



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Informatie Strategie 2017 -2022

ICT is niet het doel, maar een enorme kans om de organisatie efficiënter en beter te laten functioneren en om de dienstverlening op een (nog) hoger peil te brengen



Versiebeheer

Versie	Datum	Wijzigingen
0.9	08-07-2016	Eerste concept, gebaseerd op informatie strategie 2015-2017
0.91	15-07-2016	Tweede concept met waar mogelijk uitgewerkte teksten
0.92	27-07-2016	Derde concept met aanvullingen van nog niet verder uitgewerkte trends
0.93	14-10-2016	Vierde concept met aanvullingen vanuit afdelingen, directie en bestuur
0.94	17-10-2016	Verwerkte opmerkingen Privacy- en Informatiebeveiligingsfunctionaris
0.95	17-10-2016	Verwerkte opmerkingen Projectteam Moderne Dienstverlening
0.99	19-10-2016	Verwerkte opmerkingen DMO
1.0	25-10-2016	Definitief
1.1	30-1-2017	Aanpassing bijlage 6 'Projectenkalender en jaarbudgetten ICT projecten'

Samenvatting

Dit plan is geschreven om de ambities van onze gemeente op het gebied van dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening voor de komende jaren vorm te geven. De scope bestaat uit de richting, inrichting en verrichting van de Informatievoorziening voor de periode van 2017 tot en met 2022. Het doel van deze informatiestrategie is een richtinggevend kader te stellen voor ontwikkeling van de gemeentelijke informatievoorziening en om de gehele organisatie, zowel bestuurders als medewerkers, daar inzicht in te geven.

Om te komen tot een strategie, beleid en een uitvoeringsplan is eerst de visie en missie voor Informatievoorziening opgesteld. De visie is dat informatie een bedrijfsproduct is, dat zaakgericht werken een adequate en kwalitatieve dienstverlening tegen zo laag mogelijke kosten mogelijk maakt, en dat technische en organisatorische middelen in balans worden ontwikkeld.

De missie is hierbij:

Informatievoorziening ondersteunt de gemeentelijke organisatie door een innovatief en kwalitatief hoogwaardige, veilige en betrouwbare ICT-dienstverlening waardoor de gemeentelijke organisatie plaatsonafhankelijke dienstverlening kan leveren en een betrouwbare partner is voor onze klanten, gebruikers, ketenpartners, burgers, inwoners, ondernemingen en instellingen.

Om de visie en missie verder vorm te geven is een informatiestrategie en beleid opgesteld. Hierbij wordt uitgegaan van de definitie:

Een samenhangend geheel van visies, doelstellingen, structuren, regels en plannen met betrekking tot vraag en aanbod van formele informatie, goedgekeurd door de directie en gericht op de ondersteuning van de bedrijfsdoelstellingen van de organisatie op de lange termijn.

In de definitie worden uitgangspunten, doelstellingen, structuren, regels en plannen benoemd. Binnen de informatiestrategie zijn een aantal uitgangspunten beschreven zoals: “de gemeente werkt digitaal en proces- en zaakgericht” en “de dienstverlening aan onze klanten willen we verbeteren door innovatieve oplossingen”. Tevens zijn er concreet vier strategische doelstellingen geformuleerd, namelijk: de basis op orde, informatie toegankelijk, ontwikkeling informatiesystemen en het nieuwe samenwerken.

Om te komen tot een daadwerkelijke uitvoering en planning, is het zaak om structuren en regels vast te stellen. Zo wordt gewerkt onder architectuur, met proces- en projectmanagement. Ook de organisatie van de ICT functie is van belang waarbij niet alleen diverse rollen van beheer (technisch, functioneel, keten- en gegevensbeheer) zijn benoemd en ingevuld, maar ook de rol van informatiebeveiliging. Een onderwerp dat door de technische mogelijkheden en ten behoeve van ondersteuning van de nieuwe werkwijze, het nieuwe samenwerken, steeds belangrijker wordt.

De daadwerkelijke uitwerking voor de komende jaren wordt in een uitvoeringsplan beschreven. Hierin staan projecten zoals wettelijke verplichte projecten vanuit het iNUP en de Digitale Agenda 2020, projecten die te maken hebben met de technische infrastructuur en ook lopende projecten zoals de vervolgtrajecten rondom de transities binnen het sociale domein. Hierbij zijn doorlooptijden en een inschatting van de kosten gegeven voor komende jaren. Elk jaar worden de projecten geconcretiseerd in termen van planning, inzet, kosten en impact op de geformuleerde doelstellingen, zodat zowel bestuurders als medewerkers inzicht krijgen in wat er per jaar wordt gerealiseerd.



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	5
2. Missie en Visie	8
2.1. Missie Informatievoorziening	8
2.2. Visie Informatievoorziening	9
2.3. Trends en ontwikkelingen	10
3. Informatiestrategie en Beleid	14
3.1. Uitgangspunten en Doelstellingen	14
3.2. Organisatie van ICT-functie	16
3.3. Structuren en Regels	18
4. Uitvoeringsplan 2017-2022	20
4.1. Fasering, activiteiten en planning	20
4.1.1. Doelstelling 1. Basis op orde:	20
4.1.2. Doelstelling 2. Informatie toegankelijk:	21
4.1.3. Doelstelling 3. Ontwikkeling informatiesystemen:	21
4.1.4. Doelstelling 4: Het nieuwe samenwerken:	23
5. Managen van het uitvoeringsplan	25
5.1 Financiën en personele capaciteit	25
5.2 Projectplannen	25
5.3 Communicatie	25
5.4 Status- en voortgangsrapportage	26
Bijlage 1: Trends en ontwikkelingen	27
Bijlage 2: Hoe: de veranderaanpak	29
Bijlage 3: Werken onder architectuur	30
Bijlage 4: Organisatie van de ICT functie	35
Bijlage 5: Het 9-vlaksmodel	40
Bijlage 6: Projectkalender en jaarbudgetten ICT projecten	42
Bijlage 7: Referentielijst	46
Bijlage 8: Verklarende begrippenlijst	47

1. Inleiding

Aanleiding

De directe aanleiding voor dit plan is om de ambitie van onze gemeente op het gebied van dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening de komende jaren vorm te geven. Dit willen we doen door te streven naar:

- Efficiënte en resultaatgerichte bedrijfsvoering met oog voor digitalisering
- Betere en transparante dienstverlening
- Vergroten van de wendbaarheid en flexibiliteit van de organisatie.

Een nieuwe gemeentelijke organisatie betekent opnieuw kijken naar hoe we de werkzaamheden gaan organiseren, en dus ook hoe we de informatievoorziening gaan organiseren. Daarom kijken we eerst naar wat we in het verleden al hebben gedaan. Zo zijn vanuit het Programma Slagkracht al de nodige resultaten behaald met het implementeren van basisvoorzieningen binnen een gemeentelijk informatie- en applicatiearchitectuur, gebaseerd op Gemeentelijk Model Architectuur (GEMMA). De in het programma benoemde ICT projecten, die voortkwamen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) en diens opvolger i-NUP, zijn voor het grootste gedeelte gereed. De nog lopende projecten zijn opgenomen in bijlage 6 "Projectenkalender en jaarbudgetten ICT projecten".

Vervolgens kijken we naar nieuwe ontwikkelingen en trends zoals die zijn benoemd in de wet Generieke Digitale Infrastructuur en de Digitale Agenda 2020, en hoe deze van toegevoegde waarde zijn voor het verbeteren van onze bedrijfsvoering en dienstverlening richting de burgers, bedrijven, instellingen en collega's.

In de Digitale Agenda 2020 zijn de ambities van gemeenten vastgelegd om als gemeente klaar te zijn voor de informatiesamenleving in 2020.

De visie voor de organisatie en de dienstverlening, die richting geeft aan de ontwikkeling van de informatievoorziening is in het dienstverleningsconcept vastgesteld. De volgende stap bestaat uit het vertalen van de richting naar een kader waarbinnen de informatievoorziening doorontwikkeld kan worden.

Daarnaast moet de gemeente landelijke wetgeving uitvoeren, waaronder specifieke wetgeving die betrekking heeft op de informatievoorziening. Binnen de ICT is nog een additionele focus op de vele, nieuwe technische mogelijkheden waarvan gebruik kan worden gemaakt.

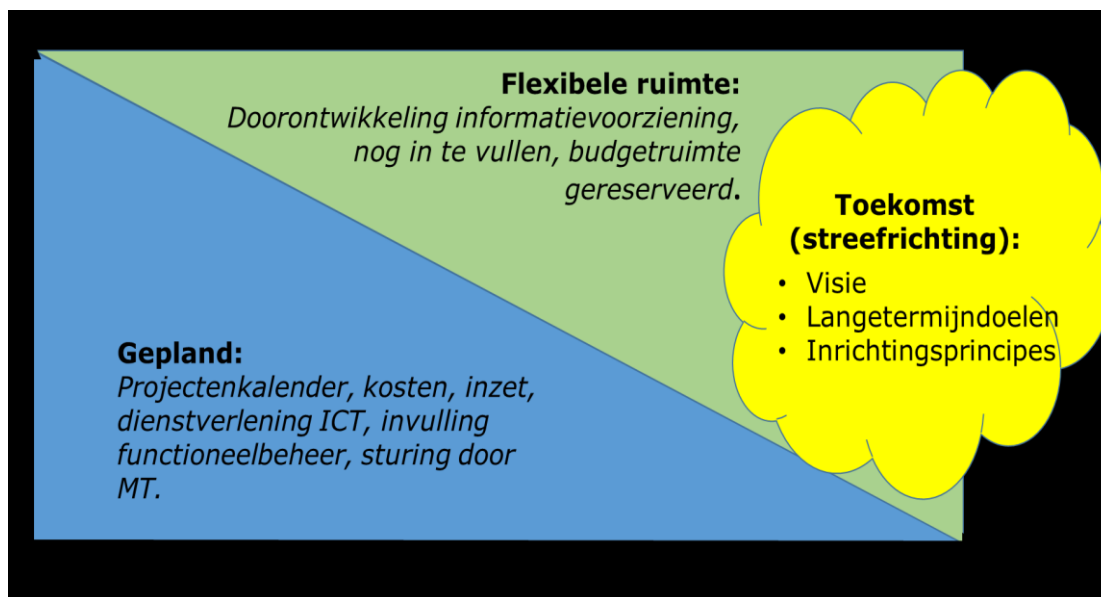
Om onze ambities optimaal te ondersteunen is deze informatiestrategie geschreven. Hiermee worden de activiteiten ten behoeve van de ICT en de informatievoorziening van duidelijke kaders en richting voorzien. Informatie is een onmisbaar onderdeel van een moderne bedrijfsvoering. Digitale vastlegging van informatie maakt het mogelijk om informatie met elkaar te delen, snel en efficiënt informatie beschikbaar te hebben en te maken, om verschillende soorten informatie aan elkaar te koppelen en zodoende nieuwe gecombineerde informatie te creëren.



Scope

Deze informatiestrategie bevat zowel de ontwikkeling van de informatievoorziening als het beheer en de bijbehorende verantwoordelijkheden.

De scope voor het informatiebeleid richt zich op de gewenste situatie per 1 januari 2020 met een doorkijk tot 2022. In de eerste jaren zijn ontwikkelingen nog concreet, daarna minder. Zowel ontwikkelingen binnen de gemeente als landelijke ontwikkelingen kunnen inhoudelijk wijzigen en een andere prioriteit krijgen. Wel is een streefrichting voor de langere termijn geschetst. (zie figuur).



De informatie voorziening zal in toenemende mate belangrijker worden voor de gemeente, burgers, bedrijven en instellingen. Investerings in de ICT zullen blijven aanhouden.

Doelstelling

Het doel van deze informatiestrategie is meervoudig:

- Richting geven aan ontwikkelingen op informatievoorziening gebied voor de komende jaren, vormgegeven vanuit de strategische visie van de organisatie en externe ontwikkelingen.
- Een integrale visie en sturing op ontwikkeling van de informatievoorziening vertaald in concrete projecten tot eind 2019.
- Het benoemen van concrete projecten en activiteiten voor de komende jaren, en een financiële onderbouwing.

Dit doen we door ontwikkelingen en projecten in een kader te plaatsen en zo een richting mee te geven, en door witte vlekken te ontdekken en daar actie op te ondernemen. Het gaat dus om die ontwikkelingen en projecten die bijdragen aan de doelstellingen van de gemeente.

Om excellente dienstverlening te kunnen leveren op het gebied van informatievoorziening, is een vertaling gemaakt van de wensen en eisen vanuit de gemeentelijke organisatie naar de benodigde ICT-voorzieningen om aan te sluiten bij de behoefte van onze burgers, bedrijven en instellingen. Voor de uitvoering van dit plan is een verbinding tussen de bedrijfsvoering (vakafdelingen) en de ICT organisatie essentieel.

Het informatiebeleid is gebaseerd op de ambities van de gemeente, landelijke ontwikkelingen en ervaringen van de afgelopen jaren.



Leeswijzer

Vanuit de missie en visie van de gemeente wordt de strategie en het beleid bepaald. Daarna vindt vertaling plaats naar projecten. Dit plan is op die wijze ook opgebouwd.

Hoofdstuk 1 “Inleiding” geeft de aanleiding, scope en doelstelling van dit plan. In hoofdstuk 2 “Missie en Visie” worden de missie en visie op de Informatievoorziening en ICT van de gemeente gegeven.

In Hoofdstuk 3 “Informatiestrategie en Beleid” wordt beschreven op welke manier de missie en visie worden vormgegeven. Ook worden in dit hoofdstuk de uitgangspunten en kaders nader beschreven, waarna in hoofdstuk 4 “Uitvoeringsplan 2017-2022” een overzicht en een beschrijving van de ICT projecten, die vanuit de gedefinieerde doelstellingen al lopen, gedefinieerd zijn of nog moeten starten. Deze zijn in de tijd uitgezet (doorlooptijd) inclusief een begroting (kosten) en scope.

Hoofdstuk 5 wordt ingegaan op het “Managen van het uitvoeringsplan”.

In de onderstaande figuur is de verdere opbouw van dit document grafisch weergegeven:



Voor wie is dit plan?

Het plan is bedoeld voor medewerkers, managers en bestuurders van de gemeente Edam-Volendam die bij werkzaamheden gebruik maken van de informatievoorziening. Omdat niet elke rol met dezelfde intensiteit gebruik maakt van de informatievoorziening, is een aantal verschillende doelgroepen benoemd. In de onderstaande tabel is een overzicht gegeven voor wie, welk onderdeel van dit plan bestemd is. Uiteraard staat het iedereen vrij om het gehele stuk te lezen. Ook is ten behoeve van de leesbaarheid gebruik gemaakt van bijlagen.

	Samenvatting	H1	H2	H3	H4	H5	Bijlage 1-3	Ov. Bijlagen
Raadslid	X	X	X	X			X	
Burgemeester	X	X	X	X			X	
Vak Wethouder	X	X	X	X			X	X
Wethouder	X	X	X	X			X	
Gemeentesecretaris	X	X	X	X	X	X	X	X
Afdelingshoofd	X	X	X	X	X	X	X	X
Sectiecoördinatoren	X	X	X	X	X	X	X	X
Beleidsadviseurs	X	X	X	X	X	X	X	X
Overige medewerkers	X	X	X	X	X	X	X	X
Externe klant	X							

2. Missie en Visie

Gemeenten bevinden zich in een snel veranderende omgeving. De dynamiek in de samenleving neemt toe. Gemeenten krijgen nieuwe taken en hierdoor ontstaan structuren waarin gemeenten onderdeel worden van gegevensverwerkende en -gebruikende ketens. Hierdoor vindt een versnelling plaats van interactie en transacties, neemt de complexiteit toe en nemen de fysieke barrières af. De bedrijfsvoering van de nieuwe organisatie blijft niet binnen de muren van het gemeentehuis. De gemeente is en wordt in toenemende mate onderdeel van informatie- en transactieketens met klanten en externe partijen. Toegankelijke en betrouwbare overheidsinformatie wordt steeds belangrijker voor een behoorlijk bestuur. Daarnaast is informatie, net als mensen en geld, een productiemiddel en daarmee een van de voornaamste bedrijfsmiddelen van de gemeente. We gaan netjes om met mensen en met geld, en dus ook met informatie. Om hier richting aan te geven worden in dit hoofdstuk de missie en visie op de informatievoorziening gegeven.

2.1. Missie Informatievoorziening

Missie gemeente: (dit willen we zijn)

De missie van de gemeente Edam-Volendam luidt:

“De gemeente Edam-Volendam: ondernemend en betrokken. Koersvast en flexibel!”

Deze missie heeft zowel een externe (gemeenschap) als een interne (organisatie) betekenis. Vanuit deze interne betekenis, dat wil zeggen voor de organisatie, het bestuur en de politiek, is daaraan toegevoegd: De gemeente Edam-Volendam is flexibel en daadkrachtig!

Er is een wettelijke grondslag: de Grondwet en Gemeentewet. Naast dienstverlening zijn er nog andere rollen die de gemeente heeft. We kunnen ons niet alleen op dienstverlening (De klant zo goed en zo snel mogelijk bedienen) focussen. Dat is te smal. Die rollen zijn:

- De gemeente als dienstverlener: Leveren van producten die voorzien in de behoeften van onze burgers, bedrijven en instellingen, rekening houdend met wet- en regelgeving. Uitgangspunt daarbij is om de samenleving beter te betrekken en om samen te werken vanuit vertrouwen. Er worden afspraken gemaakt over serviceverlening, kwaliteit en communicatie;
- De gemeente als coproductent. Coproduceren houdt in dat we onze ambities samen met partners ontwikkelen en gezamenlijk invulling geven aan de sturingstaak van de gemeente. Bijvoorbeeld bij de inrichting van de leefomgeving en bij ontwikkeling van beleid. De gemeente neemt uiteindelijk een besluit;
- De gemeente heeft als toezichthouder en handhaver de taak om orde en gezag te waarborgen;
- De gemeentelijk dienstverlening is betrouwbaar en plaatsonafhankelijk. De burger moet op de overheid kunnen vertrouwen.

Missie Informatievoorziening:

Uitgaande van de bovenstaande punten luidt de missie op informatievoorziening als volgt:

Informatievoorziening ondersteunt de gemeentelijke organisatie door een innovatief en kwalitatief hoogwaardige, veilige en betrouwbare ICT-dienstverlening waardoor de gemeentelijke organisatie plaatsonafhankelijke dienstverlening kan leveren en een betrouwbare partner is voor onze klanten, gebruikers, ketenpartners, burgers, inwoners, ondernemingen en instellingen.

2.2. Visie Informatievoorziening

De belangrijkste bronnen voor het bepalen van de visie op de informatievoorziening zijn:

- Coalitieakkoord 2016 - 2022
- Concernplan Edam-Volendam
- Eindrapportage Dienstverleningsconcept en Besturingsfilosofie
- Programmaplan 2017-2022
- Digitale Agenda 2020

Visie gemeente: (zo ziet de toekomst eruit)

De dienstverlening is vanuit het perspectief van de burger verbeterd. De dienstverlening is flexibel en innovatief. Dat betekent zoveel mogelijk digitaal, of het nu gaat om informatie inwinnen, meldingen doen of producten aanvragen. Digitaal is de basis, maar persoonlijke dienstverlening blijft zeker bestaan. Er is vorm gegeven aan de “participatiemaatschappij” door de invloeden vanuit de decentralisaties op het sociale domein en de omgevingswet. Zaakgericht werken is een randvoorwaarde die een houvast geeft voor kritische dossiers en het Nieuwe Werken mogelijk maakt. In al deze ontwikkelingen speelt informatievoorziening en ICT een belangrijke rol. Het gebruik van mobiele communicatiemiddelen, clouddiensten, apps, social media, domotica, Big Data, Smart City toepassingen en de beschikbaarheid van breedband-internet verandert in een rap tempo de manier waarop burgers en overheid met elkaar communiceren.

