddeld: De informatie moet eenvoudig te vinden en te benaderen zijn, Voor zover het Intranet een rol speelt in het dagelijkse handelen van de medewerker mag dit geen beperkingen aan de efficiency daarvan opleggen. Een intranet wordt gebruikelijk niet ingezet als middel binnen primaire processen. De gebruiksefficiency wordt vooral bepaald door de wijze waarop de beheerder de informatie gestructureerd aanbied aan gebruikers. Het gebruik van Pleio door gebruikersorganisaties vindt niet plaats in het kader van repetitieve processen of procedures met een prestatie criterium.

Use Case: Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie

Baten	Score	Toelichting
Bijdrage aan de doelen van e-overheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Hoewel een intranet in zich zelf bijdraagt aan de doelen van de e-overheid is het de vraag of de toepassing van Pleio als intranet een hogere bijdrage bied dan andere mogelijkheden die vele overheidsorganisaties hiervoor hebben. Zeker binnen de rijksoverheid zijn andere keuzes mogelijk en meer voor de handliggend.</p> <p>Met Pleio zijn slechts relatief eenvoudige vormen van Intranet mogelijk. Bij het introduceren van rijkere functionaliteit en een wens het intranet verder in te bedden in de dagelijkse bezigheden van medewerkers neemt de geschiktheid van Pleio af.</p>
Functionele bruikbaarheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Pleio is niet opgezet als een Intranet. Het kan worden gebruikt voor eenvoudige vormen van een Intranet, maar voor meer complexe of omvangrijker Intranetten dienen nog diverse functionaliteiten aan Pleio te worden toegevoegd.</p> <p>Dit is met name het geval voor de portaalfuncties naar self-service functionaliteit of andere bedrijfsfuncties. Daarbij is zeker een nadere integratie met het Access Control systeem van de beheerorganisatie wenselijk.</p> <p>Het toevoegen van bedoelde functies is in technische zin echter wel mogelijk.</p>

Use Case: Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie

Kosten	Score	Toelichting
Relatieve kosten (macro) bij hergebruik zijn lager dan bij het uitblijven van hergebruik	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De relatieve kosten voor opzetten van Intranet binnen vooral kleinere organisaties zijn bij het gebruik van Pleio laag.</p> <p>De kosten voor uitbreidingen nodig aan Pleio ten behoeve van de inrichting van een effectief intranet kunnen worden gedeeld over meerder partijen.</p>

Use Case: Informatie delen en samenwerken binnen een enkele organisatie

Risico's	Oorzaak	Gevolg	Mogelijke maatregel
Technische risico's	<p>Vooraf kleinere overheidsorganisaties gebruiken een diversiteit aan access control systemen . Integratie met deze systemen t.b.v. een intranet toepassing is nodig, maar kan per organisatie verschillen</p> <p>Self service functies of andere toegevoegde functionaliteiten kunnen per overheidsorganisaties sterk verschillen of anders geconfigureerd zijn.</p>	De integratie met het eigen Access Control systemen of andere, via het Intranet beschikbaar functies dient per organisatie te worden ingericht en bewaakt. Organisaties zijn daar uiteindelijk zelf voor verantwoordelijk	Beschikbaar hebben van voldoende kennis en kunde om de integratie met het access control systeem of andere bedrijfsystemen te kunnen beheren in de eigen organisatie
Organisatorische risico's	<p>Er is onvoldoende aandacht voor het beheren van de kwaliteit van de gepubliceerde informatie</p> <p>Kennis over integratie met andere systemen binnen de organisatie is bij slechts één of enkele medewerkers beschikbaar</p>	<p>Informatie op de deelsite is verouderd of incompleet</p> <p>Bij het wegvallen van betrokken medewerkers kan belangrijke kennis verloren gaan en de bruikbaarheid van het Intranet onder druk komen</p>	<p>De beheerder dient aandacht te hebben voor het inrichten van een beheer proces voor de deelsite.</p> <p>Dit is in directe zin geen verantwoordelijkheid van Pleio als voorziening.</p> <p>Vanuit de Pleio organisatie kan wel ondersteuning worden aan beheerders met weinig ervaring op dit vlak.</p> <p>Zorgen dat de kennis bij de meerdere medewerkers beschikbaar is.</p> <p>Beheer integraties interne systemen met Pleio uitbesteden aan een externe partij.</p>

