

✖ Gemeente
✖ Amsterdam
✖



Stadsbrede IV-Kaders

De basis voor de Amsterdamse informatiehuishouding

Voorwoord CIO

IV kaders, ze zijn er eindelijk. En als je ze dan hebt opgesteld, afgestemd, en vastgesteld, hoor ik al de eerste reacties. Die variëren van "fantastisch, eindelijk een helder kader!" en "is dat nou een kader?" via "er verandert dus helemaal niets" tot "denkt die CIO nu echt dat hij bepaalt hoe wij ons werk doen...echt niet!"

Het is een geruststellende gedachte dat een ieder in onze stad zijn of haar eigen kleuring geeft aan de IV kaders. Dat betekent immers dat wij onze hersenen gebruiken, ongeacht of dat tot een positief, negatief of neutraal oordeel leidt. Dat is aan een ieder.

Maar zijn die kaders nu echt nodig? Of weten we het echt allemaal zelf al goed genoeg? En trouwens, wat is goed genoeg? Dat antwoord is simpel: Ja, we weten het allemaal goed genoeg. Goed genoeg voor ons eigen stadsonderdeel, ons eigen pand, onze eigen koppelingen met derden, onze eigen standaarden, onze eigen definities van gegevens, onze eigen gebruikers, onze eigen werkplek, onze eigen rekencentra.... Ons, ons, onze, onze. Juist daar zit het probleem! "Ons" is groter geworden: het gaat niet meer over die kleinere onderdelen van ons Amsterdam! De organisatieontwikkeling en ook ICT Centraal zijn maar voorbeelden van het nieuwe Amsterdam, waarin "wij" en "ons" een nieuwe, veel bredere betekenis krijgen.

Om ook onze gemeentebrede informatiehuishouding eenduidig en efficiënt vorm te geven, zijn een aantal grondregels nodig; ik heb ze gevat in tien Richtlijnen. Samen vormen die de IV Kaders voor ons Amsterdam. De IV Kaders zijn overigens geen hogere wijsbegeerte. Het zijn over het algemeen vrij simpele, nauwelijks voor meerdere uitleg vatbare, regels. Regels is eigenlijk niet het goede woord. Het zijn feitelijk gewoon onze IV-wetten. De enige reden om af te wijken van het kader is dat je aan kunt tonen dat het, gezien het moment (onderbouwd) en naar de aard (onderbouwd) niet mogelijk is (onderbouwd) om die kaders te handhaven en te hanteren en dat je dus een (onderbouwde en expliciet toegestane) afwijking toestaat. Het is hier dus simpelweg 'comply or explain'.

Dit klinkt hard en zo is het ook bedoeld. Ja, het is mogelijk af te wijken van die kaders, maar niet meer omdat een individu vindt dat hij of zij dat kan en mag. Wij hebben de plicht om ons te gaan houden aan generieke afspraken over hoe wij binnen de Informatievoorziening de zaken doen, omdat wij professioneel met elkaar samenwerken en belangrijker nog, omdat wij op een voorspelbare, zakelijke en transparante wijze willen omgaan met onze burgers, bedrijven en partners, als 1 Amsterdam. Wij weten wat er gebeurt als wij het niet doen. Dan worden wetten kaders, kaders worden regels, regels worden afspraken, afspraken verworden tot intenties, intenties leiden tot veronderstellingen, en via veronderstellingen komen wij in "ons" eigen kleine wereldje waar alles is zoals wij denken dat het goed is.

Het woordenboek zegt bij 'ons': "woord waarmee je over een groep praat waar je zelf bij hoort." Bij 'onze' staat: "woord waarmee je praat over wat van jou en anderen samen is," en bij 'ons kent ons': "betrekkelijk afgesloten clubje dat onderling de zaken regelt." Het wordt dus tijd dat wij gaan beseffen dat de groep waarmee wij praten en waar wij zelf bij horen groter is dan onze eigen groep, onze eigen organisatie, stadsdeel of dienst. Het wordt tijd dat wij gaan beseffen dat wij allemaal onderdeel uitmaken van de gemeente Amsterdam, de metropoolregio, de provincie, Nederland, Europa, ja, zelfs de wereld. En omdat die wereld veranderd is, omdat wij de gemeente Amsterdam en onze burgers en bedrijven en partners willen bedienen, is het nodig dat wij afspreken hoe wij met ons, en elkaar omgaan, op een zodanige wijze dat het:

- goedkoper is;
- transparanter is;
- controleerbaarder is;
- efficiënter is;
- veiliger is;
- consistententer is;
- en daarmee voor burgers en bedrijven ook beter is.

Tegelijkertijd helpen de IV kaders ons om doorlopend te beseffen dat we moeten onderzoeken wat een betrouwbare marktpartij kan betekenen, voordat wij als gemeente besluiten het zelf te doen. Kortom, de IV Kaders helpen ons bewuste keuzes te maken en niet meer onbewust het pad te lopen dat wij lopen. Ik hoop en ga er vanuit dat wij aan de hand van dit IV Kader de stap naar een ander ons, een andere wijze van samenwerken gaan maken. En natuurlijk zijn de IV kaders niet in beton gegoten. Ieder jaar zullen we ze weer bijstellen als dat nodig is, maar voorlopig gaan we er (verplicht) mee aan de slag!!

Jan Flippo
CIO, gemeente Amsterdam

Inleiding

Dit document bevat de hoofdkaders voor de gemeentelijke Informatievoorziening en zijn gekozen om praktisch invulling te kunnen geven aan de I-Visie voor de komende jaren. Deze kaders worden door de CIO actief gebruikt om projecten, informatieplannen en overige ontwikkelingen in de informatievoorziening te beoordelen. Ze vormen ook de basis voor verdere uitwerkingen in beleid en techniek.

Wat betekent deze basis?

De in dit document opgenomen kaders zijn uitgangspunt voor:

- De gemeentelijke informatievoorziening; afwijkingen zijn alleen goed beargumenteerd mogelijk (nee, tenzij), met instemming van de CIO.
- Het verdere beleid dat per domein of op het gebied van techniek uitgewerkt zal worden.
- De rolverdeling binnen het IV-stelsel.

Deze basis is niet limitatief en vervangt uiteraard niet het gezonde verstand of *best practices*.

De 10 richtlijnen

De in de volgende pagina's uitgewerkte 10 richtlijnen vormen de kern van het Amsterdamse IV-beleid. Er worden enkele termen gebruikt die achterin het document zijn toegelicht onder het kopje "Terminologie".

Richtlijn 1

Informatievoorziening is van de business.

De gemeente voert bepaalde (wettelijke) taken uit voor burgers en bedrijven en het Amsterdamse gemeentebestuur maakt beleid en realiseert dat. Dit vormt de business, dat waar de gemeente haar bestaansrecht aan ontleent. Deze business heeft behoefte aan informatie of het verwerken daarvan, en daartoe wordt informatievoorziening (IV) ingezet. De IV dient de business en is dus geen doel op zichzelf.