Zo is in het sociale domein ingezet op de omslag van decentralisatie en transitie naar transformatie door gebruik te maken van innovatieve mogelijkheden.

Al deze ontwikkelingen roepen de vraag op hoe lokale overheden omgaan met snelle en continue veranderingen. En dat in een netwerksamenleving waarbij vloeibare organisatievormen, die kunnen uitbreiden en krimpen, de nieuwe norm lijken te zijn.

Een onderdeel van deze verbeterslag is het inzichtelijk maken van wat burgers en ondernemers van de gemeente verwachten, we doen wat we beloven en sluiten aan bij de behoefte en vragen van onze klanten die daarbij centraal staan.

Visie op Informatievoorziening:

De visie zoals die hierboven is beschreven geeft richting aan de visie op informatievoorziening. De visie op informatievoorziening is:

- Overal en altijd informatie beschikbaar hebben.
 - Informatievoorziening is er om de organisatie te ondersteunen met de juiste informatie welke actueel en makkelijk vindbaar is.
- Informatievoorziening draagt wezenlijk bij aan de dienstverlening.
 - Zaakgericht werken, digitaliseren en adequate ICT voorzieningen zijn noodzakelijk om de beste dienstverlening tegen zo laag mogelijke kosten te realiseren. Zaakgericht werken met behulp van een integraal zaakstelsel is noodzakelijk om de beste dienstverlening te leveren en vormt het fundament om processen te digitaliseren.
 - Om de dienstverlening te verbeteren, is het noodzakelijk dat organisatorische en technische middelen in balans worden ontwikkeld.
- Informatie is een bedrijfsproduct wat op een procesmatige wijze wordt geproduceerd ten behoeve van sturing en dienstverlening.
- De informatievoorziening is het geheel aan technische hulpmiddelen dat wordt ingezet om de beste dienstverlening tegen zo laag mogelijke kosten te realiseren. Inrichting wordt getoetst aan de architectuur (zaakgericht) en de ondersteuning van processen.
- Een betrouwbare informatievoorziening is onmisbaar voor het goed uitvoeren van de processen.

2.3. Trends en ontwikkelingen

Digitale Transformatie

Digitale transformatie gaat over het effect van ICT op alle aspecten van de maatschappij en de organisatie. Van apparaten die werk uit handen nemen tot het opnieuw inrichten van werkprocessen omdat bepaalde stappen geautomatiseerd gaan verlopen.

ICT maakt zaken en nieuwe ontwikkelingen mogelijk i.p.v. dat ICT alleen maar volgend is. Vaak zijn de uitkomsten en ontwikkelingen verrassend en onvoorspelbaar. Daarom spreekt men over de “digitale transformatie”.

In de digitale transformatie streeft men naar een organisatie die met digitale middelen en digitaal volwassen medewerkers haar bedrijfsdoelstellingen haalt. Denk bijvoorbeeld aan bedrijven zoals Spotify, Uber en AirBnB. Digitaal werken en bedrijfsdoelstellingen zijn hier zodanig aan elkaar gekoppeld dat de digitale invulling van het primaire proces het businessmodel heeft beïnvloed. Deze vorm van transformatie is voor gemeenten in het algemeen (nog) niet in zicht. Wel kan de gemeente delen van taken of processen met behulp van ICT transformeren.

Voorbeelden van samenwerking met de samenleving welke met ondersteuning van ICT middelen plaatsvinden zijn:

1. Crowd labor, het uitbesteden van een taak aan de samenleving. De archieftaak om metadata toe te voegen aan bijvoorbeeld foto's wordt op de site www.velehanden.nl uitgevoerd. Geïnteresseerden over de hele wereld kunnen hieraan bijdragen.
2. Crowd funding, het financieren van een project door de samenleving. Voetbrug, de Luchtsingel in Rotterdam werd door veel kleine bijdragen, in diverse vormen, gefinancierd.
3. Crowd voting, besluitvorming door de samenleving. Gemeente Dordrecht liet meer dan 4000 inwoners meedenken over een bezuinigingsvoorstel van € 3 miljoen.
4. Crowd collaboration, meewerken aan een taak. Gemeente Nijmegen formuleerde met meer dan 1000 inwoners het cultuurbeleid.
5. Crowd competition, een oplossing creëren in competitievorm. Provincie Utrecht organiseerde samen met onder andere Utrechtinc. een hackathon. Een competitie waarin een energie app werd ontwikkeld.

Met ICT wordt een groter bereik gecreëerd waardoor het uitbesteden van onderdelen van taken of processen een reële optie wordt. Door structureel taken en of processen op deze manier samen met de samenleving op te pakken maakt een gemeente optimaal gebruik van inwoners, bedrijven, instellingen en medewerkers. Zo transformeert ze naar de (digitale) gemeente van de toekomst.

De participatiemaatschappij

De gemeente wil de samenleving meer betrekken om te komen tot een sterke 'participatie samenleving' waarin mondig inwoners, vooral zonder tussenkomst van politieke partijen of gemeenteambtenaren, voor hun belangen en idealen opkomen. Alleen, in samenwerking met buurtbewoners of in een vereniging of organisatie.

Vanuit de gemeente kan hiervoor de benodigde ICT ondersteuning gegeven worden. Denk hierbij aan het versterken van de technische infrastructuur (o.a. glasvezel of 5G verbindingen). Zo kan in de zorg gebruik gemaakt gaan worden van slimme technologie (Domotica, social media), zodat zelfregie en samenredzaamheid bevordert wordt.

Webcare: #gemeente

WhatsApp, LinkedIn, Facebook en YouTube zijn niet meer weg te denken uit ons digitale leven en dit is slechts een greep uit het nieuwe medialandschap. Door deze nieuwe media te monitoren weten we als gemeente wat er leeft in de samenleving. Ook geeft het meer inzicht in de personen en daarmee de kennis, vaardigheden en het netwerk van personen. Zowel in de samenleving (via Facebook) of gemeentelijke organisatie (LinkedIn).

Veel overheden experimenteren volop met nieuwe media. Gemeenten zijn toegankelijk via WhatsApp, Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube. Het brengt de overheid dicht bij de (jonge) burger. Toepassingen variëren van het informeren van burgers tot aan het gebruik als dienstverleningskanaal voor het doen van meldingen.

Dit vraagt een actief beleid van de gemeente op deze nieuwe media. De twee belangrijkste beleidskwesties zijn:

1. Omdat nieuwe media een nieuw dienstverleningskanaal vormt, zal er aandacht geschonken moeten worden aan vraagstukken zoals het koppelen en vastleggen van contactmomenten met burgers en nieuwe informatiestromen aan bestaande ICT-systemen. Ook een melding via Twitter zal uiteindelijk wel netjes afgewerkt en terug gerapporteerd moeten worden.
2. Omdat ideeën en sentimenten van de samenleving worden verwoord via social media, zal hier actief naar geluisterd en gereageerd moeten worden. Een veelgebruikte term voor het managen van interactie met de samenleving via diverse (digitale) media is community management. In het strategisch communicatieplan wordt verder ingegaan op de wijze waarop dit vormgegeven gaat worden

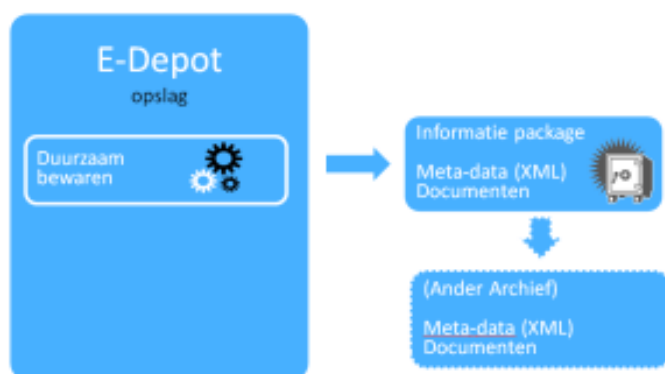
E-Depot: Duurzame Digitale Opslag

Eén van de belangrijkste onderdelen van een e-depot is de duurzame opslag van de informatie. Het duurzaam beheren en beschikbaar stellen van digitale informatie is op dit moment een van de grootste uitdagingen in de archiefwereld.

Wat houdt duurzame opslag dan in?

Onder duurzaam wordt in dit geval verstaan dat we de informatie opslaan en blijvend kunnen aantonen dat de informatie authentiek, betrouwbaar, integer en herbruikbaar is.

- Authentiek: het is wat het beweert te zijn
- Betrouwbaar: het is een accurate voorstelling van de transactie waar het over handelt
- Integer: het is niet ongeautoriseerd te veranderen en veranderingen zijn na te gaan
- Herbruikbaar: het is vindbaar, raadpleegbaar, leesbaar en begrijpelijk binnen de originele context



Om de duurzame opslag van digitale informatie te garanderen, en dus aan bovenstaande te voldoen, zal de informatie moeten worden voorzien van metadata, zoals beschreven in het TMLO (standaard metadata schema voor lokale overheden). Ook kan ervoor gekozen worden om als standaard voor de archivistische beschrijvingen het ISAD(G) te hanteren.

Verder moet de informatie worden beschermd tegen ongeautoriseerde toegang.

Maar er is meer

De informatie moet ook langdurig of misschien wel permanent bewaard blijven. Dus moeten we ervoor zorgen dat:

- De gegevensdrager (harde schijf, optische schijf, Solid State Disc (SSD) etc.) continue wordt gecontroleerd en tijdig wordt vervangen;
- Het bestand (bit-stream) wordt gecontroleerd op informatieverlies (ofwel bit-rot);
- Gecontroleerd wordt of het bestandformaat nog wordt ondersteund en - indien nodig - wordt overgezet naar een ander formaat (preserving).

Digitale kluis

Omdat digitale informatie inclusief de bijbehorende metadata meerdere operating systems, databasesystemen en hardware configuraties zal moeten overleven, is het goed om deze informatie in een 'platte' structuur (geen of weinig relaties leggen, metadata in XML) in informatiecontainers te zetten en deze vervolgens in een digitale kluis te plaatsen.

De informatie hoeft pas uit de kluis gehaald te worden bij een update van de huidige informatie (preserving), of als de informatie overgezet moet worden naar een ander e-depot. De informatie die in het e-depot is opgeslagen moet uiteraard ook worden beheerd.

The “Internet of Things” (IoT)

Internet of Things is een netwerk van slimme en communicerende objecten. Het verwijst naar het algemene idee dat alle objecten leesbaar, herkenbaar, adresseerbaar, controleerbaar en te lokaliseren moeten zijn via internet.



Steeds meer intelligente apparaten worden met het internet verbonden. Voorbeelden zijn koelkasten, wasmachines, thermometers, smartwatches en sportkleding met sensoren(wearables). De verwachting is dat er in 2018 evenveel intelligente apparaten aan het internet zijn verbonden als smartphones, computers, laptops en tablets.

Big Data ten behoeve van beleidsvalidatie en beleidsbepaling

In 2020 is "The Internet of Things" helemaal doorgevoerd, mede door de beschikbaarheid van 5G verbindingen (1GB verbindingen). Praktisch iedereen loopt met een iHealth device rond: dit zijn apparaten zoals een iWatch die gegevens over de gezondheid van de bewuste persoon doorstuurt naar het persoonlijke medische dossier.

Elektronicafabrikanten zijn met hun Hospital@Home concept de belangrijkste aanbieder van persoonlijke iHealth dossiers. Gemeenten maken hier op grote schaal gebruik van via beleidsvorming en bij de verstrekkingen van WMO voorzieningen. De privacy van de health dossiers wordt door de cliënt zelf geregeld.



Mensen, apparaten en slimme sensoren generen een ongelooflijke hoeveelheid data. Data over het gebruik van producten, openbare ruimte, individuen, groepen mensen, uit machines, vervoers- en energiestromen. Met de huidige computerkracht is het mogelijk om van de bulk van data, real time informatie te genereren.

Big Data zijn datasets die niet met reguliere database management systemen onderhouden kunnen worden. De datasets worden gekenmerkt door:

- Volume (schaal van data),
- Velocity (snelheid van analyse van actuele (streaming) data)
- Variety (verschillende type data).
- Veracity (betrouwbaarheid van (het gebruik) van datasets)
- Value (waarde van data).

Zo is het mogelijk om via social media te monitoren wat het sentiment van de dag is over een bepaald onderwerp (o.a. google trends). Big Data kan ook een signaal afgeven. Zouden kinderen die in armoede opgroeien vaker ziek zijn en met de WMO in aanraking komen? Het geeft gebiedsgericht werken een nieuwe dimensie. Vrijwel iedereen is voorzien van een mobiel apparaat met GPS-functionaliteit.

Het analyseren van deze Big Data, patronen daarbinnen herkennen, vertalen naar hypothesen en visualisaties en vervolgens daarop aansturen is een nieuw vakgebied. De wens van gemeenten om regie te voeren, ingewikkelde wetgeving, veranderende taken en technische trends vragen van gemeenten een strakkere implementatie van de PDCA-cirkel (Plan-Do-Check-Act). Met name de "Check" fase (beleidsvalidatie) vraagt om overzicht. Bestuurders en directies hebben behoefte aan (management)informatie om op te sturen en over te beslissen.



Door de komst van Big Data is het mogelijk om real time een veelvoud aan data te analyseren. Het stelt je in staat om het effect van beleid vooraf te evalueren (beleidsbepaling). In zijn algemeenheid is er een trend om middels Big Data en datamining (patroonherkenning) meer nadruk te leggen op preventie dan op reparatie van beleid.

3. Informatiestrategie en Beleid

In het vorige hoofdstuk zijn de missie en visie gegeven. Deze dienen als input voor de informatiestrategie en beleid. In dit hoofdstuk worden de informatiestrategie en beleid beschreven.

De definitie van informatiestrategie die gebruikt wordt is: *“Een samenhangend geheel van visies, doelstellingen, structuren, regels en plannen met betrekking tot vraag en aanbod van formele informatie, goedgekeurd door de directie en gericht op de ondersteuning van de bedrijfsdoelstellingen van de organisatie op de lange termijn.”*

Uit de definitie komen naast de visie een aantal onderdelen naar voren. Het gaat om uitgangspunten, doelstellingen, structuren en regels. Deze worden in de volgende paragrafen uitgewerkt. Het onderdeel “plannen” wordt in hoofdstuk 4 uitgewerkt.

3.1. Uitgangspunten en Doelstellingen

Uitgangspunten

De beleidsuitgangspunten (informatiebeleid) zijn gericht op innovatie, continuïteit en borging van processen in de organisatie. Ze vormen samen met principes (architectuur) de beleidskaders voor (door)ontwikkeling van de informatievoorziening.

Belangrijke beleidsuitgangspunten die in dit informatieplan zijn opgenomen:

- Innovatie waar mogelijk, dienstverlening aan onze klanten willen we verbeteren met innovatieve oplossingen;
- Ondersteuning bieden aan de verandering in onze werkwijze, om van taakgerichte naar vraaggerichte dienstverlening te komen, van taak-denken naar rol-denken;
- Burgers, ondernemingen en instellingen verwachten door de nieuwe ICT ontwikkelingen een moderne dienstverlening waarbij elektronische kanalen snellere dienstverlening bieden. Bij het bepalen van de kanaalkeuze maakt de gemeente een zorgvuldige afweging tussen de belangen van de klant en organisatie;
- We richten de dienstverlening op de interne ICT infrastructuur zodanig in dat de vak afdelingen binnen en buiten de gemeente zich volop kunnen richten op hun reguliere activiteiten;
- Onze gemeentelijke informatie- en applicatiearchitectuur voldoet aan de landelijke gemeentelijke standaard (GEMMA);
- We werken volgens de 8 architectuurprincipes zoals benoemd in bijlage 3 “Werken onder architectuur”.
- We werken digitaal, proces- en zaakgericht;
- We voldoen aan de wettelijke eisen voor het bewaren van informatie;
- De gegevensmanagementfunctie wordt zodanig ingericht dat optimale kwaliteit van dienstverlening aan burgers, bedrijven, instellingen, andere overheden en afnemers wordt geboden;
- Het sturen op ontwikkeling van en beheren van de informatievoorziening zal verankerd worden in de lijn;
- We werken projectmatig voor optimale sturing, selectie en uitvoering op alle projecten zoals bijvoorbeeld e-Overheid, Moderne Dienstverlening, Het Nieuwe Werken (HNW), de Omgevingswet en de transformaties binnen het sociaal domein;
- We houden de oplossingen zo compact, gebruikersvriendelijk en praktisch mogelijk;

Doelstellingen

De belangrijkste, wettelijke, initiatieven vanuit de rijksoverheid zijn samengebracht in een overheidsbreed programma genaamd Digitale Agenda 2020. Dit programma heeft als doelstelling het kwalitatief handhaven en waar mogelijk verbeteren van de dienstverlening aan de burgers, ondernemingen en instellingen. Het heeft de volgende doelen waarop dit informatieplan inspeelt:

- De vraag van burgers en ondernemingen staat centraal en is het uitgangspunt.
- Burgers en ondernemingen kunnen hun zaken met de overheid snel en zeker regelen.



- We vallen burgers, ondernemingen en instellingen niet lastig met de verschillen tussen onze organisaties, maar opereren als één overheid.
- We stellen geen overbodige vragen aan burgers. Informatie die in basisregistraties is opgenomen en informatie die binnen de eigen organisatie beschikbaar is, wordt niet nogmaals gevraagd.
- We zijn transparant en aanspreekbaar op onze dienstverlening
- We richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, ondernemingen en instellingen.

De doelstellingen in Digitale Agenda 2020 zijn meegenomen in de visie op de informatievoorziening. Op basis van de missie en visie op de informatievoorziening zijn de volgende vier doelstellingen geformuleerd:

1. **Basis op orde:** Informatisering zorgt door diverse projecten voor continuïteit in de bedrijfsvoering, dienstverlening en ICT infrastructuur, waarbij wordt voldaan aan wet- en regelgeving en waardoor de bedrijfsvoering efficiënter kan worden.
2. **Informatie toegankelijk:** Informatievoorziening zorgt dat medewerkers plaats en tijd-onafhankelijk, efficiënter en effectiever kunnen (samen)werken, door toegankelijke informatiesystemen, rekening houdend met mobiele communicatiemiddelen.
3. **Ontwikkeling informatiesystemen:** Innovatieve oplossingen voor onze burgers, ondernemingen en instellingen om ze maximaal te ontlasten, 24x7 te ondersteunen en te adviseren, b.v. via laagdrempelige toepassingen in de vorm van specifieke apps.
4. **Het nieuwe (samen)werken:** De informatievoorziening zorgt voor creatieve oplossingen voor informatievraagstukken, efficiënt en effectief samenwerkend vanuit verschillende locaties met verschillende ketenpartners, optimaal ondersteunend voor de taakvolwassen medewerker en managers.

In het onderstaand figuur zijn de beleidsdoelstellingen weergegeven.