6.2 Kwaliteitstoets

Onderstaande tabel bevat de score van de voorziening op de kwaliteitstoets

Kwaliteitstoets		
criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
K.1.Typering	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De opbouw en geboden functionaliteiten door Pleio zijn duidelijk en hebben een vast te stellen toepasbaarheid binnen een moderne overheid die samenwerking en kennisdeling via elektronische middelen wil stimuleren.</p> <p>Weliswaar is het toepassingsgebied van Pleio zeer breed, maar uitgaande de premisse dat voor een bepaald doel een heldere set eisen aan het gebruik Pleio kan worden vastgesteld, is eenduidig vast te stellen of de voorziening geschikt zal zijn voor dat doel.</p> <p>Waarnodig is de voorziening aanpasbaar aan extra te stellen functionele eisen vanuit specifiek doelen.</p> <p>Pleio is niet het resultaat van een ontwikkeltraject tegen een formele set vastgestelde functionele en technische eisen. Door aard en opzet is het veel meer te zien als een zich evoluerende voorziening op basis van ondervonden nut en noodzaak van functionaliteiten in de gebruikersgroep.</p>
.2.Onderhoudbaarheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>In technische zin is de voorziening goed onderhoudbaar. Er is gebruik gemaakt van een Open Source platform dat op dit moment een voldoende breed gebruik kent om het onderhoud aan dit platform zeker te stellen.</p>

Kwaliteitstoets		
Criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
		<p>Aard en opzet van de voorziening zijn zodanig dat een goede modulaire opbouw is zeker gesteld. Gebruikte technieken zijn gebruikelijk en ondersteuning is in de markt beschikbaar.</p> <p>Er zijn geen bijzondere eisen aan onderliggende infrastructuur die een afhankelijkheid naar specifieke leveranciers creëren of beperkingen opleggen aan de aanpasbaarheid.</p> <p>Zowel de architectuur documentatie als de beheerdocumentatie is niet volledig. Een en ander hangt ook samen met de beperkte omvang van beheer organisatie en een laag nivo van formele organisatie rond dit beheer.</p> <p>Zo bestaat er wel een toets op aan te brengen aanpassingen maar zijn de kwaliteitscriteria voor deze toets niet formeel benoemd.</p>
K.3. Prestaties	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De gebruikservaring is voldoende. Performance en beschikbaarheid zijn weliswaar niet formeel gemeten of getest. De gebruikspraktijk laat zien dat deze voor dit type voorziening wel op een voldoende nivo is.</p> <p>Over de daadwerkelijk behaalde prestaties rond beschikbaarheid wordt in het kader van afgesloten SLA's gerapporteerd door de hosting organisatie.</p>

Kwaliteitstoets		
Criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
K.4.Schaalbaarheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De huidige implementatie is berekend op 200.000 gebruikers. Dat betekent dat voor een ruime verdubbeling van het huidige aantal gebruikers (huidige aantal: 72.000) geen extra maatregelen nodig zijn.</p> <p>Het gebruikte Open Source platform kent grotere installaties en heeft een opzet die horizontaal opschalen ondersteund. Hiermee wordt bedoeld dat door het bijplaatsen van extra server capaciteit en herconfiguratie grotere aantallen gebruikers kunnen worden ondersteund, eventueel te verdelen over meerdere fysieke installaties van Pleio.</p> <p>Er zijn echter geen opschalingsscenario's uitgewerkt met een duidelijke plateauplanning gekoppeld aan uitvoeringsrisico's en de financiële consequenties daarvan. Dit beperkt het daadwerkelijk inzicht dat mogelijk is in de gevolgen een eventueel noodzakelijke schaalvergroting.</p>
K.5.Stabiliteit	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Door de plaatsing van de voorziening binnen een gecertificeerde en te goeder naam en faam bekend staande hostingorganisatie wordt in belangrijke mate aan dit criteria voldaan.</p> <p>In het kader van de SLA wordt gerapporteerd over eventueel opgetreden verstoringen. Deze zijn voor dit type toepassingen voldoende zeldzaam.</p> <p>De planvorming rond, en mitigatie van continuïteit risico's is echter niet gedocumenteerd en geformaliseerd.</p> <p>Ook de controle op de naleving van de SLA's is niet daadwerkelijk geformaliseerd. Meldingen en de reactie op meldingen rond afwijking worden informeel afgehandeld. Er weinig verslaglegging en verantwoording rond incident afhandeling binnen de beheerorganisatie.</p>