Richtlijn 2

Informatievoorziening wordt in stedelijke samenhang en kaders vormgegeven.

De gemeente Amsterdam is in de kern een informatie verwerkende instantie. Informatievoorziening en het daarbij behorende gegevensmanagement moet in stadsbrede samenhang worden gezien en ingericht. Bij de (her)ontwikkeling van processen, applicaties en gegevensverzamelingen is die stadsbrede samenhang de eerste prioriteit, om suboptimalisatie (versnippering) te voorkomen.

Richtlijn 3

Informatiediensten worden hergebruikt en gedeeld.

Het IV-landschap van de gemeente Amsterdam is versnipperd en wordt gekenmerkt door beperkt hergebruik en hoge kosten. Stadsbreed hergebruik van applicaties voorkomt dat we steeds opnieuw "het wiel uitvinden".

Richtlijn 4

Gegevens worden hergebruikt en gedeeld.

Het op orde hebben van de gemeentelijke gegevenshuishouding is cruciaal voor alle gemeentelijke processen; dit is het fundament voor bijv. gebiedsgericht werken. Dit vereist de borging van de correctheid van data. De regelgeving rondom Basisregistraties garandeert een basis aan gedeelde informatie. Kernregistraties vormen hierop een aanvulling. Daarnaast bestaan veel meer gegevensverzamelingen die gedeeld kunnen en moeten worden. Ook is Open Data een concept dat nog bredere (namelijk publieke) informatie-deling mogelijk maakt.

Richtlijn 5

Informatiediensten moeten veilig en betrouwbaar zijn.

Informatie kan gevoelig zijn en voorzieningen kunnen bedrijfskritisch zijn. Daarom moet de gemeentelijke informatievoorziening wat betreft de informatiebeveiliging voldoen aan de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten) en wat betreft de privacy aan de richtsnoeren van het CBP (College Bescherming Persoonsgegevens). Met de business moet binnen deze kaders een passend niveau van veiligheid en betrouwbaarheid worden gevonden. Hierop wordt de informatiehuishouding ingericht.

Richtlijn 6

De kosten van de informatievoorziening worden altijd afgezet tegen nut en noodzaak.

Het realiseren van een informatiedienst kost geld, het onderhouden en beheren nog veel meer. Gartner heeft becijferd dat de projectkosten voor het neerzetten van een applicatie slechts 8% van de totale kosten gedurende de levensduur (TCO) zijn en dat de levensduur van grote applicaties 10-15 jaar is.

Richtlijn 7

Informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en open standaarden.

Door een standaard te gebruiken, neemt de uitwisselbaarheid van informatie tussen organisaties en systemen toe. Hierdoor ontstaat meer leveranciersafhankelijkheid. De wendbaarheid en flexibiliteit van de gemeente neemt hierdoor toe.

Richtlijn 8

De rve ICT is binnen de gemeente verantwoordelijk voor de regie op de ICT-infrastructuur.

De ICT-Infrastructuur moet een betrouwbare basis zijn, waarop de business kan rekenen. Dit betekent dat er eenduidige sturing moet zijn op de ontwikkelingen met betrekking tot netwerk, datacenters en hosting, kantoorautomatisering, telefonie, servicedesk en de daarbij behorende activiteiten als accountmanagement, leveranciersmanagement, etc. Dit betreft allemaal onderdelen van de gemeentebrede ICT-infrastructuur.

Richtlijn 9

Informatiediensten worden door Amsterdam geregisseerd, maar door de markt uitgevoerd.

De gemeente Amsterdam is niet “ter aard” als software of ICT leverancier. We kiezen er ook niet voor om zelf dienstvoertuigen in elkaar te sleutelen, maar voeren wel regie op het wagenpark. Deze constructie kiezen we ook voor IV en ICT, gebaseerd op samenwerking met het Rijk, de G4 en de Metropoolregio Amsterdam.

Richtlijn 10

Informatievoorziening realiseren we middels bewezen oplossingen.

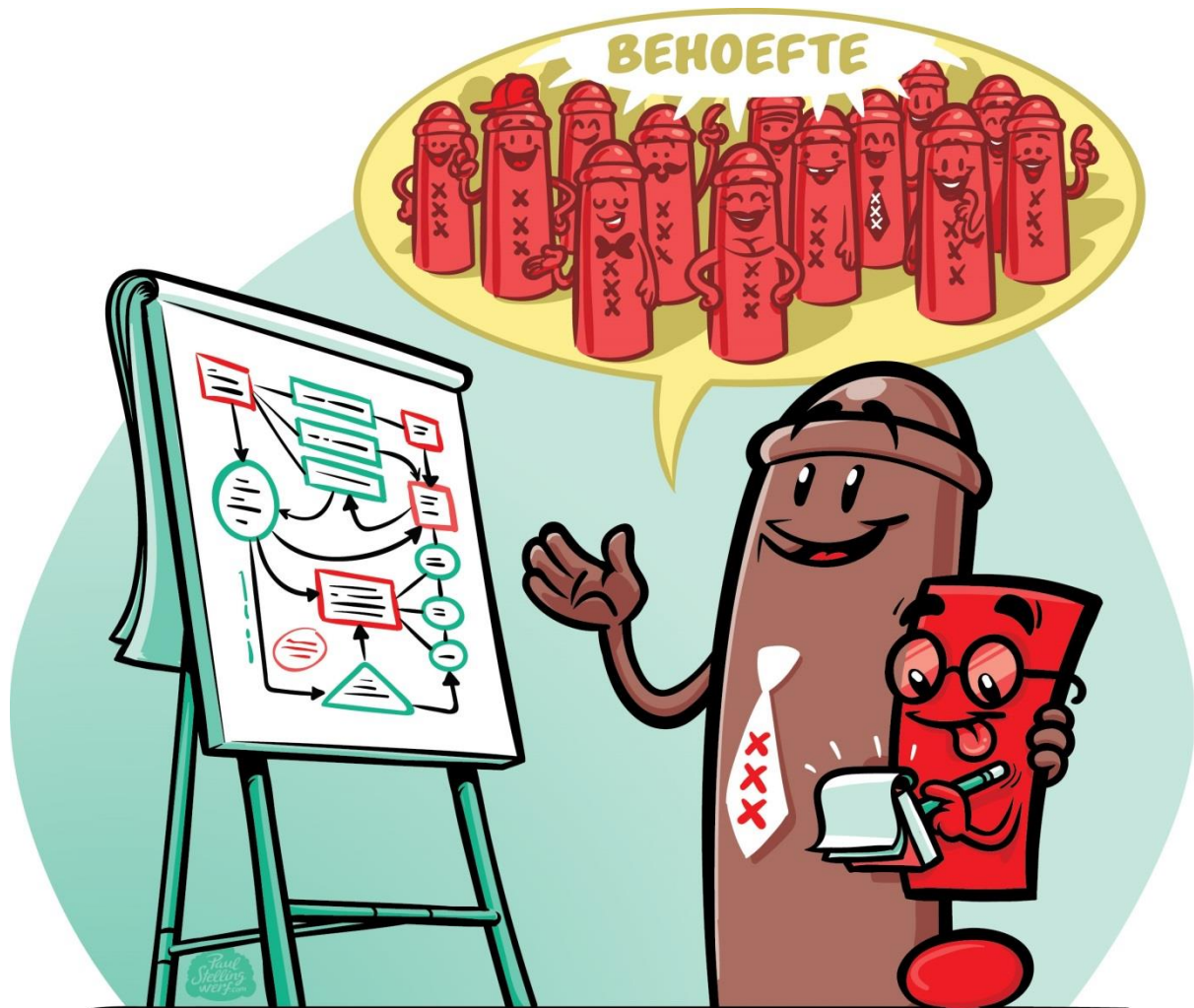
De gemeente heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid; de betrouwbare uitvoering daarvan is leidend. We kiezen voor bewezen en dus betrouwbare oplossingen uit de markt of andere overheden zowel op het vlak van processen, applicaties als techniek.