1. Basisvoorzieningen op orde	2. Informatie toegankelijk	3. Ontwikkeling informatiesystemen	4. Het nieuwe samenwerken
- ICT infrastructuur op orde - ICT organisatie op orde - Informatiebeveiliging en privacybeleid op orde - Koppelingen met landelijke basisregistraties - Koppelingen op basis van standaarden met gemeentelijke servicebus - Bedrijfprocessen in kaart 	- Centrale voorziening voor documentcreatie - MijnOverheid.nl lopende zaken is gekoppeld en wordt gebruikt - Managementinformatie op strategisch, tactisch en uitvoerend niveau - Inrichten kwaliteits- en sturingscontrole - Ontsluiten digitale documenten - Digitaliseren archieven 	- Aanpassingen informatievoorziening a.g.v. Omgevingswet - Uitbreiden regie systeem sociaal domein met burger- en leveranciersportaal - Ondernemingsplein - Digitale factuurstromen - Digitaal vergaderen, besluiten, samenwerken en kennis delen - Cloud diensten: private, public of hybride 	- Burgerparticipatie, samenwerken - Gebruik sociale media en apps - Digitaal aanvragen, digitaal antwoorden - WebCare en feedback - Plaatsafhankelijk en digitaal werken - Ondersteuning aan flexibele vormen van werken, mobiele devices - Samenwerken met ketenpartners 
Basis op orde	Efficiënte en kwalitatieve informatie	Innovatie	Efficiënt en effectief samenwerken

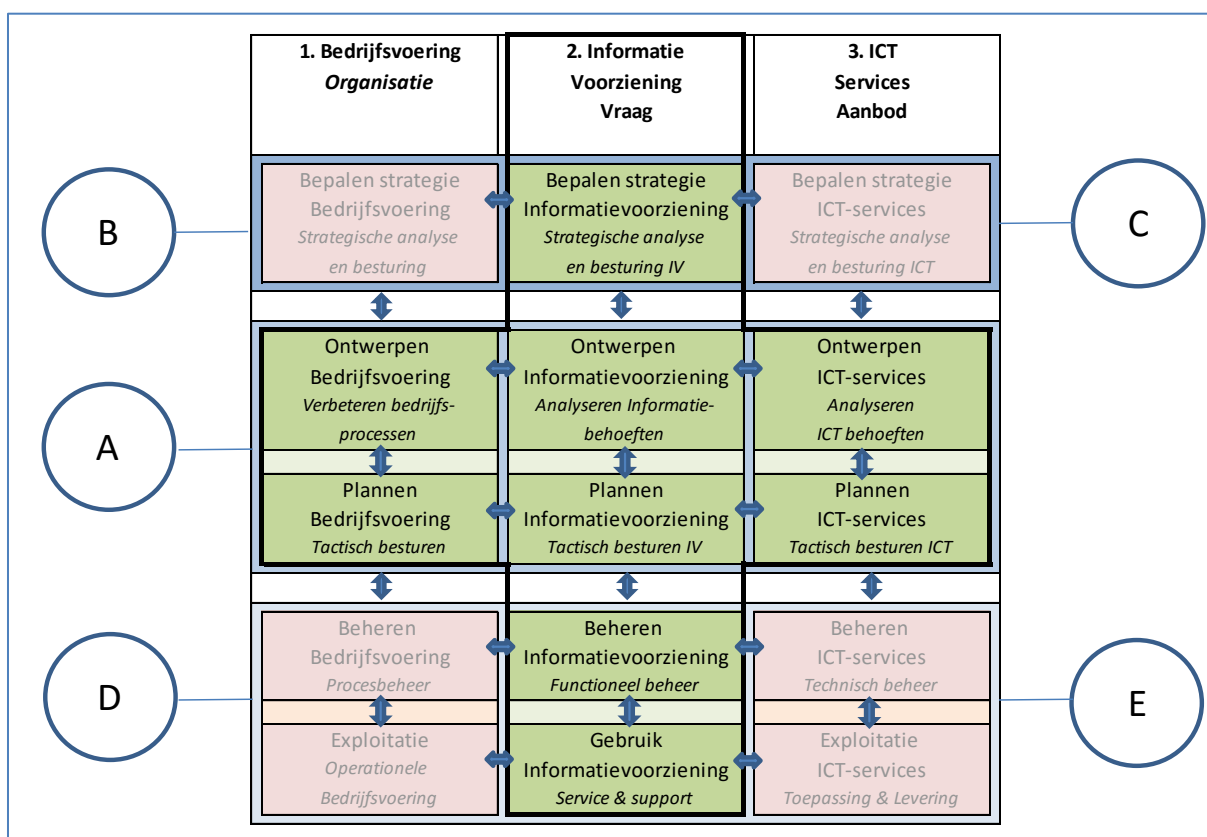
3.2. Organisatie van ICT-functie

Onder de ICT functie in een organisatie verstaan we het samenhangend geheel aan activiteiten dat het mogelijk maakt, met gebruik van ICT, informatie uit te wisselen voor het besturen van een organisatie, het beheren van processen en het verrichten van feitelijke handelingen in een organisatie en in wisselwerking met haar omgeving.

Positie sectie informatievoorziening

De vormgeving van de ICT functie binnen de sectie Informatievoorziening is gebaseerd op het 9-vlakmodel van Rick Maes. Dit model wordt ook in veel andere gemeenten gebruikt en sluit goed aan op de beleving en werkwijze van onze gemeentelijke organisatie. Meer informatie over dit model kunt u vinden in bijlage 5: "Het 9-vlakmodel".

In het onderstaand figuur zijn vijf van de negen vlakken gearceerd. Dit zijn de componenten van het informatiebeleid en worden door de ICT functie binnen de sectie Informatievoorziening ingevuld. Deze worden voornamelijk bepaald door vastgestelde beleidskaders, beleidsprogramma's en projecten die zijn opgesteld door de landelijke overheid of door het bestuur en management van onze gemeente.



Naast de business-strategie (B) worden de strategie en inrichting van de informatievoorziening ook bepaald door technologische ontwikkelingen (C). Denk hierbij aan modernisering van de GBA, virtualisatie van computersystemen en ontwikkelingen rondom het internet.

In de bedrijfsarchitectuur staan de diensten en processen van onze organisatie beschreven en staat beschreven hoe deze organisatorisch worden uitgevoerd. Daarbij sluiten we aan bij de door KING geformuleerde GEMMA proces- en bedrijfsarchitectuur. Zie voor meer informatie bijlage 3 "Werken onder architectuur".

De informatiearchitectuur beschrijft hoe de organisatie haar gegevens verzamelt, bewerkt en distribueert tussen de verschillende informatiesystemen. Het doel hiervan is om afhankelijkheden en

samenhang rondom bedrijfsprocessen inzichtelijk te maken. De technische architectuur beschrijft de inrichting van het serverpark.

Het vlak linksonder (D) wordt voornamelijk ingevuld door afdelingshoofden en projectleiders. Het betreft het sturen en bewaken van processen in de lijn en de projectresultaten. Het vlak rechtsonder (E) wordt ingevuld door de ICT organisatie en betreft het beheren van geautomatiseerde systemen (serverpark) en het bieden van ondersteuning bij het gebruik.

Een belangrijke rol binnen de ICT functie, het functioneel beheer, staat in het vlak wat zich tussen D en E bevindt. Kortweg de rol welke de kwaliteit, beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatievoorziening moet waarborgen.

Beheer: technisch als functioneel

Een belangrijk doel van de ICT functie is de realisatie van een betrouwbare (veilig en beschikbaar) en beheersbare ICT omgeving die goed aansluit op de wensen van de gebruikers en niet meer kost dan aan gevraagd budget beschikbaar is gesteld.

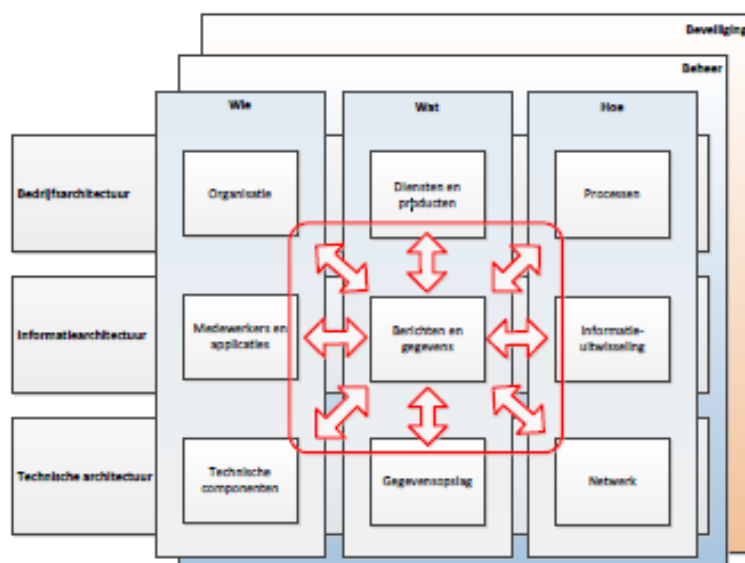
Het applicatielandschap moet gestructureerd en geharmoniseerd zijn, waarbij uniformiteit in afspraken over functioneel en technisch applicatiebeheer gewenst zijn. Hierbij hoort het aanstellen van functioneel beheerders voor zowel de taakspecifieke als de generieke applicaties, waar de functioneel beheerders voor de generieke applicaties worden aangestuurd vanuit een centrale beheersorganisatie.

Informatiebeveiliging en Privacy

Informatiebeveiliging is zeer belangrijk om privacy redenen en om fraude te voorkomen. De taken op het gebied van privacy en informatiebeveiliging zijn belegd bij de Privacy- en informatiebeveiligingsadviseur. Deze zijn van groot belang en worden door het steeds meer uitwisselen van informatie, het op locatie werken (keukentafelgesprekken) en door de ontwikkeling van andere digitale mogelijkheden steeds belangrijker. Binnen de gemeente zijn op strategisch, tactisch en operationeel afspraken gemaakt en in beleidskaders vastgelegd. Ook zijn er wettelijke regels waaraan gehouden dient te worden.

Gegevensmanagement

De inrichting van gemeentelijke gegevensmanagement ofwel gegevensbeheer is een voorwaarde voor het kwalitatief en kwantitatief beheersbaar houden van de informatie en de effectieve en efficiënte uitvoering van de bedrijfsprocessen.



Figuur: Positionering van gegevens in het NORA architectuurraamwerk

In het bovenstaande figuur wordt weergegeven dat gegevens niet alleen aan de basis liggen van informatie en kennis maar ook centraal staan in de verschillende aspecten van de bedrijfs-, informatie- en technische architecturen.

Projectmatig werken en Projectmanagement

Binnen de gemeente wordt projectmatig gewerkt waarbij gebruik gemaakt wordt van projectmanagementtechnieken. Dit betekent dat bij het opstarten en selecteren van projecten gekeken wordt naar de projecten die in eerste instantie direct invloed hebben op een betere bedrijfsvoering en/of dienstverlening richting onze burgers, ondernemingen en instellingen. Het programma i-NUP (met bijvoorbeeld de Basisregistraties) vormt daarin een uitgangspunt die we echter niet blind volgen. Daarnaast worden projecten die vanuit wet- en regelgeving op de gemeenten afkomen in kaart gebracht en de impact bepaald (bijvoorbeeld de Decentralisaties). De uitvoering van de projecten wordt gedaan op een gestandaardiseerde wijze die binnen de gemeente is vastgesteld.

Contractbeheer

Contractbeheer is het onderdeel van contractmanagement dat als doel heeft de interne organisatie te voorzien van voldoende inzicht in lopende contracten en de juiste contractuele afspraken en informatie middels het voeren van een daarvoor bestemde administratie. De ICT contracten worden vastgelegd in een specifieke Servicemanagement applicatie.

In bijlage 4 “Organisatie van de ICT functie” worden meer uitgebreidere beschrijvingen gegeven.

3.3. Structuren en Regels

Vanuit de definitie voor informatiestrategie als de uitwerking van de uitgangspunten wordt aangegeven dat structuren en regels nodig zijn om de informatiestrategie ten uitvoer te brengen zodat de visie, missie en doelstellingen worden bereikt. Het idee van de structuren en regels is ook om de bedrijfsvoering (organisatie) en informatievoorziening (ICT) dichterbij elkaar te brengen. De denkwijze van Rik Maes, het 9-vlakmodel wordt hierbij gevolgd. In bijlage 5 “Het 9-vlakmodel” wordt dit model nader uitgelegd. Ook het werken onder architectuur valt onder de noemer structuren en regels.

Bedrijfsorganisatie en processen

Informatievoorziening moet op alle niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) en op alle onderwerpen (beleid, projecten, architectuur en beheer) aangehaakt zijn op de (toekomstige) taken en werkprocessen. Dit wordt ook in het 9-vlakmodel weergegeven.

Om de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de sectie Informatievoorziening te vergroten zijn meerdere afspraken gemaakt tussen de vakafdelingen en de ICT functie. Een voorbeeld daarvan zijn de afspraken per afdeling over het adviseurschap op het gebied van Informatievoorziening.

De rol van functioneel beheer is hierbij van groot belang omdat deze rol op het snijvlak van de organisatie en ICT opereert. Deze rol moet binnen de nieuwe gemeente een duidelijkere positie en hogere prioriteit krijgen om de aansluiting tussen organisatie en ICT te vergroten.

Voor een aantal generieke applicaties is dit ingericht. Voor taakspecifieke applicaties worden afspraken gemaakt hoe dit per applicatie in te vullen.

Ook zijn er vanuit de afdeling Interne Dienstverlening afspraken gemaakt voor consultant- c.q. adviseurschap waarbij per afdeling ondermeer gesproken wordt over zaken op het gebied van informatievoorziening.

Een ander belangrijk onderdeel is Procesmanagement. Procesmanagement is een aanduiding voor een specifiek vakgebied in de categorie managementtaken. Het gaat hierbij om het beheersen van de organisatieprocessen. Ook hier is de lijn te volgen van het richten, inrichten en verrichten van de processen in de organisatie (zie voor meer informatie bijlage 3 “Werken onder architectuur”).

Architectuur

Het opstellen van een architectuur heeft als doel beheerst en gestructureerd complexe veranderingen te ondersteunen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het terugbrengen van het aantal applicaties of een goed onderbouwde keuze voor een nieuw ICT systeem ter verbetering van de E-dienstverlening.

Dat betekent dat de architectuur in ieder geval stabiel, consistent, compleet, toekomst vast en normstellend moet zijn. Belangrijke uitgangspunten daarin zijn standaardisatie en transparantie. In bijlage 3 “Werken onder architectuur” wordt meer informatie gegeven met betrekking tot architectuur.

Strategisch Informatie Overleg (SIO)

Het Strategische Informatie Overleg dient om beleid en besluitvorming ten aanzien van het functioneren en de kwaliteit van het informatiebeheer en de verwerving van archieven en documentaire collecties voor te bereiden.

Hier vindt een ketengerichte belangenafweging in de informatiehuishouding plaats, waarbij het van belang is dat alle relevante kennis en expertise bijeen gebracht wordt.

Aan dit overleg nemen de gemeentesecretaris, gemeente archivaris, het verantwoordelijk afdelingshoofd en inhoudelijk deskundigen deel.



4. Uitvoeringsplan 2017-2022

Om concreet te maken wat we de komende jaren gaan doen, zijn de visie en de missie van de nieuwe gemeentelijke organisatie en de landelijke ontwikkelingen en verplichtingen en de daaruit voortvloeiende activiteiten bekeken. Het gaat om die activiteiten die buiten de normale werkzaamheden zoals dagelijks beheer en onderhoud, gedaan moeten worden.

Deze projecten en ontwikkelingen zijn verzameld, geanalyseerd op onder meer kosten en baten en zijn voorgesteld als projecten die we gaan uitvoeren. De projecten zijn per doelstelling chronologisch gecategoriseerd waardoor aansluiting ontstaat tussen de strategie en de projecten.

De projecten voor de eerste jaren zijn concreet en zijn ook in de projectenkalender voor 2017 en 2018 ingedeeld. De projecten die later plaats gaan vinden zijn als ontwikkel richting voor de langere termijn geschetst.

4.1. Fasering, activiteiten en planning

Er is voor gekozen om projecten te rangschikken per doelstelling. Deze zijn verwoord in de volgende paragrafen. Projecten komen voort uit: landelijke projecten vanuit de Digitale Agenda 2020 en Archief 2020, lopende organisatie projecten zoals de Moderne Dienstverlening, Het Nieuwe Werken (HNW) en de transformaties binnen het Sociale Domein en de Omgevingswet.

Op basis hiervan is een projectenkalender opgesteld. Meer informatie over de uitvoering van de projecten kunt u vinden onder hoofdstuk 5 "Managen van de uitvoering". De projectkalender is opgenomen als bijlage 6 "Projectenkalender en jaarbudgetten ICT projecten".

4.1.1. Doelstelling 1. Basis op orde:

4.1.1.1 Infrastructuur algemeen

Om te zorgen dat zowel de continuïteit van de bedrijfsvoering, de dienstverlening en de ICT infrastructuur qua informatisering gewaarborgd kan worden, moet de basis en de toegangsbeveiliging van de informatievoorziening stevig gefundeerd zijn en blijven. Om dit te realiseren zal de technische infrastructuur grotendeels vervangen worden. Dit betreffen niet alleen netwerkcomponenten en servers, maar ook vernieuwing van de uitwijkomgeving. Dit zal afgestemd worden met de ontwikkelingen op het gebied van de gemeentelijke huisvesting.

Daarnaast is de architectuur voor onze informatievoorziening in de afgelopen jaren ontwikkeld en vormt de basis voor verdere doorontwikkeling. De komende jaren wordt aandacht gegeven aan projectmanagement en projectmatig werken, zodat de eigen organisatie beter in staat is om projecten zelf uit te voeren. Inhuur op projectmanagement vindt alleen plaats indien de kennis en capaciteit ontbreekt.

4.1.1.2 Landelijke voorzieningen en verplichtingen

De gemeente Edam-Volendam heeft een aantal basisregistraties in beheer (BAG, BGT, BRP, WOZ). Deze wisselen hun gegevens uit met landelijke voorzieningen, waarbij kwaliteit gewaarborgd moet zijn. Het belangrijkste is het stelsel van basisregistraties die de informatie in samenhang brengt en gebruikt in de diverse systemen. Door middel van koppelingen tussen de verschillende basisregistraties wordt binnengemeentelijk een kwaliteitsslag gemaakt.

4.1.1.3 Ontwikkelingen gegevens distributie binnengemeentelijk

Via pilots wordt door KING en in samenwerking met gemeenten onderzocht of gemeenten gebruik kunnen gaan maken van gebeurtenisleveringen vanuit de verschillende basisregistraties. Zo werkt Edam-Volendam samen met KING aan de gebeurtenisleveringen vanuit het Handelsregister. Door de vele basisregistraties zijn er ook vele technische koppelingen om gegevens met elkaar uit te wisselen. Om deze goed te kunnen beheren wordt in 2017 onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van een centraal knooppunt ('stekkerdoos') voor alle landelijke voorzieningen.

Met deze koppelingen naar de verschillende basisregistraties is binnengemeentelijk een kwaliteitsslag gemaakt. De informatie is gestructureerd en overzichtelijk beschikbaar voor de medewerkers. Dit zorgt voor een efficiëntere werkwijze.