Kwaliteitstoets		
Criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
K.6. Beveiliging	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Met name de beperkte formalisering van de beheerorganisatie belemmerd een betere beoordeling op dit criterium. Er ligt aan de inrichting en beveiliging van Pleio geen formele en gedocumenteerde veiligheidsanalyse ten grondslag, nog is een afgebakende set eisen geformuleerd van waaruit de inrichting van de beveiliging is opgezet.</p> <p>Conform de uitgangspunten van Pleio is veel meer een toegangsregime opgesteld gebaseerd op het standaard beveiligingsmechanisme aanwezig binnen het gebruikte Open Source platform. De in dit product toegepaste beveiligingsmethoden zijn gebruikelijk voor dit type toepassing en voldoen in algemene zin aan de daaraan te stellen eisen.</p> <p>Daarnaast wordt vertrouwd op de inrichting bij en beveiligingsprocedures van de hosting partij die een belangrijk deel van de afscherming van Pleio tegen oneigenlijk gebruik voor zijn rekening neemt. Deze hosting partij is gecertificeerd voor de ISO 27001 norm.</p> <p>Het voert daarom te ver om te stellen dat er geen beveiliging aanwezig is, of dat systemen en gebruikerstoegang niet zijn gewaarborgd.</p> <p>Er zijn een aantal beveiligingsaudits uitgevoerd, of nog in uitvoering, geïnitieerd door de beheerorganisatie en/of vanuit beheerder van deelsites. De informatie uit deze audits waren door hun vertrouwelijke aard niet beschikbaar voor analyse in de toets. Het is echter wel gebleken dat, indien dit relevant was, op basis van de geconstateerde verbeterpunten actie is ondernomen door de beheerorganisatie om tot verbetering te komen.</p>

Kwaliteitstoets		
criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
K.7.Gegevensintegriteit	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Pleio bevat de gebruikelijke voorzieningen om de integriteit van de beschikbare informatie te kunnen garanderen. Het gegevens transport wordt ge-encrypted en er is Autorisatie en een vorm van Authenticatie geïmplementeerd. Dit laatste betreft echter wel een tamelijk lichte vorm van Authenticatie, via het e-mail adres, en is mogelijk niet voor alle denkbare toepassingen afdoende.</p> <p>Er dienen echter rond Pleio en thema's als gegevensintegriteit en informatie beveiliging wel een aantal belangrijke kanttekeningen worden gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheid gebruikers; gebruikers, zowel zij die informatie plaatsen en gebruiken hebben een belangrijke eigen verantwoordelijkheid. Pleio, zoals vrijwel alle alternatieve systemen, heeft slecht beperkte technische mogelijkheden de gehele gebruiksketen af te schermen. • Informatie classificeren; De correcte classificatie van een noodzakelijk beveiligings- of integriteitsnivo voor informatie kan niet worden beheerd vanuit Pleio en moet worden gezien als een procesverantwoordelijkheid van de informatie eigenaar. <p>Bovenstaande maakt dat gegevensintegriteit slechts beperkt door een voorziening als Pleio <u>kan</u> worden gegarandeerd. Gebruikers en Beheerders zijn in belangrijke mate medeverantwoordelijk.</p>
K.8.Standaardisatie	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Bij de ontwikkeling van Pleio is geen aandacht geweest voor de mate waarin de techniek van het systeem is gebaseerd op de standaarden zoals die zijn geformuleerd binnen de e-overheid. Er bestaan geen gedocumenteerde overwegingen op basis waarvan keuzes rond dit criterium zijn gerechtvaardigd.</p>

Kwaliteitstoets		
Criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
		<p>De opzet en aard van Pleio, en het onderliggende Open Source platform, maken wel dat het inherent voldoet aan vele gebruikelijke standaarden uit het internet domein. Een groot aantal daarvan zijn als standaard binnen de E-overheid geadopteerd.</p> <p>Daarnaast biedt Pleio ondersteuning voor alle gebruikelijk personal productivity middelen (tekstverwerker e.d.) die binnen de overheid en de bredere gebruikersgroep van Pleio worden toegepast. Ook worden de gebruikelijke en relevante document- en informatieformaten en -standaarden ondersteund.</p>
K.9.Beheer	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De beheerprocedures rond Pleio zijn niet geformaliseerd of gedocumenteerd. Wel bestaat er SLA's rond de uitbesteding van het operationeel beheer aan de hosting organisatie. Zowel de aansturing als de samenwerkingsprocedures met deze hosting organisatie en de functioneel beheer partner zijn echter niet nader uitgewerkt.</p> <p>Het uitgevoerde inhoudelijke beheer heeft een sterk informeel karakter. Vanuit de netwerk organisatie rond Pleio kunnen uitbreidingen en aanpassingen worden aangedragen. De uitwerking van deze uitbreidingen en aanpassingen mag door gebruikers zelf worden uitgevoerd. De samenwerking binnen deze netwerk organisatie wordt wel centraal begeleid en is beschreven in het statuut van de stichting en de Pleio uitgangspunten.</p> <p>Er bestaat er een toets op aan te brengen aanpassingen, maar de kwaliteitscriteria voor deze toets zijn niet formeel benoemd.</p> <p>De organisatie rond de het onderhoud en beheer is afhankelijk van een beperkt aantal personen. Daarbij verdient de zekerstelling van de continuïteit van deze beheerorganisatie</p>