Richtlijn 1

Informatievoorziening is van de business.

De gemeente voert bepaalde (wettelijke) taken uit voor burgers en bedrijven en het Amsterdamse gemeentebestuur maakt beleid en realiseert dat. Dit vormt de business, dat waar de gemeente haar bestaansrecht aan ontleent. Deze business heeft behoefte aan informatie of het verwerken daarvan, en daartoe wordt informatievoorziening (IV) ingezet. De IV dient de business en is dus geen doel op zichzelf.

- Alleen door de informatiebehoefte van de business centraal te stellen, kan de informatievoorziening toegevoegde waarde leveren.
- De business is verantwoordelijk voor de balans tussen de investering in IV en de toegevoegde waarde van IV.
- Doordat we het over IV hebben en niet over tools en softwarepakketten, kan er worden gestuurd op hergebruik van kennis en technologie.



Dit houdt in dat:

- De business verwoordt wat haar (verander)behoefte is, voordat er in oplossingen gedacht wordt.

Daarbij gelden de volgende regels:

- Business Informatie Planning (BIP) is de methodiek om die informatiebehoefte op te halen en vast te leggen, waarmee wordt bijgedragen aan ontkokering, harmonisatie en standaardisatie.
- Een project heeft nooit als doel een applicatie of systeem op te leveren, maar heeft altijd een businessdoel.
- Elke informatiedienst kent altijd één eigenaar binnen de gemeente die de verantwoordelijkheden namens de business verzorgt.

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

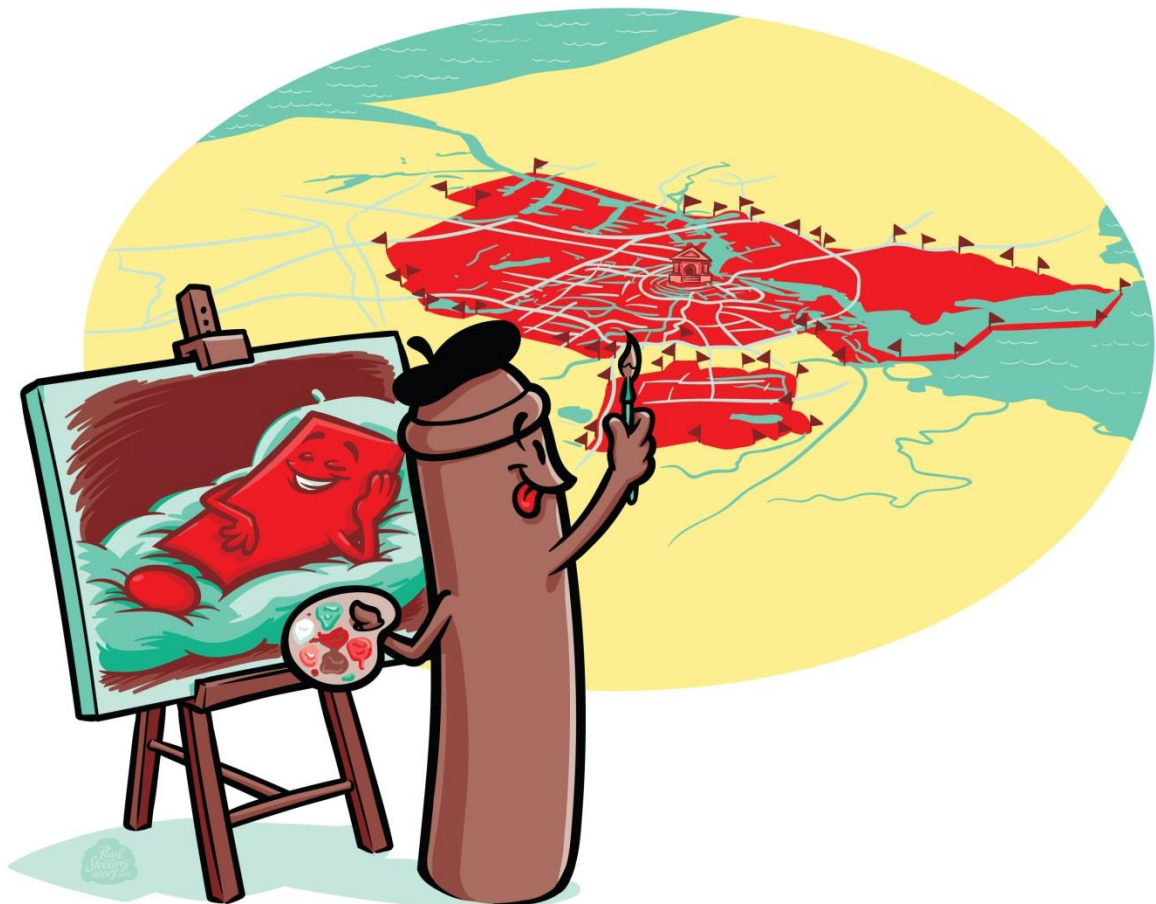
- De business is verantwoordelijk voor Business Informatie Planning.
- De eigenaar van een informatiedienst is verantwoordelijk voor investeringsbeslissingen, structurele budgetten, business cases en afstemming met andere betrokkenen.

Richtlijn 2

Informatievoorziening wordt in stedelijke samenhang en kaders vormgegeven

De gemeente Amsterdam is in de kern een informatie verwerkende instantie. Informatievoorziening en het daarbij behorende gegevensmanagement moet in stadsbrede samenhang worden gezien en ingericht. Bij de (her)ontwikkeling van processen, applicaties en gegevensverzamelingen is die stadsbrede samenhang de eerste prioriteit, om suboptimalisatie (versnippering) te voorkomen.