4.1.2. Doelstelling 2. Informatie toegankelijk:

4.1.2.1 MijnOverheid Lopende Zaken en WOZ-inzage

Op MijnOverheid.nl Lopende Zaken moet informatie beschikbaar komen over de status van alle zaken die de burger bij de gemeente heeft lopen. Het is daardoor voor de burger inzichtelijk wat de status van bijvoorbeeld een aanvraag of bezwaar is. Om als gemeente Edam-Volendam een compleet klantbeeld bij Lopende Zaken van MijnOverheid te geven, dient zaakgericht werken volledig geïmplementeerd te zijn. Ook zullen via MijnOverheid de WOZ gegevens, beschikking en taxatieverslagen, beschikbaar komen.

4.1.2.2 Centrale voorziening voor documentcreatie

Het hebben van een centrale voorziening voor documentcreatie (project Centrale voorziening voor documentcreatie), zorgt dat bij het aanmaken van documenten vanuit de applicaties voor zaakafhandeling alleen maar gewerkt wordt met documentsjablonen die centraal worden beheerd.

4.1.2.3 Managementinformatie

Om inzicht te krijgen in de dienstverlening is actuele en correcte managementinformatie van belang. Deze informatie is nodig voor het nemen van strategische en tactische beslissingen door de gemeenteraad, bestuur of management. Managementinformatie is van een goede kwaliteit als het betrouwbaar, relevant en ook beschikbaar is. Een kwaliteitscontrolesysteem kan daarin voorzien. Dit is een tool om sturings- en control informatie uit verschillende bronnen samen te brengen, te structureren en door middel van een dashboard ook visueel te maken.

4.1.2.4 Verdergaande digitalisering

Centrale opslag van documenten heeft onder meer te maken met het digitaal en papierloos werken, met het digitaliseren van papierstromen, om zo digitaal te kunnen aanvragen, beantwoorden, besluiten en samenwerken aan documenten en dossiers. Daarnaast ook met het digitaliseren van archieven door vervanging van papieren documenten door digitale. Dit is niet alleen vanuit regelgeving ingegeven, maar ook vanuit het nieuwe werken en zaakgericht werken. Het beschrijven van een bewaarstrategie is noodzakelijk, waarin rekening gehouden wordt met conversie, migratie of emulatie in geval van veranderde (technische) omstandigheden.

Door de upgrade van het zaakstelsel wordt zaakgericht werken verbeterd. Het zaakstelsel is het centrale punt waar zaken worden verzameld en doorgezet. Informatie over de afhandeling en de stappen zijn voor zowel de werknemer als burger, onderneming of instantie te bekijken.

4.1.3. Doelstelling 3. Ontwikkeling informatiesystemen:

4.1.3.1 Afhandelen digitale facturen

Veel bedrijven waar de gemeente Edam-Volendam zaken mee doet versturen hun facturen al digitaal. Zo zijn we als gemeente aangesloten op het gemeentelijke gegevensknooppunt (GGK) waarmee de facturen en declaraties met de zorgleveranciers worden uitgewisseld. Om deze digitale maar ook de fysieke papieren facturen direct te kunnen verwerken moeten de interne werkwijze en ICT-voorzieningen aangepast worden. Zo worden de fysieke facturen gescand en vervolgens samen met de digitale facturen geregistreerd en digitaal opgenomen in de financiële administratie. Vervolgens vindt op basis van een workflow het coderen en accorderen van de facturen plaats. Voordeel hiervan is dat de afhandeling eenvoudiger, transparanter en overzichtelijker zal worden.

4.1.3.2 Modernisering GBA (basisregistratie personen BRP)

De modernisering van de GBA zal zorgen voor een verbetering van de kwaliteit en dienstverlening aan de burgers, ondernemingen en instanties. Om dit te realiseren moeten nieuwe IT-voorzieningen ontwikkeld worden. Onderdeel van de modernisering is de invoering van de BRP (basisregistratie personen) per 1 januari 2015. Dit zal verder doorontwikkeld worden zodat de persoonsgegevens van alle inwoners van Nederland en Nederlanders in het buitenland in een landelijke geregistreerd worden. Op deze manier zal het bijhouden en uitwisselen van gegevens sneller en eenvoudiger worden dan met de huidige (basis) registratie voor personen.

4.1.3.3 Zaakgericht werken

Het koppelen van informatie met daar omheen ingerichte processen. Deze moeten voor alle betrokken partijen toegankelijk zijn. Burgers, ondernemingen en instanties kunnen deze zaken eenvoudiger en beter volgen via bijvoorbeeld MijnOverheid. Door zaakgericht te werken kan de kwaliteit en doorlooptijd van de processen beter bewaakt worden, wat weer tot een verbetering van de dienstverlening leidt. Om dit te realiseren moet de ICT-voorziening gemoderniseerd worden.

4.1.3.4 Landelijke systemen

Om het voor ondernemingen en instanties makkelijker te maken producten af te nemen en aan te vragen moet e-Herkenning gebruikt worden op de gemeentelijke website. Ook wordt een portaal ontwikkeld voor burgers en zorgleveranciers om de dienstverlening binnen het sociaal domein te verbeteren.

4.1.3.5 Ondernemingsdossier en ondernemersplein

Ondernemingen willen graag op een snelle manier informatie ontvangen van de gemeente, met name over wetgeving of subsidies. Daarnaast is het voor ondernemingen efficiënter om hun relevante informatie centraal beschikbaar te hebben voor bijvoorbeeld de gemeentelijke toezichthouders of vergunningverleners.

Het door de overheid opgerichte Ondernemersplein voorziet in de informatievoorziening richting de ondernemingen. De gemeente Edam-Volendam moet op deze ontwikkeling inhaken.

Het Ondernemingsdossier is een portaal voor ondernemingen wat binnen de gemeente geïmplementeerd gaat worden, zodat de betreffende afdeling of ambtenaar centraal de informatie van een onderneming kan inzien. Dit betekent dat er efficiënter en gericht toezicht gehouden of vergund wordt.

4.1.3.6 Omgevingswet

De Omgevingswet, die naar verwachting in 2018 in werking treedt, integreert 26 wetten op het gebied van de fysieke leefomgeving en heeft als uitgangspunt: minder en overzichtelijke regels, meer ruimte voor initiatieven, lokaal maatwerk en vertrouwen.

Burgers, bedrijven en overheden zijn betrokken bij de uitvoering van de Omgevingswet.

Door de toenemende integraliteit neemt de noodzaak van gegevensuitwisseling tussen de actoren toe. Tot 2024 wordt gewerkt aan het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

Het DSO ondersteunt de informatie-uitwisseling met ketenpartners, maar ook de processen voor planvorming, vergunningverlening, toezicht en handhaving bij de overheid. Bestaande voorzieningen, werkwijzen en standaarden worden waar mogelijk gebruikt.



HET NIEUWE OMGEVINGSSTELSEL

De 4 verbeteringen

Een vernieuwend stelsel van instrumenten die met elkaar samenhangen, gebundeld in een Omgevingswet. Voor een inzichtelijk, voorspelbaar en gemakkelijk te gebruiken omgevingsrecht. Die samenhang in beleid, besluitvorming en regelgeving mogelijk maakt. Ondersteund door een actieve en flexibele overheid en een snellere en betere besluitvorming.



Door online inzicht te bieden, kunnen burgers, bedrijven, maatschappelijke organisaties en overheden alle beschikbare informatie ophalen.

De gemeente zal moeten investeren in nieuwe IT-voorzieningen: onder andere een web portaal (voor toegang tot het DSO), een landelijke registratie van omgevingsdocumenten (voor inzicht in geldende regels), het Informatiehuis Ruimte en een gegevenscatalogus (een overzicht van diensten die via het stelsel worden geboden).

Bestaande voorzieningen moeten verder aangepast worden: Omgevingsloket Online, Activiteitenbesluit Internet Module (AIM) en Ruimtelijke plannen.

4.1.3.7 Big Data

De gemeentelijke systemen bevatten steeds meer data. Deze data is verspreid over verschillende applicaties en databases. Ook is deze data buitengewoon divers. Het wordt in de toekomst van groot belang om, vanwege de verbetering van de dienstverlening, al deze systemen op elkaar te laten aansluiten en data uit te wisselen. Om dit te kunnen realiseren moet de IT-infrastructuur aangepast worden. Ook moet er een analytische voorziening getroffen worden om de verschillende data aan elkaar te kunnen koppelen en er informatie van te maken.

De verdere ontwikkeling wordt in een regionale samenwerking onderzocht en uitgewerkt.

4.1.4. Doelstelling 4: Het nieuwe samenwerken:

4.1.4.1 Digitale handtekening

Door toenemende digitalisering zal het grootste gedeelte van de correspondentie niet langer via de post verlopen. Om de echtheid en rechtsgeldigheid van de digitale documenten te waarborgen moet met een gemeentelijk watermerk gewerkt gaan worden. Dit watermerk wordt aan het digitale bestand vastgemaakt en meegestuurd richting de burger, onderneming of instantie. Bij het openen van een digitaal getekend document moet de applicatie de echtheid en geldigheid van het watermerk controleren en dit tonen, zodat de geadresseerde bewijs heeft dat dit document daadwerkelijk afkomstig is van de gemeente Edam-Volendam.

Ingeval van een fysiek document moet dit watermerk op de uitgaande brief geprint worden.

4.1.4.2 Verbeteren dienstverlening

De burger, onderneming of instantie verlangt steeds meer interactie met de gemeente. Vanuit de gemeente zal in toenemende mate via verschillende kanalen aan deze vraag voldaan moeten worden. Van belang is dan een goed werkend en uitgebreid klantportaal waarin alle vragen en verzoeken geregistreerd worden en waaruit relevante management informatie is te halen.

Door het implementeren van WebCare voorzieningen kan de gemeente al deze vragen en verzoeken op een correcte manier en in korte tijd afhandelen.

Het is voor de dienstverlening belangrijk om terugkoppeling te krijgen van burgers, ondernemingen en instanties. De gemeentelijke website moet zo ingericht worden dat er feedback gevraagd wordt over de kwaliteit en/of volledigheid van het antwoord op een vraag of verzoek.

In het kader van de participatiemaatschappij gaat de gemeente Edam-Volendam steeds meer in overleg met burgers, ondernemingen en instanties. Deze mogelijkheid voor online interactie moet via de gemeentelijke website gaan lopen.

4.1.4.3 Het Nieuwe Werken

Binnen veel gemeentehuizen worden verbouwingen uitgevoerd en wordt een flexibel werkplek beleid ingevoerd. Zo ook in Edam-Volendam.

Vaak worden er mobiele devices verstrekt (tablets, smartphones, laptops) zonder dat er eenduidigheid is over voorwaarden om deze te verstrekken. Veel gemeenten geven vanuit hun visie op bedrijfsvoering aan, dat medewerkers meer “employable, taakvolwassen, omgevings- en informatiebewust” moeten worden, wat o.a. bereikt wordt door het geven van noodzakelijke vertrouwen en vrijheid.

Bij vrijheid hoort ook dat mogelijkheden worden geschapen om plaats en tijdonafhankelijk te werken. Dit is ook nodig in het sociale domein voor het voeren van het “keukentafelgesprek”.

Een kanttekening bij deze ontwikkeling is dat bereikbaarheid, (informele) kennisuitwisseling tussen collega's en kennis over beschikbaarheid steeds belangrijker worden om er voor te zorgen dat de organisatie nog wel als organisatie blijft functioneren.

4.1.4.4 Nieuwe ontwikkelingen

Het Social Intranet binnen de gemeente Edam-Volendam is een middel voor de medewerkers om kennis uit te wisselen en om aan te geven beschikbaar en bereikbaar te zijn. Dit platform moet worden uitgebreid door ook externe partijen toegang te geven, zodat ook zij input kunnen leveren aan bepaalde projecten of vragen. Dit ligt in het verlengde van de participatiemaatschappij, zoals de overheid deze voor ogen heeft.

Verder is er de wens om het beheren en monitoren van de rioolgemalen te verbeteren. Hierdoor wordt sneller gereageerd op verstoringen door actief de gemalen te monitoren. Dit betekent voor de burger, onderneming of instantie dat de overlast tot een minimum beperkt wordt. Daarnaast kan de gemeente de meldingen effectiever verwerken.

Voor de buitendienst medewerkers is het voor het verhelpen van verstoringen aan de openbare ruimte of riolen van groot belang dat zij de juiste informatie over het object of gebied ontvangen. Door de digitalisering op dit vlak moeten deze medewerkers worden voorzien van een tablet waar alle relevante informatie op terug te vinden is. Dit heeft als groot voordeel dat er sneller en efficiënter gereageerd kan worden. Bovendien gaat de aansturing via de tablet plaatsvinden en wordt deze informatie in een management rapportage verwerkt.

5. Managen van het uitvoeringsplan

Vanuit de benoemde doelstellingen zijn in samenwerking met stakeholders binnen de gemeentelijke organisatie acties en projecten benoemd. Van deze projecten is een projectenkalender samengesteld geordend op de genoemde doelstellingen. Daarbij is ook informatie met betrekking tot de aanleiding, wens/eis, jaar van realisatie, taakgebied en samen met welke afdeling het project wordt uitgevoerd opgenomen. Dat geldt ook voor een raming van de eenmalige en jaarlijkse kosten.

In bijlage 6 "Projectenkalender en jaarbudgetten ICT projecten" is de projectenkalender in detail niveau opgenomen.

5.1 Financiën en personele capaciteit

De uitvoering van de projectenkalender heeft een uitwerking op de beschikbare financiële middelen. In de onderstaande tabel is een globaal overzicht gegeven van de kosten per jaar per doelstelling. Deze tabel is een afgeleide van de gedetailleerde tabel in bijlage 6 "Projectenkalender en jaarbudgetten ICT projecten".

Projecten planning werkzaamheden sectie Informatievoorziening 2017 - 2022													
Projectnr	Jaar	Omschrijving	Nog te ramen kredieten										
			Investering 2017	Exploitatie 2017	Investering 2018	Exploitatie 2018	Investering 2019	Exploitatie 2019	Investering 2020	Exploitatie 2020	Investering 2021	Exploitatie 2021	Investering 2022
		Doelstelling 1. Basisvoorzieningen op orde	70.000,00	4.500,00	220.000,00	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00	6.000,00	275.000,00
		Doelstelling 2. Informatie toegankelijk	€ 94.000,00	€ 11.100,00	€ 60.000,00	€ 18.600,00	€ 0,00	€ 18.600,00	€ 0,00	€ 18.600,00	€ 0,00	€ 18.600,00	€ 0,00
		Doelstelling 3. Ontwikkeling informatiesystemen	€ 102.000,00	€ 17.550,00	€ 75.000,00	€ 21.300,00	€ 0,00	€ 21.300,00	€ 0,00	€ 21.300,00	€ 0,00	€ 21.300,00	€ 0,00
		Doelstelling 4. Het Nieuwe Samenwerken	€ 35.000,00	€ 5.250,00	€ 10.000,00	€ 6.750,00	€ 0,00	€ 6.750,00	€ 0,00	€ 6.750,00	€ 0,00	€ 6.750,00	€ 0,00
		Totaal	€ 301.000,00	€ 38.400,00	€ 365.000,00	€ 52.650,00	€ 0,00	€ 52.650,00	€ 0,00	€ 52.650,00	€ 0,00	€ 52.650,00	€ 275.000,00

In het overzicht zijn alle projecten opgenomen, inclusief de projecten met betrekking tot de transformatie binnen het sociale domein, het door ontwikkelen van de gemeentelijke dienstverlening, het Nieuwe Werken en de Omgevingswet.

Een aantal financiële consequenties zijn bekend en ook in de projectkalender en jaarbudgetten ICT projecten opgenomen. Andere, verder in de tijd gepland, nog niet. Hier zijn ramingen opgesteld die in de aankomende tijd scherper gesteld moeten worden.

De benodigde financiële en personele middelen in relatie tot de doelstellingen en de uit te voeren projecten, worden per jaar verder op actualiteit en volledigheid bijgewerkt. Daarvoor moet aansluiting gezocht met de planning- en control-cyclus van de beide gemeenten.

Hiervoor is samenwerking met de diverse vakafdelingen noodzakelijk om nieuwe, maar ook al opgenomen ontwikkelingen en ICT consequenties scherper in beeld te brengen.

5.2 Projectplannen

Alle projecten in de projectenkalender worden bestuurd op basis van 'common sense' project- en projectmanagement methoden. Hierover worden van te voren afspraken gemaakt met alle betrokkenen. Dat geldt ook voor het maken van projectplannen. Per project zal in samenspraak bekeken worden in hoeverre een projectplan van toegevoegde waarde kan zijn voor het behalen van de doelstellingen en resultaten van het project.

5.3 Communicatie

De juiste communicatie met alle betrokkenen is van groot belang. De projectleiders binnen de sectie Informatievoorziening verzorgen dit samen met de aanspreekpunten binnen de vakafdelingen. Dit gebeurt ook in overleg en in samenwerking met de sectie Communicatie en Voorlichting. Het is belangrijk om per project alle betrokkenen op tijd en juist te informeren, vooral over de gemaakte keuzes en planning. Hierbij wordt ook een beroep gedaan op de afdelingshoofden en sectiecoördinatoren.

5.4 Status- en voortgangsrapportage

Vanuit de individuele projecten wordt door de projectleider van de sectie Informatievoorziening en het aanspreekpunt van de afdeling maandelijks over de status en voortgang gerapporteerd aan de sectiecoördinator Informatievoorziening. Hiermee worden de volgende zaken gerapporteerd:

- Schets van stand van zaken
- Voortgang in tijd
- Voortgang in financiën (budget, al verbruikt, nog te gaan)
- Voortgang in kwaliteit (open issues, wijzigingen)
- Mogelijke wijzigingen in de (project) organisatie
- Risico's en getroffen maatregelen

De informatie uit deze rapportages worden door de coördinator Informatievoorziening vertaald naar maandelijks stuur- en managementinformatie voor de sectie, de vakafdeling, het management en het bestuur. De exacte invulling hiervan wordt afgestemd binnen de kerngroep Managementinformatie en de verschillende doelgroepen.

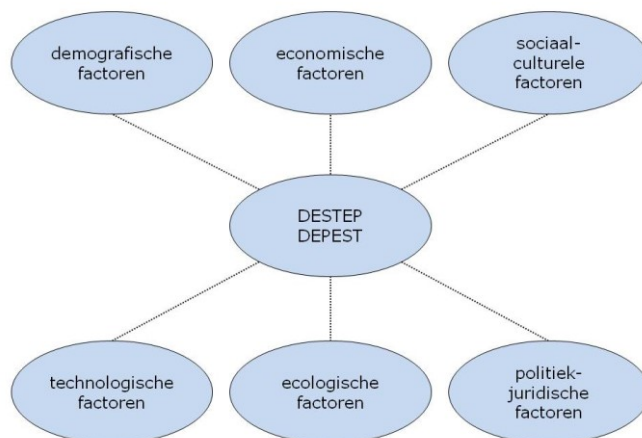


Bijlage 1: Trends en ontwikkelingen

Op basis van een DESTEP-analyse zijn trends en ontwikkelingen in kaart te brengen. Voor de ontwikkeling van de informatie huishouding zijn deze van belang: de gemeente heeft geen invloed maar ze bepalen wel mede de ontwikkelrichting van de organisatie.