Kwaliteitstoets		
Criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
		<p>aandacht.</p> <p>Dit wordt versterkt doordat de commerciële partner waar rond het inhoudelijk beheer mee wordt samengewerkt klein is en eveneens afhankelijk van een beperkt aantal medewerkers. Het aantal marktpartijen dat op contractbasis gespecialiseerde ondersteuning kan bieden rond het beheer van Pleio is daarbij eveneens beperkt.</p> <p>Door de aard en opzet van het Pleio platform kan het operationeel beheer wel eenvoudig door de eventueel belanghebbenden worden voorgezet in voorkomende gevallen. Deze voortzetting wordt niet door licenties of andere beperkingen begrensd. De code van het systeem is openbaar beschikbaar. De inhoud van deelsites is altijd eigendom van de deelsite beheerder.</p> <p>Het inhoudelijk beheer van ingerichte deelsites dient te worden uitgevoerd door de beheerder van deze deelsites als zelfstandige verantwoordelijkheid.</p>
K.10.Actualiteit	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Pleio beheert en stelt geen "eigen" informatie beschikbaar. De actualiteit van de beschikbare informatie op de voorziening wordt geheel bepaald door de gebruikers en kan door de voorziening niet echt worden afgedwongen.</p> <p>De voorziening biedt inzicht in de actualiteit van de gepresenteerde informatie.</p> <p>Er bestaan geen geformaliseerde back-up of herstel procedures anders dan zoals bepaald in de SLA's. Er bestaat echter wel een regelmatig vernieuwde back-up en daarmee is vermogen de actualiteit de herstellen bij het optreden van een calamiteit voldoende gewaarborgd.</p>

Kwaliteitstoets		
Criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
K.11.Controleerbaarheid	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Pleio kent een afdoende logging functionaliteit. Deze logs worden echter niet regelmatig geanalyseerd en zijn niet gericht op het bieden van functionele controleerbaarheid. De voorhanden logging is technisch van aard.</p> <p>Opgevoerde, gemuteerde of verwijderde informatie in deelsites is inherent aan het beheer en opzet van de functionaliteit controleerbaar. Er bestaat echter geen, afgedwongen, beheerproces waarmee beheerders van deelsites verantwoording voor hun handelen moeten afleggen. Deelsites beheerders opereren in deze geheel onafhankelijk van de Pleio beheer organisatie. Zij handelen vanuit een eigen verantwoordelijkheid.</p>
K.12.Compliance	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Er zijn bij de opzet en ontwikkeling van Pleio geen eisen geformuleerd, nog een toets uitgevoerd of en in welke mate Pleio compliant zou moeten zijn.</p> <p>De eisen waaraan Pleio op dit gebied zou moeten voldoen zijn niet eenvoudig in algemene zin vast te stellen. Deze eisen kunnen in belangrijke mate variëren op basis van de Use Case waarbinnen Pleio wordt ingezet. Voor vele Use Cases zal de geboden compliance afdoende zijn, voor andere niet. Het is mogelijk Pleio uit te breiden en aan te passen aan specifieke compliance eisen.</p> <p>De afscheiding van deze aanpassingen van de kern van het systeem is daarbij afdoende.</p>
K.13.Interoperabiliteit	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Door zijn aard en opzet is Pleio volledig inter-operabel. Er bestaan geen afhankelijkheden met enige organisatie specifiek proces of middel.</p> <p>Gebruik van de voorziening is uiterst laagdrempelig en biedt de gebruikers generieke middelen die voor vele doeleinden kunnen worden ingezet. Pleio ondersteunt de overheidsstandaarden voor document en informatie uitwisseling afdoende en op een manier die de bruikbaarheid van de voorziening buiten de overheid niet nadelig beïnvloed.</p>