- Een stadsbrede oriëntatie zorgt voor een gezamenlijke richting voor de gemeentelijke informatiehuishouding en moet versnippering voorkomen.
- Door in stadsbrede ketens van producten/diensten te denken, ontstaat overzicht, inzicht en grip en wordt hergebruik van gegevens, processen en voorzieningen mogelijk.
- Door IV-beleid centraal te beleggen, worden desinvesteringen en suboptimalisatie voorkomen.



Dit houdt in dat:

- Het stedelijk belang zwaarder weegt dan het lokale (organisatieonderdeel) belang.
- Er wordt gedacht en ingericht vanuit het oogpunt van (stedelijk) hergebruik van processen, applicaties en gegevens.
- We, voor alle processen en voorzieningen in het IV-stelsel, kiezen voor generiek of gemeenschappelijk boven specifiek.

Daarbij gelden de volgende regels:

- Informatieplannen en IV-projecten en -programma's worden, na afstemming met alle betrokkenen, cluster- en stadsbreed getoetst op hun bijdrage aan gemeentelijke doelstellingen en de centrale IV-kaders.
- Eigenaarschap van gegevens en de daarbij behorende informatiediensten wordt toegewezen aan een cluster alvorens een ontwikkeling, activiteit, investering en/of onderhoudsinspanning te plegen.

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

- De CIO stelt stadsbreed beleid (kaders en richtlijnen) op het gebied van IV op.
- De CIO stelt instrumentarium en expertise beschikbaar om jaarlijks in samenwerking met de clusterdirecteuren de doelstellingen op te stellen ten aanzien van de IV.
- Jij stelt, ongeacht functie en positie in de gemeentelijke organisatie, het gemeentebelang boven het clusterbelang en dat weer boven het belang van een rve.

Richtlijn 3

Informatiediensten worden hergebruikt en gedeeld.

Het IV-landschap van de gemeente Amsterdam is versnipperd en wordt gekenmerkt door beperkt hergebruik en hoge kosten. Stadsbreed hergebruik van informatiediensten (dus zowel kennis en kunde als technologie) voorkomt dat we steeds opnieuw "het wiel uitvinden".

- Doordat onderhouds- en beheeractiviteiten enkelvoudig worden belegd, neemt de betrouwbaarheid toe.
- Kennis wordt gedeeld en geborgd.
- Investerings worden niet dubbel gedaan voor verschillende bedrijfsonderdelen.
- Hergebruik geldt zowel voor processen, applicaties en gegevens.
- Hergebruik geldt breder dan Amsterdam: ook de Metropoolregio (MRA), G4 en/of het Rijk betrekken we in deze definitie.



Dit houdt in dat:

- We kiezen voor generieke of gemeenschappelijke applicaties en pas specifiek waar dat echt nodig is.

Daarbij gelden de volgende regels:

- Als er geen mogelijkheden voor hergebruik zijn en Amsterdam nieuwe informatiediensten (applicaties of bijv. SAAS-diensten) moet verwerven, is "Amsterdam" de kleinst denkbare organisatievorm als aanbestedende partij en moet bij de specificaties uitgegaan worden van zo breed mogelijke afname.

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

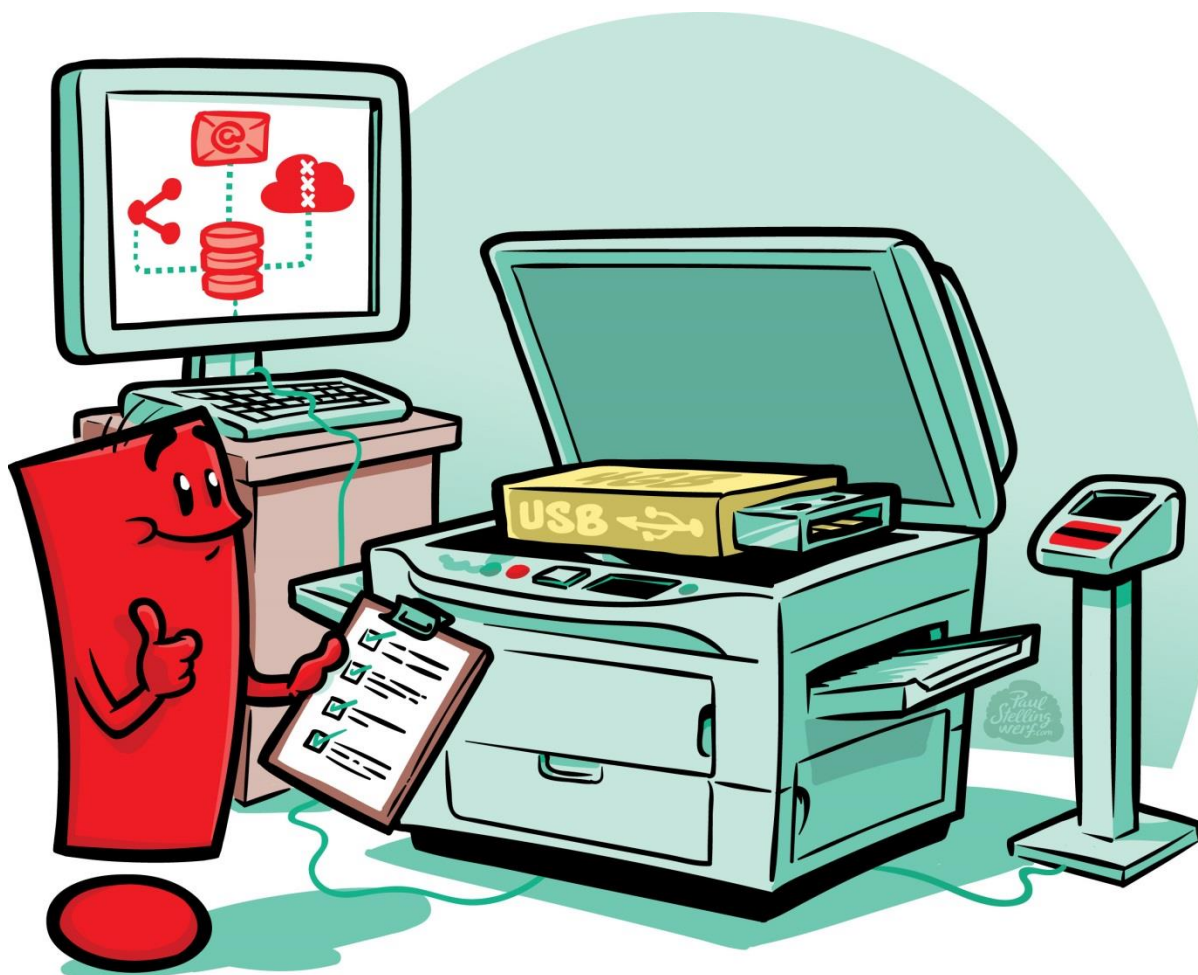
- Het cluster bedrijfsvoering mag als enige generieke voorzieningen (ten behoeve van bedrijfsvoeringstaken) verwerven, beschikbaar stellen en in stand houden.
- De overige clusters zijn verantwoordelijk voor de verwerving, beschikbaarstelling en instandhouding van gemeenschappelijke voorzieningen van het betreffende cluster.
- Rve's mogen geen generieke en/of gemeenschappelijke voorzieningen verwerven, beschikbaar stellen en/of in stand houden.