DESTEP staat voor Demografisch, Economisch, Sociaal-cultureel, Technologisch, Ecologisch en Politiek. (Zie figuur)

De volgende trends en ontwikkelingen zijn van belang voor de ontwikkeling en de omgang met ICT:



Demografie

- Groei / krimp, groen / grijs, rijk / arm, autochtonen /allochtonen, tweedeling leefstijlen, monocultuur / multicultuur, digitaal / niet-digitaal, kleinere huishoudens, ZZP'ers
- Vergrijzing van de ambtelijke organisatie: De Grote Uittocht, Generatie Y, Mondige, goed geïnformeerde burger, juridisering van de maatschappij. Participatie samenleving, eigen kracht, co-creatie, omgevingsbewustzijn

Economisch/bedrijfsvoering

- Fusies, regionalisering, Centrumgemeenten
- Naar de burger, wijkteams
- Minder middelen: korting gemeentefonds
- Lean Management en SLIM wordt toegepast
- Sociale innovaties om eigen initiatief en creativiteit te bevorderen
- Streven naar integrale klantbeelden voor sociaal domein, omgevingsvergunning en voor reguliere dienstverlening

Sociaal/maatschappelijk

- Verandering is een continue factor door snelle maatschappelijke en technische ontwikkelingen
- Doorontwikkeling van de decentralisaties in het sociale domein: regievoering
- Governance van de verbonden partijen: heroriëntatie lokale democratie
- ICT in de huishouding, mobiele devices, slimme Apps: verappifisering van applicaties, Customer Experience IT

Techniek

- Outsourcing van ICT-infrastructuur en applicaties naar de Cloud
- Combinatie van On-premise en SaaS oplossingen gecombineerd
- Snel internet, 4G en 5G mobiele verbindingen
- Big data
- The Internet of Things, Citizen Science en Smart City
- Verdere ontwikkeling van de gemeentelijke basisregistraties (BGT, BRP, BRO, NHR)
- Tijd- en plaats onafhankelijk werken, digitalisering, digitaal ondertekenen
- Toename Cyber attacks
- Huidige pakketten te oud en te complex

Ecologie

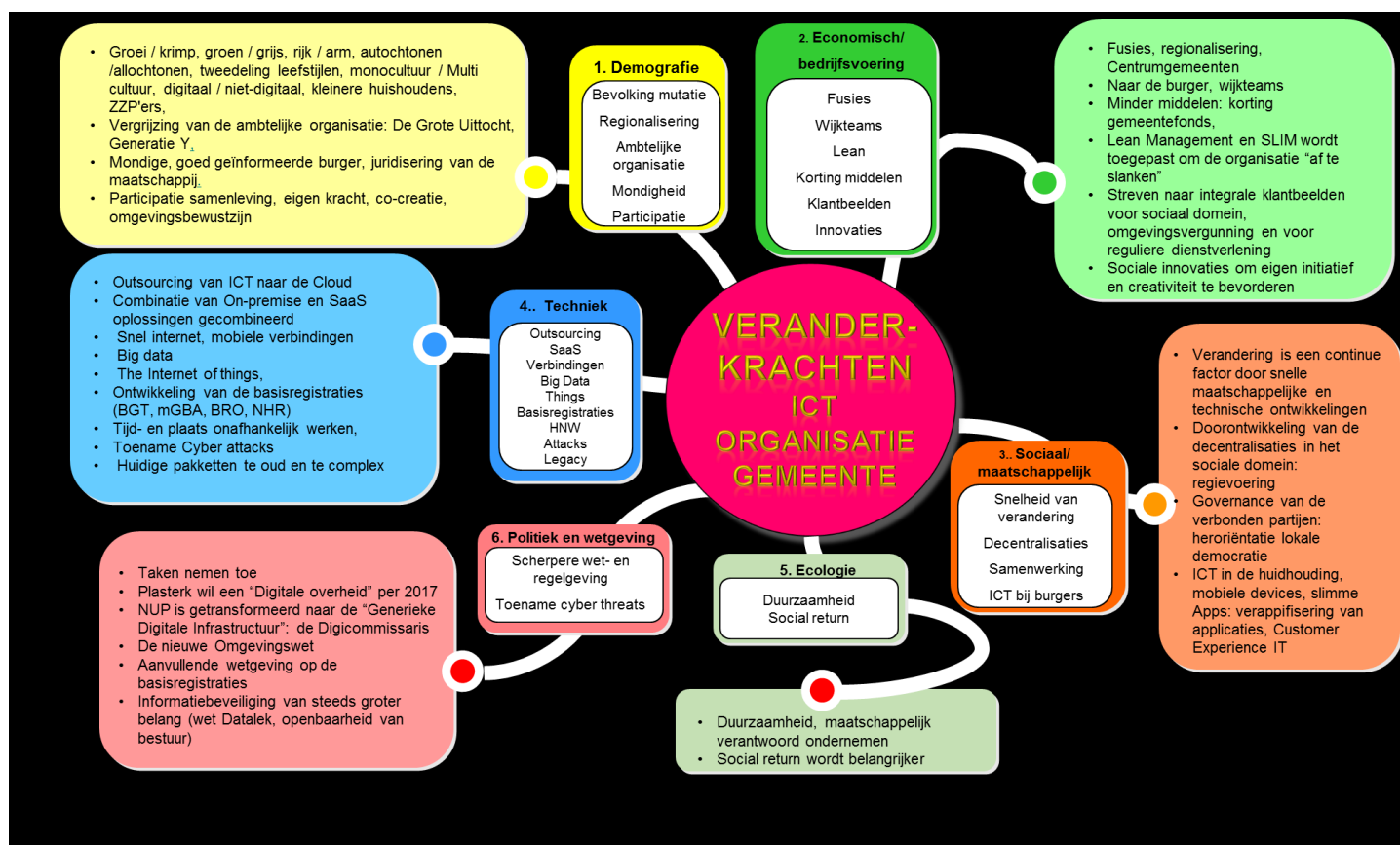
- Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Social return wordt belangrijker



Politiek/wetgeving

- Taken nemen toe
- Plasterk wil een “Digitale overheid” per 2017
- NUP is getransformeerd naar de “Generieke Digitale Infrastructuur”
- De nieuwe Omgevingswet
- Aanvullende wetgeving op de basisregistraties
- Informatiebeveiliging van steeds groter belang (Meldplicht Datalekken, openbaarheid van bestuur)

Dit alles leidt tot het volgende figuur.



Bijlage 2: Hoe: de veranderaanpak

Om de informatievoorziening effectief door te ontwikkelen is een ander manier van samenwerking nodig. De volgende beweging is nodig:

Meer	Minder
Lange termijn denken	Ad-hoc projecten starten
Samenwerken tussen Functioneel Beheer en technisch applicatiebeheer	
Functioneel gedreven ontwikkeling	Leverancier gedreven ontwikkeling
Keuze uit de 'best of breed'.	Leverancier afhankelijkheid
ICT als motor voor innovatie	ICT als kostenpost
Ontwikkeling via programma's gestuurd uit de lijn	Projecten met te weinig management aandacht
Informatievoorziening beschouwen als één geheel	Denken in applicaties of in eilanden
Voorzichtig met data	Onwetendheid
Kansen van innovaties benutten	Kiezen voor legacy

Dit betekent dat werkwijze, kijk op en gedrag rond ICT zaken aangepast moet worden.

Machts strategie	Planmatige strategie	Onderhandeling strategie	Programmatistische strategie	Interactieve strategie
				
Doorduwen	Verhuizen	Onderhandelen	Trekken	Ontdekken
Sturing door top Doelgericht Legitieme macht Inbreng controllers Macht-dwang Geen participatie	Initiatief bij de top Doelgericht Expertmacht Inbreng adviseurs Rationeel-empirisch Weinig participatie	Meer partijen Resultaatgericht Positiemacht Inbreng partijen Onderhandeling Politiek proces	Participatief Probleemgericht Indirecte macht Inbreng medewerker Reëducatief Veel participatie	Interactief Toekomstgericht Verbeeldingskracht Samen optrekken Dialoog en conflict Veel interactie
Zeer laag Verander vermogen	Laag Verander vermogen	Gering Verander vermogen	Beperkt Verander vermogen	Hoog Verander vermogen

Gezien de competenties van de gemeente lijkt een planmatige / onderhandeling strategie op dit moment op haar plaats. Echter de dynamiek rond de ontwikkelingen van ICT en het belang van burgers en de gemeente is dusdanig dat een competentie met een hoger verandervermogen op zijn plaats. Als onderdeel van dit plan moet Governance/stuurgroep worden ingericht die in samenspraak met vakafdelingen de doorontwikkeling van de ICT en de wijze waarop dit gebeurt professionaliseert. Zie verder hoofdstuk 3 "Informatiestrategie en beleid".

Bijlage 3: Werken onder architectuur

Bij het opstellen van een architectuur zijn er veel ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de keuzes die gemaakt worden. Denk hierbij aan technologische ontwikkelingen als digitalisering, bredere uitwisseling van gegevens en informatiebeveiliging. Maar ook algemene ontwikkelingen zoals de netwerk- en participatiesamenleving, bezuinigingen en toenemende samenwerking tussen gemeenten. Uiteindelijk heeft het werken onder architectuur als doel de gemeentelijke organisatie beheerst en gestructureerd in de complexe veranderingen te ondersteunen.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan het terugbrengen van het aantal applicaties of een goed onderbouwde keuze voor een nieuw ICT systeem ter verbetering van de dienstverlening.

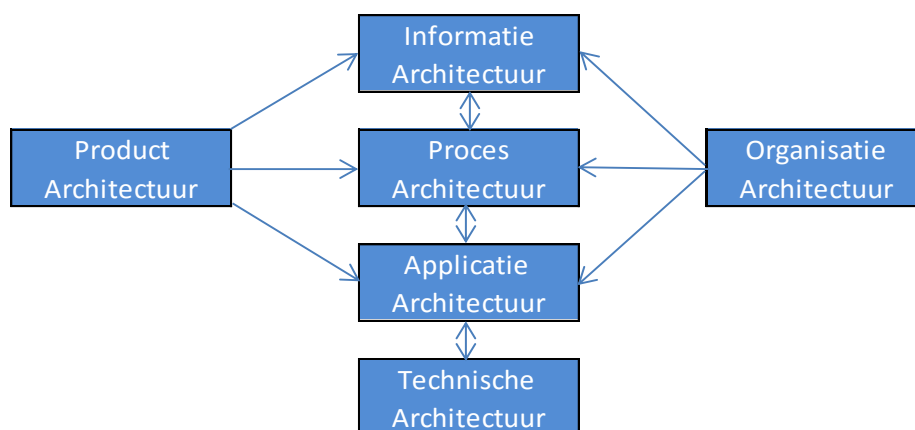
Het werken onder architectuur heeft tevens als doel om de applicatiebeheerders gestructureerd te laten nadenken over het realiseren van een optimale informatievoorziening, in lijn met de visie op dienstverlening, de visie op bedrijfsvoering en de strategisch informatieplan.

Door het formuleren en vaststellen van architectuurprincipes krijgen we houvast in het omgaan met alle veranderingen en uitgangspunten en kunnen we richting en focus geven aan informatievoorziening. In totaal zijn er 8 principes geformuleerd:

- onze gemeente:

- denkt vanuit de positie van de klant
- gebruikt generieke processen en functies
- voert regie over uitbestede diensten
- biedt de klant een goede informatiepositie
- digitaliseert haar diensten, processen, gegevens en documenten
- stelt openbare gegevens als open data beschikbaar
- hergebruikt gegevens
- gaat op een vertrouwelijke manier om met gegevens

Het is van belang te beseffen dat een organisatie over verschillende architecturen beschikt, met in meer of mindere mate onderlinge samenhang. Een weergave van de samenhang tussen deze architecturen is in onderstaand figuur weergegeven.



Figuur: Samenhang in architectuur

Binnen de kaders van het informatiebeleidsplan spreken we in termen van de informatiearchitectuur en de daarbij behorende informatiestromen. Voor wat betreft het informatiebeleid omvat werken onder architectuur de volgende stappen:

1. Architectuurplaat ontwikkelen van de huidige situatie en deze presenteren aan MT.
2. Visie bepalen op dienstverlening en bedrijfsvoering.
3. Principes en richtlijnen bepalen voor de Informatie Architectuur.
4. Architectuurplaat ontwikkelen van de gewenste situatie.
5. Toepassing en implementatie van architectuur in projecten.

Informatiearchitectuur

GEMMA

Binnen de set van afspraken is het Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA) geïncorporeerd. Dit is een blauwdruk van de 'ideale' gemeentelijke informatiearchitectuur onder beheer van het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING).

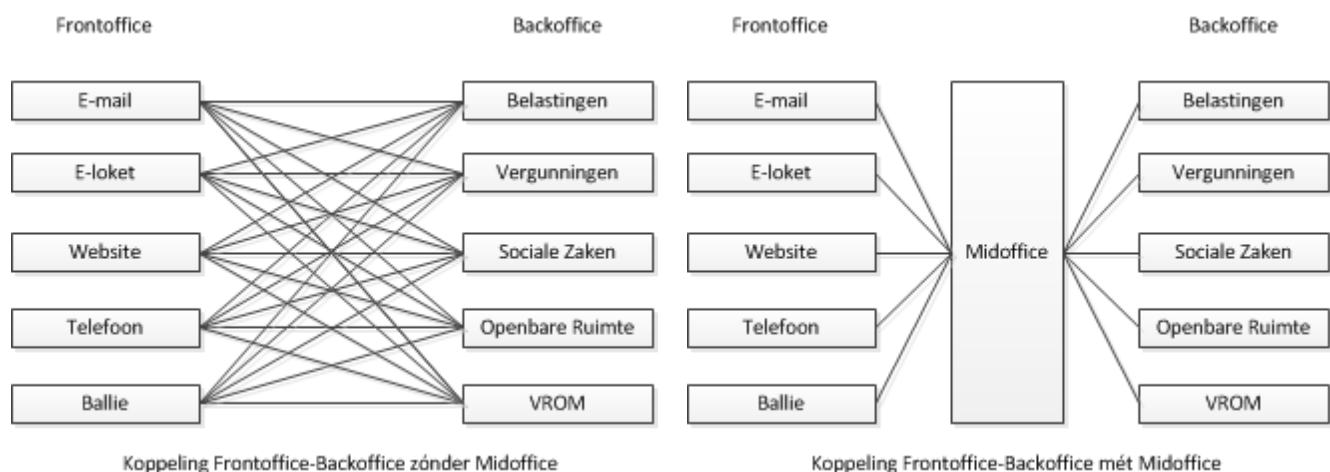
De GEMMA informatiearchitectuur gaat over de inrichting van de informatiehuishouding van gegevens. Het is niet vrijblijvend, maar richtinggevend bij de inrichting van de gemeentelijke informatiehuishouding, zoals b.v. voor gegevens, applicaties en informatie..

De GEMMA informatiearchitectuur maakt gebruik van functies die vanuit landelijke e-overheidsvoorziening worden aangeboden. Denk hierbij aan de voorzieningen zoals die in het actieprogramma i-NUP zijn benoemd en nu overgenomen zijn naar de Digitale Agenda 2020 en de Wet Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). B.v. de landelijke basisregistraties. Het is een uitwerking van de NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) en vormt de domeinarchitectuur voor gemeenten.

Midoffice

De kern van de informatiearchitectuur van de gemeente Edam-Volendam is de 'Midoffice' welke met diverse componenten is opgebouwd om ervoor te zorgen dat de informatiestromen tussen de front- en backoffice applicaties zo efficiënt en effectief mogelijk verlopen. Dit met zo min mogelijk verbindingen (= koppelingen)

Dit wordt duidelijk in de 2 volgende figuren (de lijnen geven de koppelingen weer):



Het vormt daarmee de belangrijkste basis van onze gemeentelijke basis infrastructuur.

Gegevensmagazijn, zakenmagazijn en zaakafhandeling

In de Midoffice worden dus alle relevante klant- en zaakgegevens bij elkaar opgeslagen van alle klantprocessen. Onder klantgegevens wordt verstaan: zowel de administratieve basisgegevens van de klant, zoals naam, BSN, geboortedatum, woonplaats etc., als specifieke gegevens voor het aanvragen van een product, zoals een vergunning of een uitkering. De administratieve basisgegevens worden opgeslagen in het 'gegevensmagazijn' van de Midoffice, terwijl de aanvraaggegevens, of te wel zaakgegevens worden opgeslagen in het 'zakenmagazijn'.

Men spreekt over een zaakafhandelingssysteem als de aanvragen via het systeem op een zaakgerichte wijze zijn afgehandeld, waarbij de specifieke zaakgegevens in het centrale zakenmagazijn zijn opgeslagen. Deze zaakgegevens kunnen vervolgens actief worden geredigeerd naar andere backoffice en, belangrijker, naar de frontoffice applicaties. Het zakenmagazijn zelf gaat alleen over de opslag van zaakgegevens.



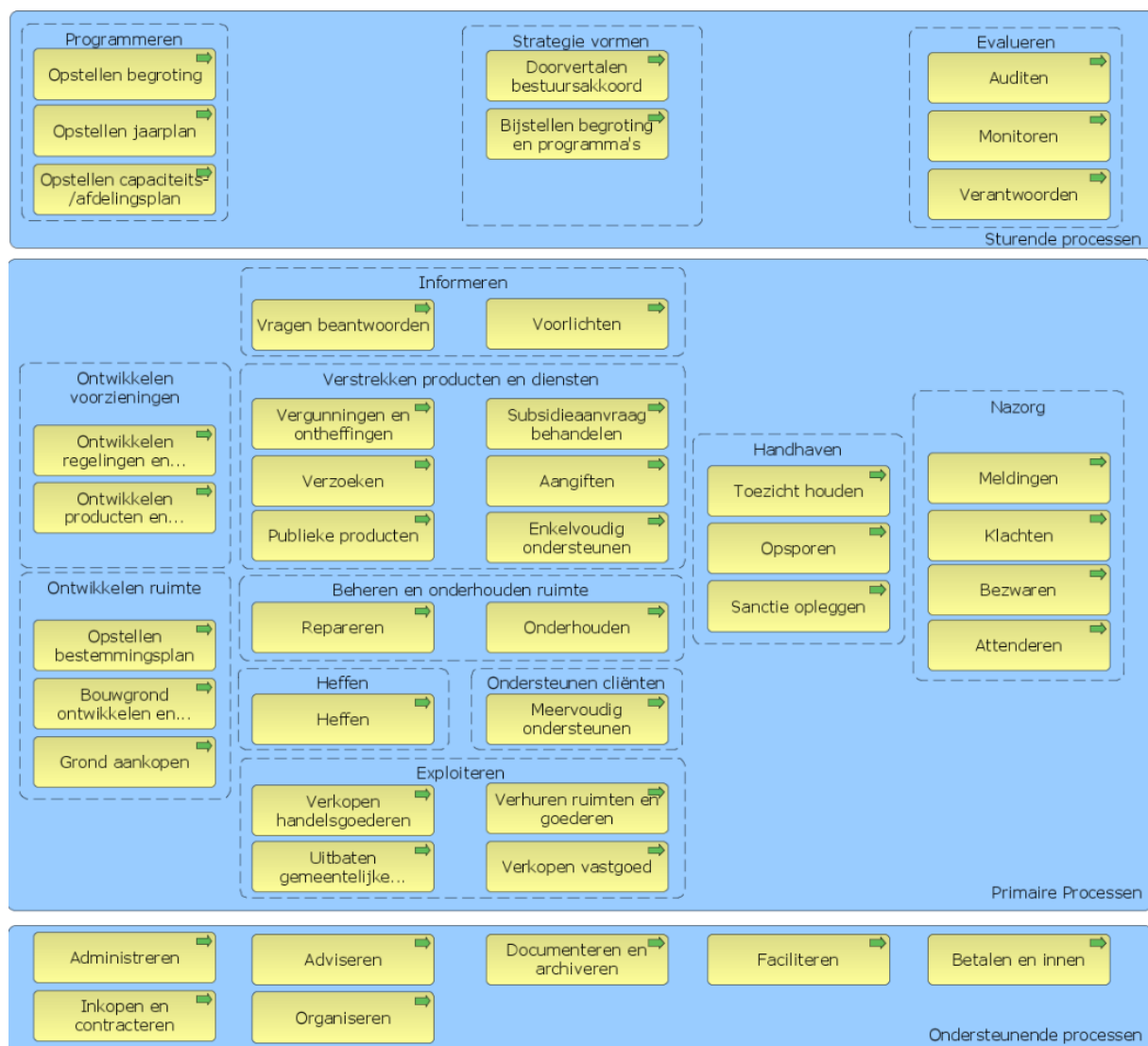
Procesarchitectuur

Procesmanagement is een aanduiding voor een specifiek vakgebied van de categorie managementtaken. Het gaat hierbij om het beheersen van de organisatieprocessen. Ook hier is de lijn te volgen van het richten, inrichten en verrichten te gebruiken voor de processen in de organisatie. Hierbij wordt vaak het bedrijfsvoeringsmodel bij gebruikt.