Kwaliteitstoets		
Criterium	Beoordeling	Onderbouwing en aandachtspunten
		Door gerichte uitbreidingen kan vrijwel elke specifieke koppeling of integratie worden aangebracht.
K.14.Certificering	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	Zie ook de opmerking bij K.6.Beveiliging ten aanzien van ISO27001 certificatie.
K.15.Governance	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Door de aard en inrichting van het huidige Governance model rond Pleio kan worden gesteld dat deze volledig gericht is op samenwerking bij de doorontwikkeling.</p> <p>Formeel verantwoordelijke is de stichting Pleio. Door haar statuten en het Pleio Manifest wordt de daadwerkelijke besturing van het strategisch beheer en de doorontwikkeling echter belegd bij de rond Pleio gecreëerde netwerk organisatie. Elke gebruiker van Pleio kan en mag deel nemen aan deze netwerk organisatie.</p> <p>Er worden regelmatig netwerk bijeenkomsten belegd en de technische inrichting van het beheer richt zich eveneens op de ondersteuning van dit netwerk.</p> <p>Het netwerk richt zich daarbij wel sterk op de individuele gebruikers. De betrokken overheidsorganisatie die als beheerder van deelsites optreden zijn via hun medewerkers betrokken. Het netwerk betreft de belanghebbende organisaties daarmee indirect.</p> <p>De graad van betrokkenheid onder gebruikers en beheerders is echter niet zeer hoog. In realiteit wordt Pleio bestuurd door een beperkte groep zeer betrokken gebruikers die veelal al vanaf de start bij Pleio zijn betrokken.</p>

6.3 Conceptuele toets

Onderstaande tabel bevat de score van de voorziening op de conceptuele toets

criterium	Beoordeling	Toelichting
C.1.Nut en noodzaak	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>Vanuit de doelstellingen van de overheid om met nieuwe media de samenwerking en samenhang tussen overheden en tussen de overheid en de samenleving te versterken bied Pleio een duidelijke waarde.</p> <p>De voorziening is ontwikkeld als een praktisch initiatief vanuit de gebruikersomgeving en kent als gevolg daarvan weinig formele afstemming met het gevoerde IT-beleid op rijksniveau. Dit is terug te vinden in het ontbreken van afstemming met de geformuleerde referentie architecturen binnen de overheid. Daarnaast zijn er alternatieve voorzieningen of voorzieningen met een duidelijke overlap met het werkingsgebied van Pleio voorhanden aan geboden vanuit verschillende overheidsorganisaties.</p> <p>Pleio onderscheid zich van deze alternatieven door de lage drempel in het gebruik. Zowel gebruikers van binnen als buiten de overheid kunnen zich eenvoudig aanmelden en worden niet of nauwelijks met drempels in het gebruik geconfronteerd. Beheerders kunnen zonder veel voorwaarden vooraf, met zeer lage investeringen en kleinschalig beginnen met de toepassing. Hiermee is Pleio vooral een ook een voorziening waarmee effectief ervaring met het gebruik van nieuwe media kan worden opgebouwd.</p>
C.2.Functionaliteit	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De functionaliteit van Pleio is in te beschouwen als generiek en toepasbaar binnen de werkvelden waar Pleio kan worden ingezet. Daarbij zijn er afdoende mogelijkheden het platform aan veranderende of nieuwe wensen aan te passen.</p>

Criterium	Beoordeling	Toelichting
C.3.Financiering	<input type="checkbox"/> Niet aan voldaan <input checked="" type="checkbox"/> Enigszins aan voldaan <input type="checkbox"/> Grotendeels aan voldaan <input type="checkbox"/> Volledig aan voldaan	<p>De financiering van de beheerorganisatie wordt steeds op jaarbasis zeker gesteld. Pleio is daarbij voor een belangrijk deel afhankelijk van vrijwillige sponsorbijdragen. Er zijn in het verleden geen problemen geweest met het verkrijgen van voldoende fondsen.</p> <p>De kosten voor de hosting worden, eveneens op basis van vrijwilligheid, gedragen door de Belastingdienst. Deze dienst stelt ook de uren die de beheerder van Pleio maakt om niet ter beschikking. Beide bijdragen zijn niet in formele overeenkomsten en/of over meerdere jaren vastgelegd. In beginsel kan de belastingdienst deze bijdragen per direct intrekken.</p> <p>Er is geen openbaar gemaakte financiële verantwoording voorhanden.</p>