Richtlijn 4

Gegevens worden hergebruikt en gedeeld.

Het op orde hebben van de gemeentelijke gegevenshuishouding is cruciaal voor alle gemeentelijke processen; dit is het fundament voor bijv. gebiedsgericht werken. Dit vereist de borging van de correctheid van data. De regelgeving rondom Basisregistraties garandeert een basis aan gedeelde informatie. Kern-registraties vormen hierop een aanvulling. Daarnaast bestaan veel meer gegevens-verzamelingen die gedeeld kunnen en moeten worden. Ook is Open Data een concept dat nog bredere (namelijk publieke) informatie-deling mogelijk maakt.

- Gegevens zijn waardevol; ze worden gedeeld en de juistheid wordt geborgd.
- Een zogenaamde authentieke bron voorkomt twijfel over "welk gegeven juist is" en belegt de zorgplicht bij één partij.
- We voorkomen dubbele uitvraging (bij burger of bedrijf) en meervoudige vastlegging van gegevens.
- De gemeente zet ook in op het publiek delen van informatie (Open Data).



Dit houdt in dat:

- Gegevens gemeentebreed en open beschikbaar zijn, tenzij de privacy in het geding komt.
- Gemeentelijke data eenmalig wordt vastgelegd en meervoudig gebruikt.

Daarbij gelden de volgende regels:

- Er wordt voor iedere gegevensverzameling één gegevenseigenaar en één bron (bijv. een database) aangewezen; dit is dan de authentieke bron.
- De business/het primaire proces is gegevenseigenaar, behoudens evidente uitzonderingen die samenhangen met bijv. de basisregistraties en kernregistraties.
- Als een organisatieonderdeel gegevens nodig heeft welke al in de gemeente beschikbaar zijn, zullen deze *om niet* gedeeld worden en zal er worden vastgelegd wie de gegevenseigenaar is en wat de authentieke bron is.
- Het is niet toegestaan gegevensverzamelingen te starten, als die gegevens al elders in de organisatie vastgelegd zijn.
- Gegevens worden, waar (wettelijk) mogelijk, publiekelijk gedeeld middels Open Data.

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

- De gegevenseigenaar is verantwoordelijk is voor het gegevensmanagement van de desbetreffende gegevensverzameling en bepaalt de definitie van de gegevens.
- De gegevenseigenaar stelt regels op voor het gebruik van de gegevens en voor de procedures zoals m.b.t. het terugmelden van afwijkingen.
- De gegevenseigenaar heeft een zorgplicht om de gegevens (incl. metadata) juist, actueel en volledig te houden, beschikbaar te stellen en te documenteren.

Richtlijn 5

Informatiediensten moeten veilig en betrouwbaar zijn.

Informatie kan gevoelig zijn en voorzieningen kunnen bedrijfskritisch zijn. Daarom moet de gemeentelijke informatie-voorziening wat betreft de informatie-beveiliging voldoen aan de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten) en wat betreft de privacy aan de richtsnoeren van het CBP (College Bescherming Persoons-gegevens). Met de business moet binnen deze kaders een passend niveau van veiligheid en betrouwbaarheid worden gevonden. Hierop wordt de informatie-huishouding ingericht.

- Door te voldoen aan landelijke en wettelijke kaders, verkleinen we het risico op fouten.
- Door bewust stil te staan bij het vraagstuk veiligheid, wordt dit essentiële kwaliteitsaspect niet over het hoofd gezien.
- Doordat we een passend niveau aan veiligheid en betrouwbaarheid implementeren, voorkomen we overdreven (dure) maatregelen.



Dit houdt in dat:

- We altijd een gezonde balans zoeken tussen risico's en maatregelen.

Daarbij gelden de volgende regels:

- We implementeren in Amsterdam de door de VNG vastgestelde Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG).
- We voldoen aan wet- en regelgeving zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de vertaling daarvan in de richtsnoeren van het CBP.
- Als we informatie verwerken, doen we dit met een goede reden (rechtmatig, doelmatig en noodzakelijk), zoals de Wbp dit voorschrijft, met name als het gaat om persoonsgegevens.
- Nut en noodzaak van iedere (project)maatregel op het gebied van IV-veiligheid en betrouwbaarheid worden verantwoord door de kosten af te zetten tegen een concreet (bedrijfs)risico dat we willen voorkomen. Dit op basis van een bedrijfsrisicoanalyse.

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

- De business is verantwoordelijk voor het naleven van de BIG en dus onder meer voor de implementatie van de uit BIG en Wbp voortkomende maatregelen.
- De CISO (Chief Information Security Officer) is namens de CIO verantwoordelijk voor het handhaven van de BIG en de richtsnoeren van het CBP.
- De CISO inspecteert en rapporteert aan het bestuur ten aanzien van privacy en informatiebeveiliging.

Richtlijn 6

De kosten van de informatievoorziening worden altijd afgezet tegen nut en noodzaak.

Het realiseren van een informatiedienst kost geld, het onderhouden en beheren nog veel meer.

Gartner heeft becijferd dat de projectkosten voor het neerzetten van een applicatie slechts 8% van de totale kosten gedurende de levensduur (TCO) zijn en dat de levensduur van grote applicaties 10-15 jaar is.

- Door de totale kosten (TCO) van een informatiedienst te betrekken in een business case, kunnen we nut, noodzaak en betaalbaarheid pas goed beoordelen.

- Nut en noodzaak zijn niet beperkt tot financiële (kwantitatieve) baten maar omvatten ook kwalitatieve baten, dus van maatschappelijke of bedrijfsvoerende aard.



Dit houdt in dat:

- Een business case over de volledige levensduur moet gaan; niet alleen over de projectfase (deze kan dus oplopen tot 15 jaar).
- We deze business cases monitoren gedurende de levensduur en bijstellen waar nodig.