Een bedrijfsvoeringsmodel is een afbeelding van de organisatie waarin de resultaatgebieden worden benoemd en waarmee de organisatie aangeeft welke resultaatgebieden zij belangrijk vindt voor het realiseren van haar organisatiedoelen.

In eerdere beleidsplannen is bepaald dat aangesloten wordt bij de door KING geformuleerde GEMMA proces- en bedrijfsarchitectuur. Hierin is ook het gemeentelijke proceslandschap met bedrijfsprocessen opgenomen. Deze bestaat uit:

1. Sturende processen
2. Primaire processen
3. Ondersteunende processen



Figuur: Het proceslandschap met bedrijfsprocessen volgens GEMMA

Binnen de onderverdeling van sturende, primaire en ondersteunende processen zijn 'clusters van bedrijfsprocessen' gedefinieerd, welke de specifieke bedrijfsprocessen bevatten. Deze gelaagde structuur zorgt ervoor dat de grote hoeveelheid aan processen leesbaar en toegankelijk blijven.

Deze proces- en bedrijfsarchitectuur is verder uitgewerkt tot een bedrijfsvoeringsmodel met bijbehorende resultaatgebieden. Ook zijn alle bedrijfsprocessen hierin opgenomen. Dit vormt het startpunt om het bedrijfsmodel met resultaatgebieden in te richten en op te stellen.

Schaarse middelen, kritische burgers, ontwikkelingen op het gebied van samenwerken, participeren en uitbesteden zorgen voor een verhoging van de complexiteit en een urgentie en een noodzaak om processen opnieuw te bekijken anders (lean) te organiseren.

Flexibiliteit en modulairiteit in de werkwijze is nodig om te kunnen anticiperen op de veranderende wereld. Daarvoor heb je eenvoudige werkprocessen nodig. Om te komen tot eenvoudige werkprocessen is het van belang huidige processen kritisch tegen het licht te houden:

Voordat we de processen automatiseren moeten we ons eerst de vraag stellen:
"Doen we wel de juiste dingen, voor wie doen we dit en doen we ze wel goed?"

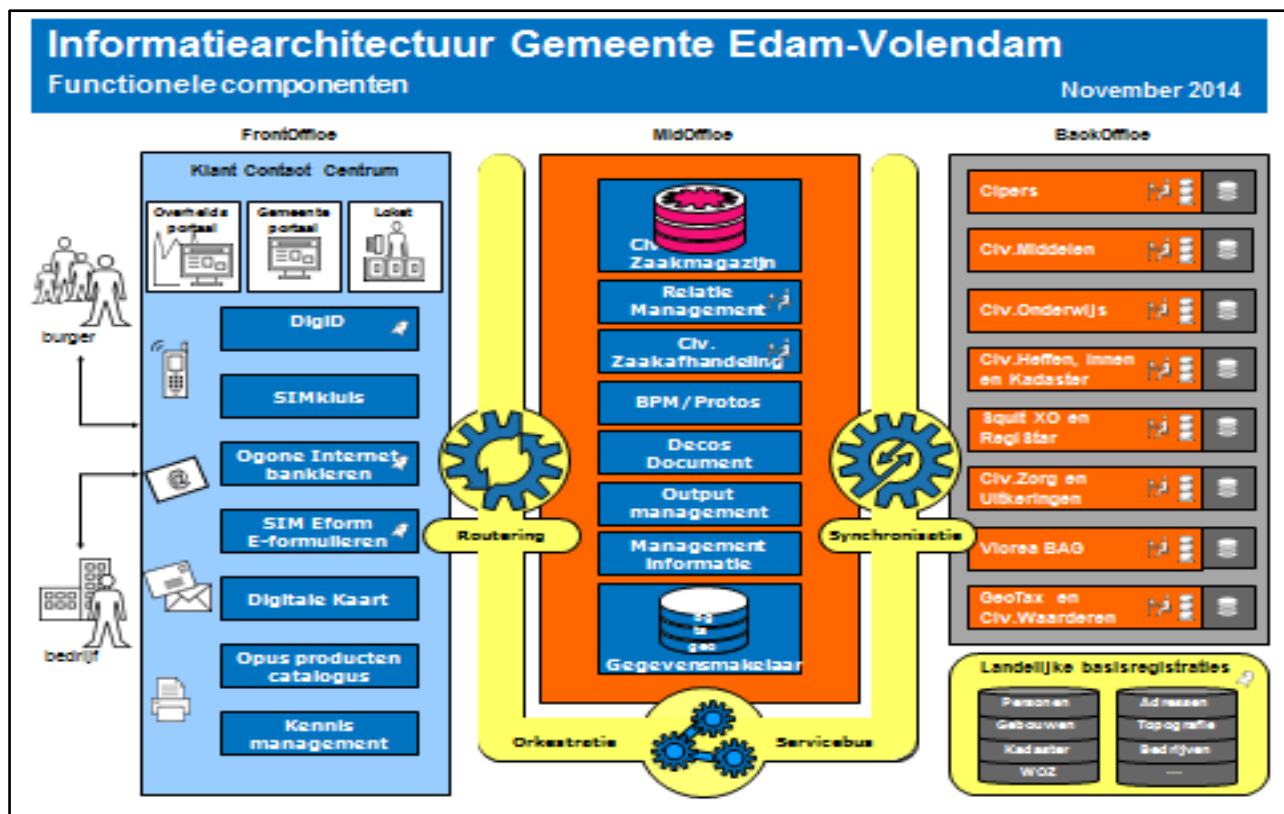
Door op een andere manier naar je werk te kijken krijg je inzicht waar "verliezen" in een proces zitten. Niet door vanachter een bureau procesmodellen te tekenen en op te slaan in administratieve handboeken, maar door in co-creatie met medewerkers processen te ontwikkelen en te actualiseren. Daarvoor gaan we samen met onze collega's kijken naar de activiteiten die geen waarde toevoegen.



Applicatiearchitectuur

De gemeente Edam-Volendam gebruikt ongeveer 150 verschillende soorten applicaties ofwel ICT voorzieningen. Enerzijds gaat het dan om kernapplicaties die de belangrijkste bedrijfsprocessen ondersteunen. Anderzijds gaat het om applicaties die één specifieke activiteit ondersteunen.

De huidige informatie- en applicatiearchitectuur van Edam-Volendam ziet er als volgt uit:



Op basis van de geïmplementeerde functionaliteiten en voorzieningen kan worden gesteld dat de gemeente Edam-Volendam gebruik maakt van een 'dik' midoffice, welke generieke ICT voorzieningen bevat, zoals de Gegevens Makelaar, een zaakafhandelingssysteem en een document management systeem (DMS). Alle voorzieningen zijn middels standaard koppelingen gekoppeld aan een gemeentelijke servicebus zodat gegevensuitwisseling en gecentraliseerd zaakafhandeling en documentregistratie mogelijk wordt.

Ook zijn er koppelingen gerealiseerd met landelijke voorzieningen.

Door de basisvoorzieningen in de midoffice kunnen basis- en zaakgegevens en documenten uitgewisseld worden met de applicaties van de vakafdelingen, maar ook met externen. Voorbeelden hiervan zijn het publiceren van informatie via enerzijds Mijnloket op de gemeentelijke website en anderzijds via MijnOverheid.nl.

Uitgangspunt is dat alle applicaties, waarin basis- en zaakgegevens en documenten worden bewerkt, gekoppeld dienen te zijn met de gemeentelijke servicebus. De gemeentelijke servicebus heeft hierdoor een belangrijke functie, namelijk het borgen van het binnengemeentelijk gebruik van de basis- en zaakgegevens.

In de backoffice zijn naast kernapplicaties, die de processen en de daarin uit te voeren hoofdtaken ondersteunen, ook specifieke applicaties in gebruik die één of meerdere deeltaken ondersteunen.

Bijlage 4: Organisatie van de ICT functie

Onder de ICT functie in een organisatie verstaan we het samenhangend geheel aan activiteiten dat het mogelijk maakt, al dan niet met gebruik van ICT, informatie uit te wisselen voor het besturen van een organisatie, het beheren van processen en het verrichten van feitelijke handelingen in een organisatie en in samenwerking met haar omgeving. Om deze reden wordt in dit hoofdstuk specifiek ingegaan op het beheer omtrent informatie en ICT en de controle ervan.

Uitvoering van het informatiebeleid vraagt om een professionele bedrijfsvoering met aandacht voor processen, documenten en systemen. De overgang van het traditionele 'beheer van de automatisering' naar een professionele 'ondersteuning op de informatievoorziening' zal nieuwe competenties gaan vragen, zowel in de ondersteunende afdelingen als in de vakafdelingen.

In het rapport "Ontwikkeling van de ICT-beheerorganisatie" van het rekenkameronderzoek naar de effectiviteit van het ICT-beleid in de voormalige gemeente Edam-Volendam, wordt in hoofdstuk 3 de ontwikkeling van de ICT-beheerorganisatie besproken. De noodzaak is groot om als ICT-beheerorganisatie door te groeien van het beheren van de technische automatiseringsmiddelen naar meer aandacht voor de samenhang van applicaties en gegevens en deze te vertalen naar een visie op de informatievoorziening en het maken van strategische keuzes middels beleid en planningen. Structureel moet er meer aandacht besteed worden aan:

- Beleid en strategie van de informatievoorziening;
- Een stevigere integratie van taakgebieden: informatie, documentaire informatievoorziening en automatisering;
- Aandacht voor het beheer en gemeentebreed gebruik van gegevens
- Verdere professionalisering van het functioneel applicatiebeheer en het gegevensbeheer

Algemeen beheerorganisatie

Het organiseren van de beheertaken op het gebied van informatievoorziening & ICT is gebaseerd op globale standaarden. Specifiek voor alle ICT werkprocessen wordt ITIL als de standaard genomen, voor projectmatig werken baseren we onze werkwijzen op Prince2 en voor applicatiebeheer maken we gebruik van BiSL (Zie Bijlage 8 "Verklarende begrippenlijst").

Outsourcing van de informatievoorziening

Het wordt steeds prominenter: softwareleveranciers leveren steeds vaker hun applicaties vanuit de Cloud. Zowel kernapplicaties (sociale zaken, servicebus, salarissen, burgerzaken) als de kantoorapplicaties (office, digitaal ondertekenen, presentaties). En het is ook begrijpelijk vanuit het standpunt van de leverancier: één gecontroleerde omgeving voor alle klanten.

Elke gemeentelijke organisatie heeft thans al applicaties in de Cloud en verkeert nu al in een hybride omgeving.

Wat betekent dit voor onze toekomstige ICT functie? Deze vraag kan gesplitst worden in vier deelvragen:

- Wat betekent dit voor onze infrastructuur en technisch ICT beheer?
- Wat betekent dit voor onze applicatielandschap en koppelingen?
- Wat betekent dit voor onze personele bezetting?
- Hoe gaan we om met deze veranderingen?

Automatisering en IT-beheer.

Het is overduidelijk dat wanneer veel applicaties in de Cloud worden gezet, ook grote delen van onze infrastructuur in brokjes ondergebracht worden bij leveranciers. Het beheer op de storage (opslag van data), netwerkservern en de betreffende applicaties wordt door de leverancier zelf geïmplementeerd c.q. uitgevoerd. Dit betekent dat de gemeente deze capaciteit niet meer zelf hoeft te organiseren, en dat het gemeentelijke netwerk met onze in-house serverpark steeds kleiner wordt.

Wel zijn er interessante vragen te stellen als het gaat om beveiliging: voldoet de leverancier aan de richtlijnen van IBD (BIG – Bewerkersovereenkomsten), KING/VNG, Suwi, BAG, etc.

Wat gebeurt er met de data als een bedrijf failliet gaat? Hoe is de back-up en de uitwijk geregeld?

Meer-en-meer organisaties kiezen voor Cloud-oplossingen. Bekende oplossingen op het gebied van kantoor – office applicaties zijn Office 365 en Google Docs. Hiermee kan ook de mailserver naar 'buiten' wordt verplaatst.

Maar ook PinkRoccade levert zijn BRP en Burgerlijke stand applicatie, Cipers en iBurgerzaken, alleen nog maar als een cloudoplossingen. En ook de salarisverwerking van RAET gaat online.

Al deze ontwikkelingen leiden er toe dat er minder apparatuur nodig is binnen de organisatie.

Wel ontstaat er een grotere afhankelijkheid naar betrouwbare en veilige netwerkverbindingen.

Voor veel gemeente is kostenbesparing de belangrijkste reden om het ICT voorzieningen en ICT beheer uit te besteden. Andere redenen kunnen zijn dat voorzieningen alleen nog maar via een Cloud oplossing, als "Software As A Service" (SAAS) gebruikt kunnen worden.

Applicatielandschap en koppelingen (informatisering).

Het applicatielandschap is in principe nog identiek, maar er is minder ruimte voor maatwerk.

Het applicatielandschap zal in de toekomst een verzameling van applicaties zijn die bij verschillende leveranciers draaien. De vraag is dan meer hoe deze applicaties onderling (informatie-technisch) gekoppeld kunnen worden. Het belang van standaardisatie neemt dan alleen maar toe.

Er wordt meer verwacht van de uitwisselbaarheid van gegevens.

ICT-medewerkers

De rol van ICT-medewerkers zal sterk veranderen. Operationeel worden er steeds meer taken naar buiten geplaatst. De servers en applicaties verdwijnen uit het kantoor. Intern is er steeds meer behoefte aan contractmanagement (SLA), het uitvoeren van (beveiliging)-audits en het slim inkopen van flexibele en schaalbare ICT-oplossingen.

Ook de helpdesk zal een andere vorm krijgen: deze is veel meer een regiefunctie naar de applicatie-leveranciers. Dit vraagt om een majeure aanpassing aan de ICT-organisatie. Het gaat hier om competenties, kennis, kunde en ervaring.

Keten- en procesbeheer

Onder ketenbeheer verstaan wij een verzameling van beheerprocessen en producten die ervoor zorgdragen dat op elkaar aansluitende, bij elkaar horende en dus van elkaar afhankende bedrijfsprocessen als geheel efficiënt en effectief functioneren.

In de visie op de informatievoorziening voor de gemeente Edam-Volendam is gesteld dat deze zaakgericht moet werken met optimale ondersteuning van de processen.

In het onder controle brengen en houden van de werkprocessen wordt ketenbeheer steeds belangrijker. Het management wil meer transparantie en sturing hebben op de bedrijfsprocessen, met daarbij de mogelijkheid snel aanpassingen aan het productieproces te kunnen toepassen.

Het ketenbeheer moet er in feite voor zorgen dat de nieuwe gemeente Edam-Volendam 'in control' blijft. Het procesbeheer wordt in bijlage 3 "Werken onder architectuur" besproken.

Beheer: Functioneel en Technisch

De gemeente heeft het functioneel en technisch beheer gescheiden gehouden.

Het functioneel beheer wordt in het algemeen gezien als cruciaal voor het bewaken van de kwaliteit van de bedrijfsvoering en de dienstverlening.

Onder functioneel beheer verstaan wij de applicatie zelf, met betrekking tot de te ondersteunen werkprocessen zo efficiënt en effectief (lean) mogelijk in te richten, waarbij de kwaliteit van de werkzaamheden worden gemonitord middels managementrapportages.

Zo kunnen er functioneel beheerders zijn voor taakspecifieke (kern)applicaties, die een band met de betreffende vakafdeling moeten onderhouden. Maar ook functioneel beheerders voor generieke applicaties, als zijnde onderdeel van de gemeentelijke ICT infrastructuur.

Momenteel is er één functioneel beheerder aangesteld voor een generieke ICT voorziening.

Het functioneel beheer dient verder vorm gegeven te worden, zodanig dat deze de verbindingsschakel vormt tussen de vakafdelingen en de ICT organisatie. Een centrale aansturing heeft hierin de voorkeur.

Onder technisch beheer verstaan wij het 'in de lucht houden' van de applicatie, patch management, koppelingen en de relaties met de leveranciers.

Gegevensmanagement

Gegevensmanagement is een integraal en geïntegreerde activiteit binnen onze organisatie. Het gaat hier om het managen van de gegevens en de gegevensstromen, zodat we te allen tijden en voorspelbaar kunnen beschikken over alle gegevens, met de juiste kwaliteit, die we op een bepaald moment nodig hebben. Dit alles ook binnen wet- en regelgeving.

Gegevens management wordt als volgt gedefinieerd:

Gegevensmanagement is het geheel van activiteiten om in de gemeente op het juiste moment over de juiste gegevens van de juiste kwaliteit te beschikken.

Voor het beheren van de gegevensstromen maken we als gemeente Edam-Volendam gebruik van een gegevensmakelaar in combinatie met een gegevensmagazijn (Makelaar Gegevens), welke belangrijke onderdelen zijn van de basis infrastructuur. Deze basis infrastructuur bestaat verder uit een Zakenmagazijn en een Servicebus (GSB). De servicebus verzorgt het distribueren van de belangrijkste informatiestromen naar alle gekoppelde ICT voorzieningen op basis van vastgestelde gegevens standaarden. Hiermee kan de gemeente voldoen aan de wettelijke verplichtingen voor het binnengemeentelijke gebruik van gegevens. Het is het centrale opslagpunt voor alle relevante informatie die de gemeente nodig heeft om haar werk zorgvuldig te kunnen doen en dient tegelijkertijd als input voor alle bedrijfsprocessen inclusief dienstverlening naar de burger.

Documentbeheer

Met de verdergaande digitalisering wordt het beheren van documenten, zowel fysiek als digitaal, steeds belangrijker. Daarbij is een hybride situatie, waarbij ook gewerkt wordt met zowel fysieke als digitale documenten, niet meer te beheersen.

In 2016 is het traject gestart om binnen alle bedrijfsprocessen volledig digitaal te werken. Hiervoor is een handboek Digitaal Vervangen opgesteld, welke door onze gemeentearchivaris is goedgekeurd. Dit handboek is ook intern geauditeerd door een extern auditor. Op basis van het auditrapport worden acties uitgezet om uiteindelijk, samen met een positief advies van onze gemeentearchivaris, een voorstel voor een vervangingsbesluit aan ons college van B&W voor te leggen.