Daarbij gelden de volgende regels:

- We maken gebruik van landelijke benchmarks om het kostenniveau van de Informatievoorziening te beoordelen.
- De business case, zijnde het instrument voor de sturing op kosten en baten, is verplicht voor investeringen in de Informatievoorziening.
- In elk projectvoorstel staat wie er verantwoordelijk is voor de business case.
- In iedere business case moet duidelijk zijn aan welke stadsbrede doelstelling wordt bijgedragen en hoe.
- Besparingen (kwantitatieve baten) uit de definitieve business case worden vooraf ingeboekt, zodat dit een harde verplichting is voor de verantwoordelijke daarvan.

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

- De business case wordt getoetst door cluster, CIO en/of DMC en dat kan er toe leiden dat de investeringen worden uitgesteld of geannuleerd.
- Gedurende de looptijd van een project of programma, wordt periodiek gerapporteerd aan cluster, CIO en/of DMC over voortgang en (geprojecteerde) juistheid en haalbaarheid van de business case, waardoor bijsturing kan plaatsvinden.

Richtlijn 7

Informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en open standaarden

Door een standaard te gebruiken, neemt de uitwisselbaarheid van informatie tussen organisaties en systemen toe. Hierdoor ontstaat meer leveranciers-onafhankelijkheid. De wendbaarheid en flexibiliteit van de gemeente neemt hierdoor toe.

- Door het gebruik van standaarden kan informatie worden ontkoppeld van de hard- of software waarmee zij wordt verwerkt of opgeslagen.
- Ontkoppeling leidt tot vermindering van afhankelijkheid en vergroting van de wendbaarheid.
- Door een bestaande standaard (bijv. een informatiemodel) te gebruiken, vinden we niet opnieuw het wiel uit en voorkomen we de kosten en risico's die daarmee gepaard gaan.



Dit houdt in dat:

- We altijd op zoek moeten naar een passende standaard voor de verwerking van informatie.

Daarbij gelden de volgende regels:

- We conformeren ons aan het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB).
- Als we gegevens uitwisselen met burgers, bedrijven of overheidspartners, maken we gebruik van standaarden als Digikoppeling, DigiD en eHerkenning.
- Als er meerdere mogelijkheden zijn, leggen we vast welke keuze we maken; dus welke standaard we gebruiken voor welk type informatie.
- We conformeren ons aan standaarden zoals die, welke het Forum Standaardisatie (Ministerie BZK) heeft geïnventariseerd¹.
- De standaard is bepalend; deze wordt niet aangepast tot iets "Amsterdams".

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

- De betreffende gegevenseigenaar is verantwoordelijk voor de keuze en vastlegging en vervolgens de toepassing van standaarden.
- Het toepassen van standaarden wordt vooraf vastgelegd in de projectdocumentatie en wordt getoetst door het cluster en/of de CIO.

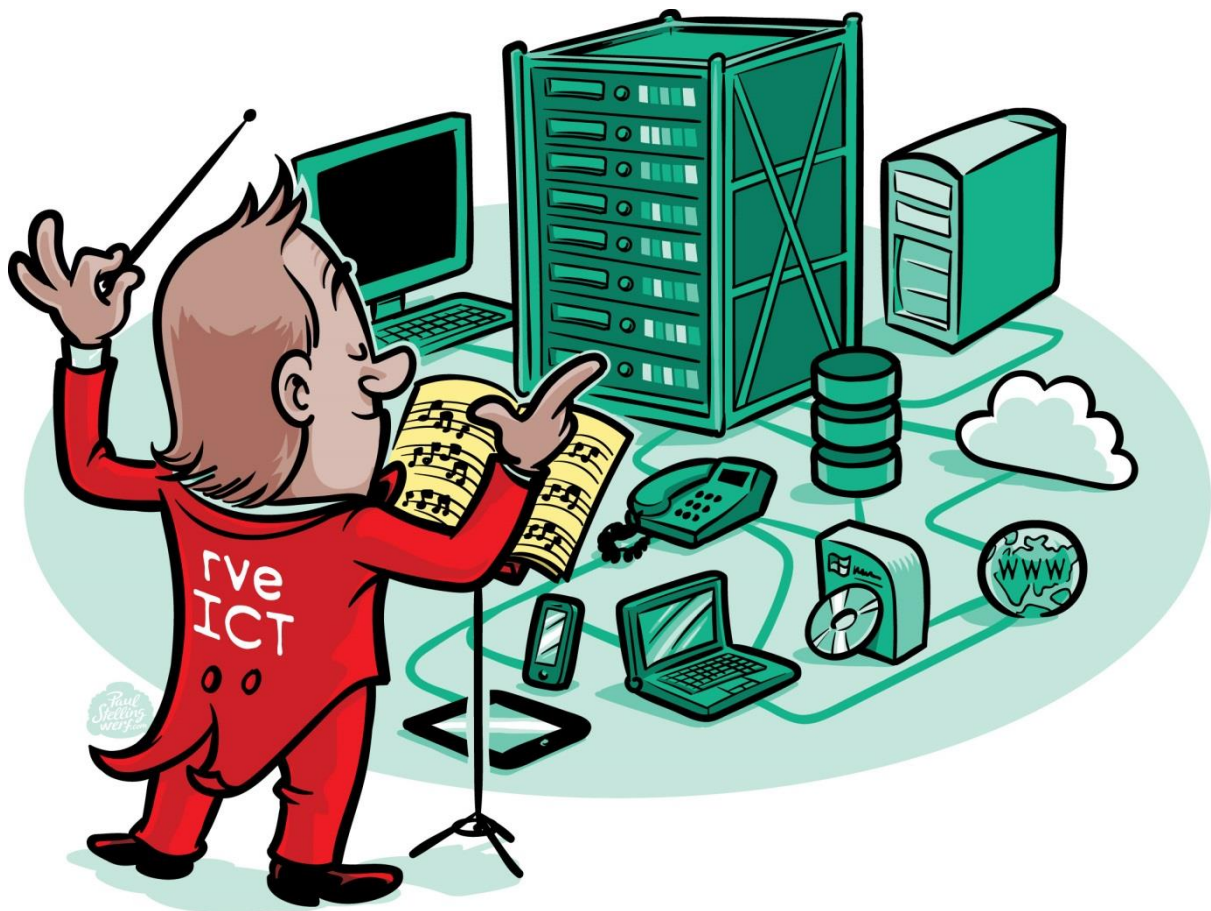
¹ <http://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijsten-met-open-standaarden/>

Richtlijn 8

De rve ICT is binnen de gemeente verantwoordelijk voor de regie op de ICT-infrastructuur.

De ICT-Infrastructuur moet een betrouwbare basis zijn, waarop de business kan rekenen. Dit betekent dat er eenduidige sturing moet zijn op de ontwikkelingen met betrekking tot netwerk, datacenters en hosting, kantoor-automatisering, telefonie, servicedesk en de daarbij behorende activiteiten als account-management, leveranciersmanagement, etc. Dit betreft allemaal onderdelen van de gemeentebrede ICT-infrastructuur.