Op 1 oktober 2012 is de Wet Revitalisering Generiek Toezicht in werking getreden. Het toezicht op o.a. het archiefbeheer verschuift hiermee van de provincie naar de gemeente (horizontaal toezicht). Het college van B&W is verantwoordelijk voor het opstellen van een jaarlijkse status- en voortgangsrapportage op basis van landelijk vastgestelde archief-KPI's.

Beheer basisregistraties (BAG, BGT, WOZ, BRP, NHR)

Als authentieke basisregistraties kunnen de BAG, BGT en de NHR gezien worden als generieke ICT voorzieningen. Deze registraties dienen gemeentebreed gebruikt te worden, waarbij een koppeling met de Gemeentelijke Servicebus, en daarbij gegevensdistributie door de Makelaar Gegevens noodzakelijk is.

Het beheer van de BAG en de NHR is centraal bij de ICT organisatie belegd. Voor de BGT geldt dat het een logische keuze is om de ICT voorziening ook centraal te beheren. Een mogelijkheid is om ook voor alle andere basisregistraties dit in te regelen gezien het verschil tussen het beheer op kwaliteit en het gebruik en vullen van de data in de registratie.

Aansturing van projecten

Bij het opstarten en selecteren van projecten richten we ons in eerste instantie op projecten die direct invloed hebben op een betere bedrijfsvoering en/of dienstverlening richting onze burgers, ondernemingen en instellingen. We realiseren ons dat de gemeente wil transformeren naar een excellente, compacte, flexibele en kwalitatief hoogwaardige organisatie. Het eindbeeld hiervan is echter (nog) een bewegende stip. De bedrijfsvoering moet op alle aspecten mee (kunnen) bewegen. Dit vraagt om integrale sturing.

Voor wat betreft de projecten sturen we erop dat deze goed worden uitgevoerd. Dit betekent:

- Inrichten en verrichten van een terugkerend proces om de juiste projecten te selecteren
- Selecteren van de juiste projecten

- Beheren van een projectenportfolio
- Geselecteerde projecten
- Ontsluiten van relevante managementinformatie voor sturing en uitvoering, zoals b.v. over resultaten en beschikbare capaciteit.

Belangrijk hierin is ook de accentverschuiving in de rollen van de gemeente, namelijk meer op de rol van gebiedsregisseur, zorgdrager voor uitvoering en toezichthouder. Dit betekent een omschakeling van een uitvoeringsorganisatie naar een regieorganisatie als ook een aanpassing in de inrichting van de ICT organisatie.

Servicedesk en helpdesk

Binnen de ICT organisatie is een servicedesk geformeerd bestemd voor de medewerkers voor ondersteuning en dienstverlening op het gebied van ICT. Zowel telefonisch, elektronisch als face to face kan men voor vragen, problemen, storingen, verzoeken en/of advisering terecht bij de servicedesk.

Naast de dienstverlening van de sectie Informatievoorziening op het gebied van ICT is er binnen de sectie ook een helpdesk ingericht voor functionele ondersteuning op het gebied van documentaire informatievoorziening, zoals dossier- en archiefvorming en postverwerking, voortkomend uit het digitaal proces- en zaakgericht werken.

Web coördinatie (Functioneel beheer websites)

De huidige websites (inclusief internet, intranet en extranet) worden technisch beheerd door de leveranciers. Hiermee wordt bedoeld dat zij de website hosten en ervoor zorgen dat deze blijft draaien, noodzakelijke updates worden uitgevoerd op de technische inrichting van de website. De functionele en informatieve inhoud van de website wordt (samen met de afzonderlijke vakafdelingen) beheerd door sectie Kabinet, Communicatie & Voorlichting.

Beveiliging en privacy

ICT Continuïteit

Eén van de 'best practices' van ITIL is het proces rondom disaster/recovery en continuïteitsmanagement. Dit proces moet ervoor zorgen dat er zelfs bij een ramp of andersoortige brute onderbreking van de reguliere dienstverlening, de ICT nog steeds beschikbaar is voor ambtenaren.

Naast goed ICT management, is het continuïteitsmanagement ook een eis van de BRP wetgeving die een jaarlijkse uitwijktest voorschrijft. Het continuïteitsmanagement op het gebied van ICT voorzieningen is beschreven in het SecMan Noodplan. Deze wordt jaarlijks beproefd en afwisselend op een externe locatie of binnen een locatie van de gemeente in de praktijk geoefend.

Informatiebeveiliging

De gemeente Edam-Volendam heeft in 2014 een strategische en tactische Baseline informatiebeveiliging (gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG)), een normenkader met bijbehorende nulmeting, impact- en risicoanalyse vastgesteld. De uitwerking ervan zal enkele jaren in beslag gaan nemen aangezien alle kritieke systemen nog geanalyseerd moeten worden op het gebied van beveiliging en noodzakelijke wijzigingen doorgevoerd moeten worden. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een Information Security Management System (ISMS). Ook wordt er veel aandacht aan de bewustwording voor personeel geschonken.

Beveiliging voor mobiele apparaten

Voor de beveiliging van mobiele apparaten wordt binnen de gemeente gebruik gemaakt van een Mobiel Device Management voorziening. Hiermee kan beheer worden uitgevoerd op alle mobile devices. Zo zijn software updates te 'pushen' ofwel beveiligingsvoorzieningen op afstand te beheren. Op alle apparaten dient eerst ingelogd te worden met een inlogcode en/of wachtwoord alvorens deze klaar voor gebruik is.

Controle, inspecties en Audits

Vanuit diverse initiatieven groeien de controles, inspecties en audits richting ICT en informatiemanagement. Hoewel het goed is om periodiek de ICT omgeving en informatiemanagement tegen het licht te houden, is er veel overlap en nog geen centrale coördinatie vanuit met name de rijksoverheid om deze werkzaamheden te bundelen of te (her-)structureren. Vanuit het pilot project ENSIA wordt hier aan meegewerkt. De Privacy- en informatiebeveiligingsadviseur neemt namens onze gemeente deel aan dit project.

Momenteel vinden op het gebied van ICT en informatiemanagement de volgende controles, inspecties en audits plaats:

- de BRP en BAG zelfevaluatie (wettelijk, jaarlijks);
- 3x DigiD beveiligingsassessment (wettelijk, jaarlijks);
- Suwinet inspectie (wettelijk, jaarlijks);
- Archiefwet (wettelijk, tweejaarlijks door gemeentearchivaris en jaarlijks door concerncontroller);
- Handboek Digitale Vervanging en Kwaliteitssysteem Archieven (driejaarlijks)
- webrichtlijnen (afsprake tussen gemeenten en het rijk);
- Invoering i-NUP (afsprake tussen gemeenten en het rijk);
- Accountantscontrole ICT en Informatievoorziening (jaarlijks).

Privacy

Om als gemeente integrale dienstverlening aan onze burger en ondernemingen te kunnen verlenen is het kunnen delen van gegevens binnen en over de verschillende domeinen van essentieel belang. Daarentegen moet men erop kunnen vertrouwen dat wij zorgvuldig met hun gegevens omgaan als zij voor bepaalde producten en/of diensten bij ons aankloppen. Het is belangrijk voor ons om steeds de afwegingen te maken tussen de wens om een efficiënte en integrale dienstverlening te leveren en de gevolgen en consequenties voor de privacy en keuzevrijheid van onze burgers en ondernemingen.

In de praktijk wordt vaak pas over privacy nagedacht als een situatie zich voordoet waar dit als knelpunt naar voren komt. B.v. bij het uitwisselen van gegevens tussen verschillende ketenpartners. Privacy wordt dan vaak als complex, maar vooral als belemmerend ervaren. Daarom is het van belang om na te denken over een structurele aanpak van ons privacy-beleid en gemeente breed de verantwoordelijkheid nemen door zorgvuldig met de gegevens van onze klanten om te gaan. Dit is ook wat de klant verwacht. Immers, de decentralisaties in het sociale domein zorgen ervoor dat wij als gemeente meer gegevens zullen gaan verwerken en daarbij ook samenwerken met andere partners, waar deze gegevens ook met elkaar gedeeld worden.

Als voorloper van de Europese Privacy Verordening, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), heeft de invoering van de meldplicht datalekken per 1 januari 2016 de privacy en daarmee de bescherming van de persoonsgegevens op een hoger niveau gebracht. Ondertussen heeft de gemeente Edam-Volendam het privacy beleid, -reglement en –protocol al vastgesteld. De AVG zal volgens planning ingaan in mei 2018.

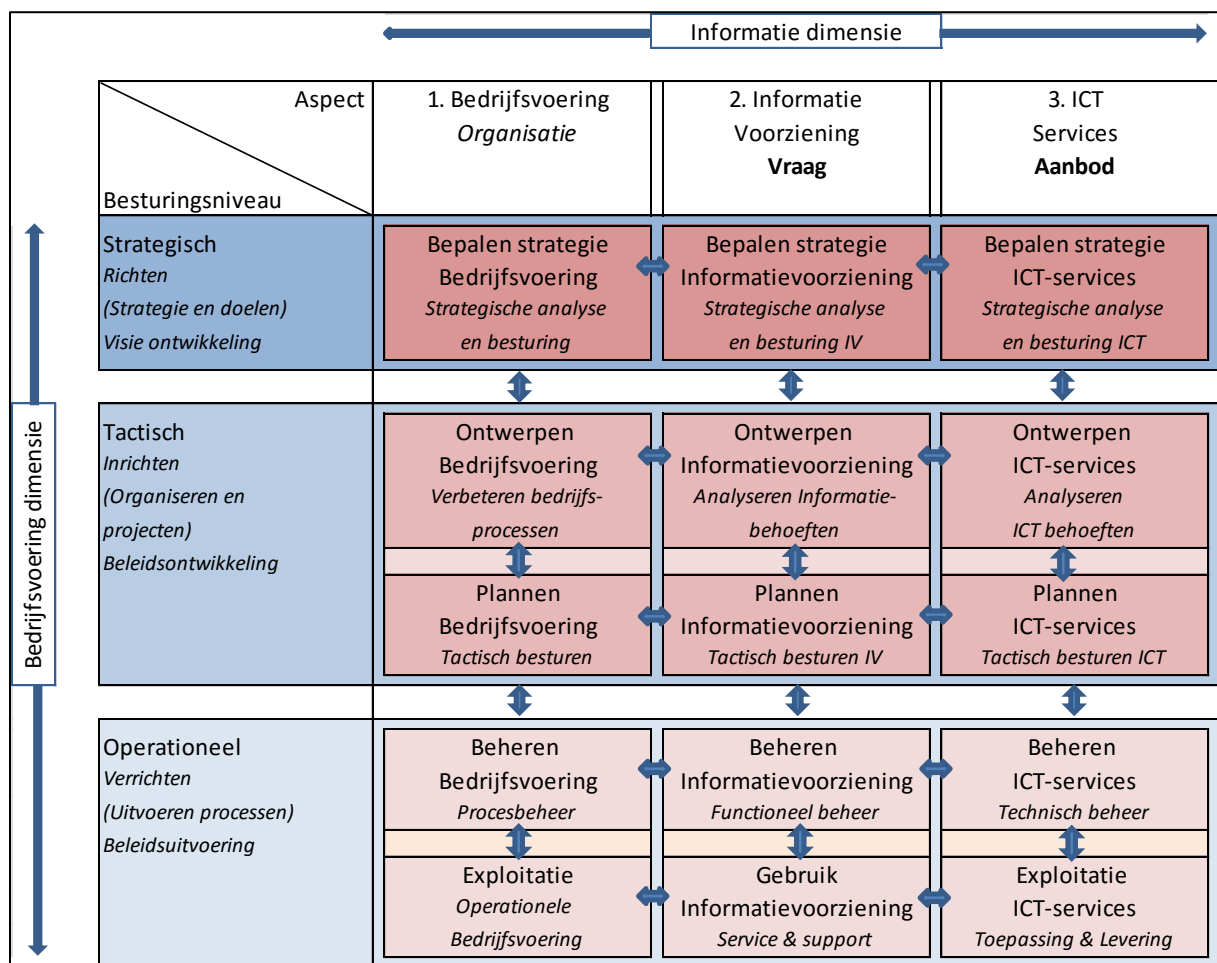
Contractbeheer

Het contractbeheer wordt volledig ingericht voor alle contracten binnen de gemeente Edam-Volendam aangaande de ICT Infrastructuur (Hardware & Software). Dit beheer wordt op dit moment uitgevoerd binnen het programma Topdesk in een speciaal ingerichte module Contract Beheer en SLM samen met documentatie in Decos. Binnen Topdesk wordt tijdig gewaarschuwd wanneer een contract gaat aflopen zodat er tijdig gestart kan worden met nieuwe onderhandelingen en/of een nieuwe aanbesteding.

Bijlage 5: Het 9-vlaksmodel

De opbouw in dit informatieplan is gelijk aan de onderdelen in het 9-vlaksmodel van Rik Maes ook wel het Amsterdams Informatie Model genoemd.

Dit is een model en werkwijze die goed aansluit bij de beleving in de gemeentelijke organisatie en om die reden ook binnen veel gemeenten wordt gebruikt. Het 9-vlaksmodel schetst op een eenvoudige wijze alle taken en verantwoordelijkheden als het gaat om het organiseren van informatie- en ICT-management én de afstemming met de organisatie. De informatie- en communicatievoorziening is de verbindende schakel, die de vraag van de vakafdelingen vertaalt naar een vraag aan de ICT services.



Figuur: 9-vlaksmodel

Het model is feitelijk in drie domeinen ofwel 'focus' niveaus te verdelen:

1. Bedrijfsvoering

Hierin bevindt zich de reguliere bedrijfsvoering, bestaande uit de mensen, middelen, processen. Hierin vindt de interactie met de buitenwereld plaats en worden de resultaten van de gemeente geleverd.

2. Informatie & Communicatievoorziening

Hierin gaat het specifiek om het managen van de informatie als "business resource" en daarbij ondersteunend middel voor de bedrijfsvoering. Hier vindt de vertaling plaats van vragen naar informatievoorziening vanuit de bedrijfsvoering naar vragen aan de ICT en wordt de bedrijfskolom verbonden met de technologiekolom.

3. Informatie & Communicatie Technologie

Hierin gaat het specifiek om het aanbod, als mede om de ontwikkeling en exploitatie van ICT. Hier bevindt zich de geautomatiseerde informatieverwerking van de gemeente, wordt ICT-beleid geformuleerd, worden de informatiesystemen aangepast, nieuwe toepassingen technisch geselecteerd en wordt ervoor gezorgd dat problemen in de informatievoorziening met goed gestructureerde (ITIL-) processen worden opgelost.

Tussen de kolommen bestaat een wederzijdse koppeling, waarin de vertaling plaats vindt tussen vraag en aanbod. De vakafdelingen stellen vragen (eisen) aan de informatie, de informatie stelt weer vragen (eisen) aan de technologie. Deze vragen (eisen) worden vastgelegd in kadernotities, uitgangspunten, service- en projectovereenkomsten.

De technologie biedt de ICT (software en hardware) op basis van beschikbaarheid aan.

Dit kan gepaard gaan met hoge verwachtingen ("Het moet het gewoon doen").

Het kan zijn dat de aangeboden ICT extra mogelijkheden biedt voor de vakafdelingen, extra functionaliteiten, maar ook dat de vraag aan de technologie de beschikbaarheid te boven gaat of niet past binnen de gestandaardiseerde ICT infrastructuur.

De drie domeinen zijn vervolgens gesplitst in drie besturingsniveaus: Strategisch (Richten), Tactisch (Inrichten) en Operationeel (Verrichten).

Het **richten** (Strategisch) is het ontwikkelen van visie, beleid, doelen, strategieën, enzovoort. Het omvat dus alle activiteiten die bedoeld zijn om de gewenste situatie voor de gemeente in beeld te brengen, langs welke weg deze te bereiken zijn en daarover beslissingen te nemen. Typische resultaten van dit proces zijn beleidsplannen, visiedocumenten, begrotingen, business cases. Dit document en specifiek de uitwerking van hoofdstuk 2 en 3 passen bij dit deel.

Het **inrichten** (Tactisch) gaat over het omzetten van strategie en beleid in concrete activiteiten, projecten en improvisaties, zodanig dat de gekozen strategie gerealiseerd kan worden. Dit past bij de hoofdstukken 3 en 4 van deze informatiestrategie. De beoogde veranderingen en verbeteringen kunnen op deze manier in gang worden gezet. In de termen van het 9-vlakmodel wordt hier de "inrichting" van de gemeente vormgegeven. Deze inrichting is de schakel tussen de strategie en de bedrijfsprocessen en de resultaten van het inrichtingsproces moeten dus bruikbaar en toepasbaar zijn in de gemeentelijke dienstverlening aan burgers, ondernemingen en instellingen.