- Door ICT-infrastructuur te delen, dalen de kosten en stijgt de betrouwbaarheid.
- Door een gemeenschappelijke ICT-infrastructuur is het mogelijk om tijd, plaats en device onafhankelijk te werken.
- Door een gemeentebreed gestandaardiseerde infrastructuur wordt suboptimalisatie voorkomen en ontstaat een basis om applicaties en gegevens onderling te kunnen delen.



Dit houdt in dat:

- Tussen de rve ICT enerzijds en de stedelijke organisatieonderdelen anderzijds is m.b.t. de ICT-infrastructuur sprake van een leverancier/afnemer-relatie.

Daarbij gelden de volgende regels:

- Licenties worden binnen de mantelovereenkomst (en dus kosteneffectief) ingekocht.
- Stedelijke infra-kaders zijn randvoorwaardelijk voor projecten, onderhoud enz.
- Er worden alleen door de rve ICT investeringen op de ICT-infrastructuur gedaan.

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

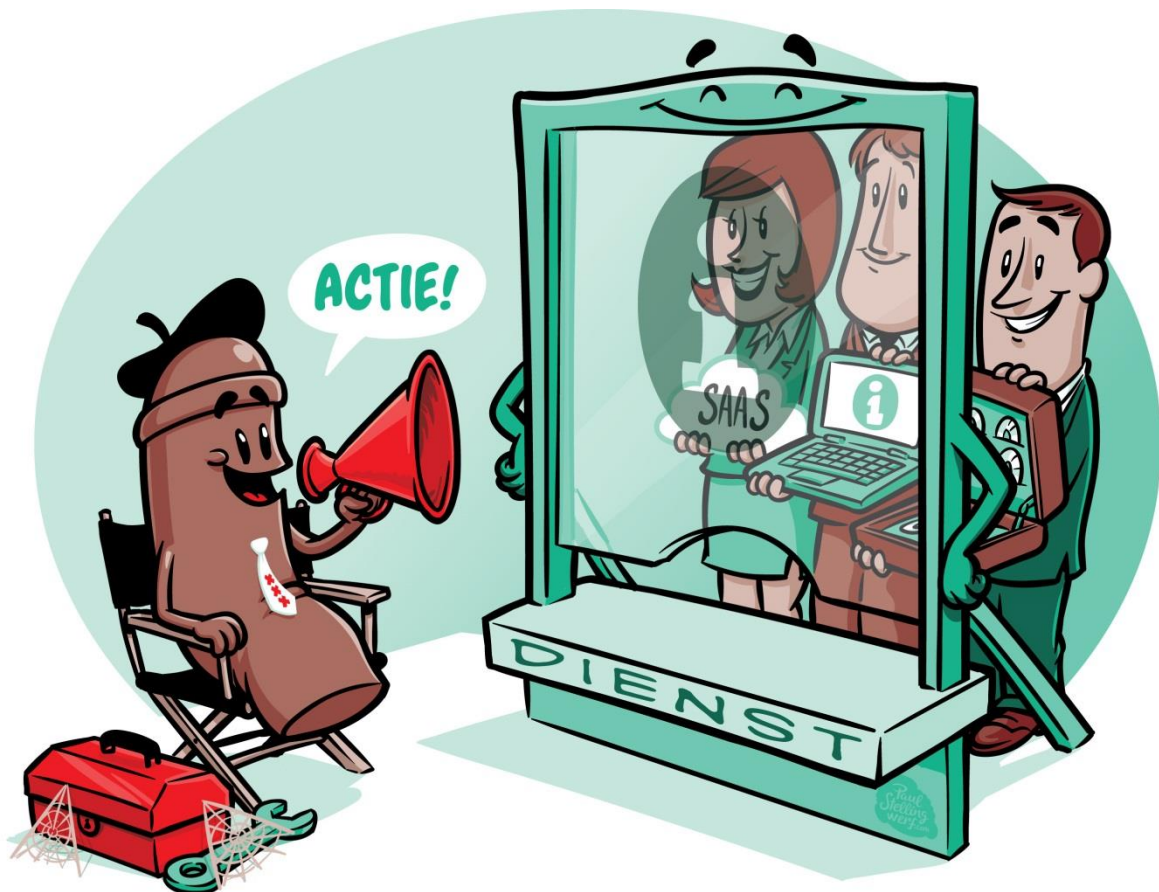
- De rve ICT stelt technische kaders en richtlijnen op en toetst projectontwerpen hieraan.
- De rve ICT is bij projecten verantwoordelijk voor de infrastructuur.

Richtlijn 9

Informatiediensten worden door Amsterdam geregisseerd, maar door de markt uitgevoerd.

De gemeente Amsterdam is niet “ter aard” als software of ICT leverancier. We kiezen er ook niet voor om zelf dienstvoertuigen in elkaar te sleutelen, maar voeren wel regie op het wagenpark. Deze constructie kiezen we ook voor IV en ICT, gebaseerd op samenwerking met het Rijk, de G4 en de Metropoolregio Amsterdam.

- Door met andere overheden samen te werken, vinden we niet opnieuw het wiel uit.
- Door te registreren en niet te bouwen, kiezen we voor expertise van de markt.
- Door marktpartijen aan te sturen, creëren we onafhankelijkheid en wendbaarheid.



Dit houdt in dat:

- We altijd kijken bij het Rijk, de G4 en de Metropoolregio Amsterdam en samen met hen optrekken.
- Amsterdam vooral (in samenwerking met de Metropoolregio, het Rijk en de G4) regie voert op marktpartijen voor wat betreft de realisatie van informatiediensten.
- We de markt zien als partner om het IV-landschap van de gemeente vorm te geven.

Daarbij gelden de volgende regels:

- We laten taken als softwareontwikkeling, technisch applicatiebeheer en infrastructurele uitvoerende taken bij voorkeur uitvoeren door de markt tenzij die dat niet kan leveren of de te verwerken gegevens het (wettelijk) noodzakelijk maken deze geheel in eigen beheer te houden.
- De volgende voorkeuren zijn van belang bij aanschaf/inkoop van informatiediensten:
 - Aanschaf i.s.m. MRA/VNG/G4 en/of Rijk boven Amsterdam-specifieke aanschaf.
 - Standaard informatiesystemen uit de markt boven maatwerk.
 - SAAS oplossingen hebben de voorkeur.
- Amsterdam bouwt en onderhoudt zelf geen applicaties meer en stoot de historisch gegroeide ontwikkelactiviteiten af op het natuurlijk moment van vervanging.