Het **verrichten** (Operationeel) omvat de processen waarmee de gemeente haar diensten verleent en haar producten levert. Het gaat hierbij om de dagelijkse processen om bijvoorbeeld paspoorten te verstrekken, vergunningen te toetsen en te verlenen en de straten te onderhouden. Ook het benoemen en uitvoeren van de projecten zijn hier van toepassing zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Bijlage 6: Projectkalender en jaarbudgetten ICT projecten

Projecten planning werkzaamheden sectie Informatievoorziening 2017 - 2022

							Nog te ramen kredieten														
Projectnr	Jaar	Omschrijving	Aanleiding	Wens/Ei	Voor afdeling(e)	Taakgebied/App	Geraamde Kosten			Investering 2017	Exploitatie 2017	Investering 2018	Exploitatie 2018	Investering 2019	Exploitatie 2019	Investering 2020	Exploitatie 2020	Investering 2021	Exploitatie 2021	Investering 2022	Exploitatie 2022
							Enmalig	Jaarlijks	Begroet J/N												
Doelstelling 1. Basisvoorzieningen op orde																					
1.1 Projecten uit Informatiestrategie 2015-2017																					
1.1.1	2017	Koppeling BAG - WOZ basisregistratie	NUP	Verplicht	Algemeen	Infrastructuur	€ 6.000,00		Ja												
1.1.2	2017	Verbeteren mogelijkheden afspraken via GBOS - GPLAN	Decentralisaties	Eis	Algemeen	Dienstverlening	€ 10.000,00	€ 3.000,00	Ja												
1.1.3	2017	LV-BGT: BasisregistratieGrootschalige Topografie	NUP	Verplicht	Openbare	Infrastructuur	€ 50.000,00		Ja												
1.1.4	2017	Beheren Ruimtelijke objecten in relatie tot BGT	Implementatie BGT	Verplicht	Openbare	Informatiebeheer	€ 10.000,00		Ja												
1.1.5	2017	Projectmanagement diverse projecten en documentatie	ICT Organisatie	Eis	Algemeen	Organisatie	€ 15.000,00		Nee	€ 15.000,00											
1.1.6	2017	LV-WOZ, Basisregistratie Wet Onroerende Zaken	NUP	Verplicht	Financiën	Infrastructuur	€ 16.500,00	€ 1.200,00	Ja												
1.1.7	2018	Vervangingen ICT infrastructuur 4 jaarlijks	Verbeteren ICT infrastructuur	Verplicht	Algemeen	Infrastructuur	€ 200.000,00		Nee			€ 200.000,00								€ 200.000,00	
1.2 Infrastructuur algemeen																					
1.2.2	2017	Realiseren Uitwijk infrastructuur	Verbeteren ICT infrastructuur	Verplicht	Algemeen	Infrastructuur	€ 50.000,00	-	Ja, PP2017											€ 50.000,00	
1.2.3	2017	Realiseren draadloos netwerk voor intern en extern	Verbeteren ICT infrastructuur	Eis	Algemeen	Infrastructuur	€ 35.000,00	-	Ja, PP2017											€ 25.000,00	
1.2.4	2017	Herinrichten SAP servers naar Windows/Oracle	Afloopende contracten SAP	Eis	Financiën	Infrastructuur	€ 25.000,00		Nee	€ 25.000,00											
1.2.7	2017	Verhogen beveiliging flexibel en plaatsafhankelijk werken	Verbeteren ICT infrastructuur	Eis	Algemeen	Infrastructuur	€ 10.000,00	-	Nee	€ 10.000,00											
1.3 Landelijke voorzieningen - verplichtingen																					
1.3.1	2017	KMT v2.0 koppeling t.b.v. waarden en heffen	Verbeteren ICT infrastructuur	Eis	Financiën	Informatiebeheer	€ 15.000,00	€ 2.250,00	Nee	€ 15.000,00	€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00
1.3.2	2017	Doorontwikkeling Belastingloket met Niet Natuurlijke Personen data	Verbeteren dienstverlening	Verplicht	Financiën	Dienstverlening	€ 5.000,00	€ 750,00	Nee	€ 5.000,00	€ 750,00		€ 750,00		€ 750,00		€ 750,00		€ 750,00		€ 750,00
1.3.3	2017	MijnOverheid Berichtenbox uitbreiden functionaliteiten	Verbeteren dienstverlening	Verplicht	Algemeen	MijnOverheid		€ 1.500,00	Nee		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00
1.3.4	2018	DigiD Machtigingen	Verbeteren dienstverlening	Verplicht	Algemeen	MijnOverheid	€ 5.000,00		Nee		€ 5.000,00										
1.4 Ontwikkelingen gegevens distributie binnengemeentelijk																					
1.4.1	2017	Nieuwe Handels Register gekoppeld aan Digilevering	Verbeteren ICT infrastructuur	Verplicht	Algemeen	Informatiebeheer	€ 1.175,00	€ 1.500,00	Ja												
1.4.4	2017	Begraafplaatsen administratie BAM Stuf 3.10 koppeling	Verbeteren dienstverlening	Eis	Publiek	Informatiebeheer	€ 1.175,00		Ja												
1.4.5	2018	Uitbreiding functionaliteiten CIVision Samenlevingszaken	Verbeteren dienstverlening	Eis	Samenleving	Dienstverlening	€ 15.000,00	€ 1.500,00	Nee			€ 15.000,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00	
1.5 Ontwikkelen en herinrichten processen																					
1.5.1	2017	Ontwerpen en herontwerpen zaaktypen/processen	Operational Excellence	Eis	Concern Control	Informatiebeheer			Nee												



Projecten planning werkzaamheden sectie Informatievoorziening 2017 - 2022

							Nog te ramen kredieten															
Projectn	Jaar	Omschrijving	Aanleiding	Wens/Ei	Voor afdeling(e)	Taakgebied/App	Geraamde Kosten			Investering	Exploitatie	Investering	Exploitatie	Investering	Exploitatie	Investering	Exploitatie	Investering	Exploitatie			
							Enmalig	Jaarlijks	Begroet J/N	2017	2017	2018	2018	2019	2019	2020	2020	2021	2021	2022	2022	
Doelstelling 2. Informatie toegankelijk										€ 94.000,00	€ 11.100,00	€ 60.000,00	€ 18.600,00	€ 0,00	€ 18.600,00	€ 0,00	€ 18.600,00	€ 0,00	€ 18.600,00			
2.1 Projecten uit Informatiestrategie 2015-2017																						
2.1.1	2017	MijnOverheid.nl - Lopende zaken	NUP	Verplicht	Algemeen	MijnOverheid	€ 1.000,00		Ja													
2.1.2	2017	MijnOverheid.nl - Lopende zaken WOZ	NUP	Verplicht	Financiën	MijnOverheid	€ 4.000,00	€ 600,00	Nee	€ 4.000,00	€ 600,00		€ 600,00		€ 600,00		€ 600,00		€ 600,00			
2.1.3	2018	Uitbreiding Mijnloket lopende zaken MijnOverheid	Verbeteren dienstverlening	Verplicht	Algemeen	Dienstverlening	€ 5.000,00		Nee			€ 5.000,00		€ -		€ -		€ -				
2.1.4	2017	Uitbreiden gebruik voorziening documentcreatie	Verbeteren ICT infrastructuur	Verplicht	Algemeen	Informatiebeheer	€ 10.000,00	€ 1.500,00	Nee	€ 10.000,00	€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00			
2.1.5	2018	e-ID	Verbeteren dienstverlening	Verplicht	Algemeen	Dienstverlening	€ 15.000,00	€ 2.250,00	Nee			€ 15.000,00	€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00			
2.2 Management Informatie																						
2.2.2	2017	Mangement- en stuurinformatie (Dashboard)	Verbeteren dienstverlening	Eis	Directie	Kwaliteitszorg	€ 25.000,00	€ 3.750,00	Nee	€ 25.000,00	€ 3.750,00		€ 3.750,00		€ 3.750,00		€ 3.750,00		€ 3.750,00			
2.2.3	2017	Kwaliteits- en sturingscontrole dashboard	Controle en Kwaliteit	Eis	Concern Control	Kwaliteitszorg	€ 70.000,00	€ 10.500,00	Nee	€ 30.000,00	€ 5.250,00	€ 40.000,00	€ 10.500,00		€ 10.500,00		€ 10.500,00		€ 10.500,00			
2.3 Verderegaande digitalisering																						
2.3.1	2017	Digitaliseren fysiek te bewaren documenten	Verbeteren dienstverlening	Eis	Algemeen	Dienstverlening	€ 25.000,00		Nee	€ 25.000,00												



Projecten planning werkzaamheden sectie Informatievoorziening 2017 - 2022

										Nog te ramen kredieten											
Projectn	Jaar	Omschrijving	Aanleiding	Wens/Ei	Voor afdeling(e)	Taakgebied/App	Geraamde Kosten			Investering 2017	Exploitatie 2017	Investering 2018	Exploitatie 2018	Investering 2019	Exploitatie 2019	Investering 2020	Exploitatie 2020	Investering 2021	Exploitatie 2021	Investering 2022	Exploitatie 2022
							Enmalig	Jaarlijks	Begroot J/N												
Doelstelling 3. Ontwikkeling informatiesystemen																					
		3.1 Projecten uit Informatiestrategie 2015-2017								€ 102.000,00	€ 17.550,00	€ 75.000,00	€ 21.300,00	€ 0,00	€ 21.300,00	€ 0,00	€ 21.300,00	€ 0,00	€ 21.300,00	€ 0,00	€ 21.300,00
3.1.1	2017	Afhandelen Digitale Facturen	Verbeteren dienstverlening	Eis	Financien	Informatiebeheer	€ 50.000,00	€ 12.000,00	Nee	€ 50.000,00	€ 12.000,00		€ 12.000,00		€ 12.000,00		€ 12.000,00		€ 12.000,00		€ 12.000,00
3.1.2	2018	Modernisering GBA (basis registratie personen)	NUP	Verplicht	Publiek	wGDI	€ 40.000,00		Nee			€ 40.000,00									
		3.2 Zaakgericht werken																			
3.2.1	2017	Verbeteren koppelingen Gemeentelijke Servicebus	Verbeteren ICT infrastructuur	Verplicht	Algemeen	Informatiebeheer	€ 10.150,00		Ja												
3.2.2	2017	Upgrade Zaakgericht werken 2.0	Verbeteren ICT infrastructuur	Verplicht	Algemeen	Informatiebeheer	€ 14.000,00		Ja												
3.2.3	2017	Uitbreiden iBurgerzaken met extra processen (SP3)	Verbeteren dienstverlening	Eis	Publiek	Dienstverlening	€ 12.000,00	€ 1.800,00	Nee	€ 12.000,00	€ 1.800,00		€ 1.800,00		€ 1.800,00		€ 1.800,00		€ 1.800,00		€ 1.800,00
		3.3 Landelijke systemen																			
3.3.1	2017	e-Herkenning koppeling	Verbeteren ICT infrastructuur	Verplicht	Algemeen	Informatiebeheer	€ 10.000,00	€ 1.500,00	Ja												
3.3.2	2018	iSamenlevingszaken inrichten portaal Burgers en Zorgleveranciers	Verbeteren dienstverlening	Eis	Samenleving	Decentralisaties	€ 25.000,00	€ 3.750,00	Nee			€ 25.000,00	€ 3.750,00		€ 3.750,00		€ 3.750,00		€ 3.750,00		€ 3.750,00
		3.4 Nieuwe ontwikkelingen																			
3.4.1	2017	Ondernemingsdossier implementeren	Verbeteren dienstverlening	Verplicht	Algemeen	Dienstverlening	€ 15.000,00	€ 2.250,00	Nee	€ 15.000,00	€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00		€ 2.250,00
3.4.2	2017	Ondernemersplein	Verbeteren dienstverlening	Verplicht	Algemeen	Dienstverlening	€ 10.000,00	€ 1.500,00	Nee	€ 10.000,00	€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00
3.4.3	2018	Aanpassingen Informatievoorziening a.g.v. Omgevingswet	Verbeteren dienstverlening	Verplicht	RO	Omgevingswet	€ 60.000,00		Ja												
3.4.4	2018	Onderzoek duurzaam archiveren via E-depot	Verbeteren dienstverlening	Eis	Algemeen	Informatiebeheer	€ 10.000,00		Nee			€ 10.000,00									
3.4.5	2017	Onderzoek Big Data infrastructurele voorzieningen	Verbeteren ICT infrastructuur	Eis	Algemeen	Dienstverlening	€ 10.000,00		Nee	€ 10.000,00											
3.4.6	2017	Onderzoek Big Data Analytische voorzieningen	Verbeteren dienstverlening	Eis	Algemeen	Dienstverlening	€ 5.000,00		Nee	€ 5.000,00											



Projecten planning werkzaamheden sectie Informatievoorziening 2017 - 2022

										Nog te ramen kredieten													
Projectn	Jaar	Omschrijving	Aanleiding	Wens/Ei	Voor afdeling(e)	Taakgebied/App	Geraamde Kosten			Investering 2017	Exploitatie 2017	Investering 2018	Exploitatie 2018	Investering 2019	Exploitatie 2019	Investering 2020	Exploitatie 2020	Investering 2021	Exploitatie 2021	Investering 2022	Exploitatie 2022		
							Enmalig	Jaarlijks	Begroot J/N														
Doelstelling 4. Het Nieuwe Samenwerken										€ 35.000,00	€ 5.250,00	€ 10.000,00	€ 6.750,00	€ 0,00	€ 6.750,00	€ 0,00	€ 6.750,00	€ 0,00	€ 6.750,00	€ 0,00	€ 6.750,00	€ 0,00	€ 6.750,00
		4.1 Projecten uit Informatiestrategie 2015-2017																					
		4.2 Verbeteren dienstverlening																					
4.2.1	2017	Klant Portaal eerste lijns dienstverlening doorontwikkeling	Moderne dienstverlening	Eis	Publiek	Dienstverlening	€ 10.000,00	€ 1.500,00	Nee	€ 10.000,00	€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		
4.2.2	2017	Uitbreidingen telefooncentrale	Moderne dienstverlening	Eis	Publiek	Dienstverlening	€ 5.000,00	€ 750,00	Nee	€ 5.000,00	€ 750,00		€ 750,00		€ 750,00		€ 750,00		€ 750,00		€ 750,00		
4.2.3	2017	Infrastructurele voorzieningen WebCare	Moderne dienstverlening	Eis	Publiek	Dienstverlening	€ 10.000,00	€ 1.500,00	Nee	€ 10.000,00	€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		
4.2.4	2017	Uitbreiding Website met Feedback	Moderne dienstverlening	Eis	Publiek	Dienstverlening	€ 10.000,00	€ 1.500,00	Nee	€ 10.000,00	€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		
4.2.5	2018	Mogelijkheid voor interactie en participatie burgers en panels	Moderne dienstverlening	Eis	Publiek	Dienstverlening	€ 10.000,00	€ 1.500,00	Nee			€ 10.000,00	€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		€ 1.500,00		
4.3 Het Nieuwe Werken																							
4.4 Nieuwe ontwikkelingen																							
Totalen										€ 301.000,00	€ 38.400,00	€ 365.000,00	€ 52.650,00	€ 0,00	€ 52.650,00	€ 0,00	€ 52.650,00	€ 0,00	€ 52.650,00	€ 275.000,00	€ 52.650,00		

Bijlage 7: Referentielijst

Literatuurlijst

- Maes, R., Informatiemanagement in kaart gebracht, PrimaVera Working Paper 2003-02

-

Interne Referenties

Coalitieakkoord 2016-2022

Informatie Strategie 2015 - 2017

Baseline Informatiebeveiliging Edam-Volendam strategisch en tactisch kader, 2013

Externe referenties

Gemeenten op weg naar 2020, VNG, 2014

GEMMA (www.kinggemeenten.nl/king-kwaliteitsinstituut-nederlandse-gemeenten/e-dienstverlening-verbeteren/gemma en www.e-overheid.nl/onderwerpen/e-overheid/architectuur/nora-familie/gemma).

King (www.king.nl)

Implementatieagenda voor het Nationaal Uitvoeringsprogramma, Rijksoverheid, 2011

Tussenbalans i-NUP, Rijksoverheid, 2013

Eén digitale overheid: Betere service, méér gemak, Programmabureau i-NUP, 2011

Digiprogramma 2016 – 2017 “Succesvol digitaal: Stel mensen centraal”, Digicommissaris, 2016

Visiebrief digitale overheid 2017, Ministerie van BZK, 2013

Handreiking Kwaliteitssysteem Informatiebeheer Decentrale Overheden, Stuurgroep AIDO, 2016



Bijlage 8: Verklarende begrippenlijst

Antwoord©

Antwoord© definiëren we als het concept dat gemeenten helpt de contacten met burgers te professionaliseren door eerste lijns dienstverlening vorm te geven dat op termijn dé ingang wordt voor de gehele overheid. Onder eerste lijns dienstverlening verstaan we die organisatieonderdelen die de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger aannemen en zoveel mogelijk direct afhandelen.

Architectuur

De fundamentele organisatie van een systeem, bestaand uit de componenten met onderlinge relaties en relaties met de omgeving, en de ontwerp- en evolutieprincipes die aan het systeem ten grondslag liggen. Zie ook GEMMA.

BAG

De Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) is de registratie met gegevens over alle gebouwen en adressen in Nederland. Gemeenten zijn bronhouder van de BAG.

Basisregistratie

De basale gegevens van personen, bedrijven, objecten, gebouwen, adressen en topografie, die op meerdere plekken in de gemeente worden gebruikt en die de gemeente centraal beheert.

BGT

BGT staat voor Basisregistratie Grootchalige Topografie. In de BGT wordt de topografie van heel Nederland op een eenduidige wijze vastgelegd en beschikbaar gesteld voor alle gebruikers.

BiSL

BiSL staat voor Business Information Services Library. Het is bedoeld als een integraal proces framework voor functioneel beheer en informatiemanagement.

BRP

Basisregistraties Personen bevat persoonsgegevens. Het is de opvolger van de GBA. In de BRP zullen ook niet-ingezetenen worden opgenomen.

CIO

CIO staat voor Chief Information Officer en verwijst naar de hoogst verantwoordelijk manager voor de informatievoorziening en ICT.

Decentralisatietaken

Decentralisatietaken zijn taken die voor wat betreft uitvoering worden overgeheveld van de rijksoverheid naar de gemeenten. De drie belangrijkste decentralisatietaken zijn Wet Werken naar Vermogen, AWBZ/WMO en Jeugdzorg.

DMS

Document Management Systeem. Applicatie waarmee documenten met bijbehorende metagegevens kunnen worden opgeslagen. Denk hierbij aan de auteur, de versie of het type document.

eHerkenning

eHerkenning is een dienst die de digitale herkenning van zakelijke afnemers van overheidsdiensten eenvoudig regelt.

GEMMA

De GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA) is de landelijke referentiearchitectuur voor het inrichten van zowel de bedrijfsvoering als de informatievoorziening van ruim 400 gemeenten in Nederland. GEMMA is afgeleid van de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) en

bevat concepten en begrippen, architectuurprincipes, modellen, standaarden en handleidingen. Zie ook NORA.

ICT

ICT staat voor informatie- en communicatietechnologie.

i-NUP

De overheidsbrede implementatieagenda dienstverlening e-overheid, kortweg i-NUP, beschrijft de ambities voor de periode 2011-2015 voor de gehele overheid. Het programma bestaat uit het realiseren en in gebruik nemen van 24 voorzieningen om dienstverlening en bedrijfsvoering van de overheid te verbeteren met een sterke focus op digitalisering.

ISAD G

ISAD G staat voor General International Standard Archival Description. Dit is de standaard voor het beschrijven van archieven. Omwille van het belang van de archiefcontext voor het terugvinden en interpreteren van stukken zijn er specifieke eisen gesteld aan het beschrijven van archieven.

ITIL

Information Technology Infrastructure Library; ontwikkeld als referentiekader voor het inrichten van een ICT organisatie.

KING

KING staat voor Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten en is een klein, wendbaar en zelfstandig instituut, in 2009 opgericht door de VNG, met een duidelijke eigenstandige positie: VNG is belangenbehartiger, KING adviseert onafhankelijk, begeleidt, stimuleert, en ondersteunt gemeenten in hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken, en brengt gemeenten bij elkaar sinds 1 januari 2010.

Midoffice

Verzamelnaam van functionaliteiten, applicaties en registraties die de Front office digitaal verbindt met de Back office. Bij onderdelen van de Midoffice valt te denken aan een Gegevensmagazijn, WorkFlow Management en Zakenmagazijn.

Mijnoverheid.nl

MijnOverheid.nl is een persoonlijke website voor overheidszaken. Burgers kunnen hier zien hoe ze zijn geregistreerd bij de overheid, berichten van de overheid ontvangen en overzicht houden over hun zaken met de overheid.

NHR

NHR staat voor Nieuw Handelsregister. Het Nieuwe Handelsregister is de basisregistratie van ondernemingen en rechtspersonen en per 1 juli 2014 mogen alleen nog gegevens uit deze basisregistratie gebruikt worden door overheidsorganisaties.

NORA

NORA staat voor Nederlandse Overheid Referentie Architectuur. De NORA bevat een groot aantal "inrichtingsprincipes" die overheidsorganen kunnen toepassen bij projecten en programma's die gericht zijn op het ontwikkelen van de hoogwaardige dienstbare overheid. NORA biedt een handvat voor samenwerking in ketens en netwerken. De NORA is voor gemeenten doorvertaald in de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA). Zie ook GEMMA.

Open standaard

Een standaard is open wanneer deze tot stand is gekomen in overleg tussen verschillende partijen. Open standaarden moeten worden beheerd door een non-profitorganisatie die een vrij toetredingsbeleid kent.



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

TMLO: Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheid

Het TMLO is de standaard voor metadatering bij alle lokale overheden. Dit draagt bij aan de toegankelijkheid van informatie en uitwisseling tussen overheden.

Zakenmagazijn

Dat gedeelte van de gegevensopslag in de Midoffice waar informatie over (de afhandeling van) zaken wordt opgeslagen, op basis van informatie die voor alle verschillende zaaksoorten gelijk is.