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

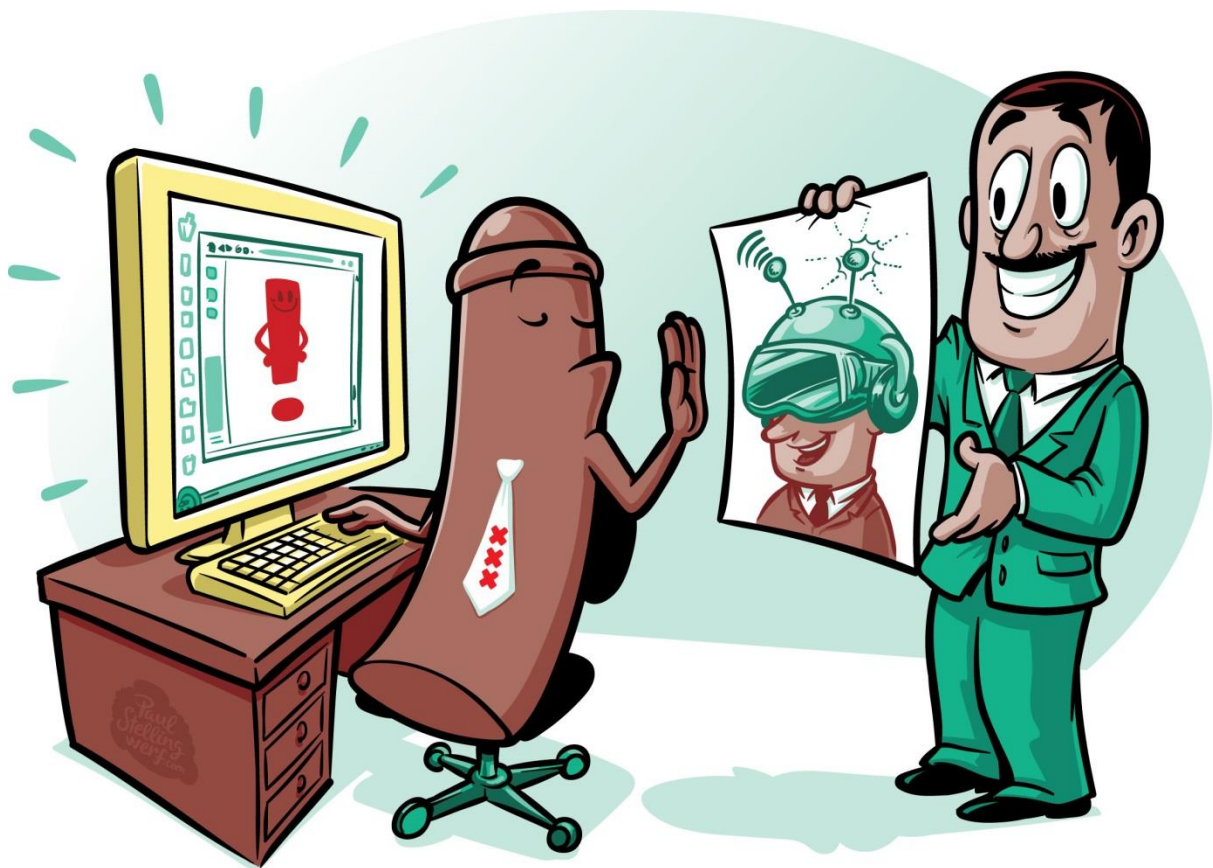
- Programma- en projectmanagers doen geen voorstellen tot maatwerk of zelfbouw, tenzij bovenstaande mogelijkheden op een onderbouwde manier geen oplossing bieden.
- De clusters en/of de CIO toetsen voorstellen op bovenstaande regels.

Richtlijn 10

Informatievoorziening realiseren we middels bewezen oplossingen.

De gemeente heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid; de betrouwbare uitvoering daarvan is leidend. We kiezen voor bewezen en betrouwbare oplossingen uit de markt of van andere overheden zowel op het vlak van processen, applicaties als techniek.

- Door te kiezen voor (elders) bewezen oplossingen, lopen we minder risico's.
- Doordat de oplossingen die we kiezen bekend zijn, is het eenvoudiger kennis in huis te halen.
- Door *majority adopter* te zijn, kiezen we voor een betrouwbare Informatie-voorziening.



Dit houdt in dat:

- Als we innoveren (met belastinggeld), doen we dit zeer bewust en weloverwogen, dus op basis van een zorgvuldige business case.
- Ondanks dat we niet voorop hoeven te lopen, we niet achter moeten blijven; we willen dus *up-to-date* blijven.

Daarbij gelden de volgende regels:

- We stellen ons op als *majority adopter* en kiezen alleen voor bewezen oplossingen uit de markt of van andere overheden (niet voor zelfbouw).

De volgende rollen en verantwoordelijkheden zijn daarbij van toepassing:

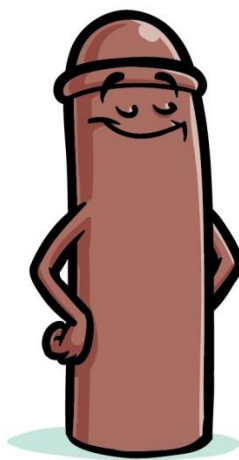
- Programma- en projectmanagers geven middels referenties in hun voorstel aan dat de voorgestelde oplossing "bewezen" is.
- De clusters en/of de CIO toetsen deze voorstellen.

Terminologie

Informatievoorziening	Het systematisch definiëren, verzamelen, vastleggen, verwerken en verstrekken van informatie ten behoeve van het besturen, het doen functioneren en het beheersen van de organisatie en de daarover af te leggen verantwoording.
Business Informatie Planning (BIP)	Een methode om gemeentelijke vraagstukken binnen een specifiek domein te beantwoorden. Door onderzoek wordt bepaald hoe IV, innovatie en ICT de gemeentelijke vraagstukken kan ondersteunen. De uitkomst is inzicht in de informatiebehoefte binnen een domein vertaald naar mogelijke informatievoorzieningen.
Informatiedienst	Een door mensen en/of software geboden (bundeling van) functionaliteit(en) die informatie aanbiedt, verwerkt of registreert. Dus functionaliteit geboden door applicaties, apps, Software-as-a-Service (SAAS) of ondersteunende processen. (Informatieservice)
Generieke voorziening	Informatiedienst die door alle stadsdelen en rve's wordt gebruikt, waarbij deze door één enkele partij (namelijk de proceseigenaar) wordt aangeboden. Gebruik is verplicht als de door een generieke voorziening geboden functionaliteit benodigd is.
Gemeenschappelijke voorziening	Informatiedienst die door een aantal stadsdelen en rve's wordt gebruikt, waarbij deze door één enkele partij (namelijk de proceseigenaar) wordt aangeboden. Gebruik is verplicht als de door een gemeenschappelijke voorziening geboden functionaliteit benodigd is.
Specifieke voorziening	Informatiedienst die door één stadsdeel of rve wordt gebruikt.
Gegevensmanagement	Het geheel van activiteiten om in de organisatie op het juiste moment over de benodigde gegevens te beschikken.



Informatievoorziening



Business



Informatiedienst

