



Gemeente Noordenveld

Informatie Architectuur

11 oktober 2020 v2

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
Doelgroep	2
Doel	2
2. Huidige Situatie	2
Backoffice processen	2
Archivering	2
Frontoffice processen	2
Kantoorautomatisering.....	2
Servicedesk	2
Functioneel beheer.....	3
Technisch beheer.....	3
Integratie.....	3
3. Uitgangspunten bij de vernieuwing van de Informatiearchitectuur.....	3
I-Visie (Algemeen Informatiebeleid)	3
Best Practices	3
Voorbeelden toepassing Best Practices	3
4. Toekomstige Situatie	4
Backoffice processen	4
Frontoffice processen / zaakgericht werken	4
Kantoorautomatisering.....	4
Document Management & Archivering	5
Functioneel beheer.....	5
Technisch beheer.....	5
Integratie.....	5

1. Inleiding

Doelgroep

Dit stuk is geschreven als richtlijn voor leveranciers van ICT oplossingen voor de gemeente Noordenveld.

Doel

De beschreven informatiearchitectuur moet leiden tot een verantwoorde keuze van informatie verwerkende systemen.

2. Huidige Situatie

Backoffice processen

Belastingen, Burgerzaken, Financiën, HRM en Sociaal Domein gebruiken overwegend hun eigen backoffice systemen. Processen binnen het Fysiek Domein (Bouwen & Wonen / VTH) en de afdeling-overstijgende en/of kleinere processen worden afgehandeld in Mozard.

Archivering

Voor de opslag en archivering van documenten wordt gebruik gemaakt van de DMS functionaliteit in Mozard. Het beheer hiervan is in handen van de vakgroep DIV. Corsa is nog aanwezig voor de raadpleging van documenten en zaken van voor 2018. Mais Flexis wordt ingezet voor de ontsluiting van het papieren archief.

Frontoffice processen

De registratie en administratie van klantcontacten wordt afgehandeld in Mozard. Hiervoor zijn per vakgroep zaaktypes ingericht. Via noordenveld.nl zijn ongeveer 40 producten en diensten aan te vragen via webformulieren. Het domein Belastingen gebruikt mijn.overheid.nl voor het versturen van gemeentelijke heffingen en inzage in WOZ gegevens.

Kantoorautomatisering

Voor de kantoorautomatisering wordt gebruik gemaakt van een online Microsoft365 E3 omgeving, inclusief Azure AD, Exchange Online, SharePoint/Onedrive en Teams. De meeste bedrijfsapplicaties worden uitgevoerd in een webbrowser, een beperkt aantal draait lokaal op een device.

Servicedesk

De gebruikers geven hun meldingen en aanvragen door aan de Servicedesk, per telefoon of online via Topdesk. Alle meldingen en aanvragen worden geregistreerd en afgehandeld met behulp van Topdesk.

De Servicedesk wordt bemand door 2 medewerkers en fungeert als 1^e lijn. De tweede lijn bestaat uit de vakgroep Automatisering en de functioneel beheerders van de diverse bedrijfsapplicaties.

Functioneel beheer

Een zestal functioneel beheerders verzorgt centraal het beheer van Mozard en een aantal andere organisatie-brede applicaties. Het functioneel beheer van de overige systemen is in handen van medewerkers van de vakgroepen zelf.

Technisch beheer

Een tweetal technisch beheerders verzorgt vanuit de vakgroep Automatisering centraal het technisch beheer van de kantoorautomatisering en de on-premise applicaties, waaronder Centric Key2Finance.

Integratie

De Makelaarsuite en CLIQ, beide van Pink Roccade verzorgen de interne en externe gegevensdistributie, en leggen de verbinding met de basisregistraties en de gegevensknooppunten. Als GIS wordt Neuron Stroomlijn van Vicrea ingezet. Het beheer hiervan berust bij de vakgroep Geo-gegevensbeheer.

3. Uitgangspunten bij de vernieuwing van de Informatiearchitectuur

I-Visie (Algemeen Informatiebeleid)

- Alle partijen beschikken eenvoudig over actuele en accurate informatie
- We waarborgen ieders privacy
- We gebruiken landelijke voorzieningen en vragen niet naar wat we al weten
- We gebruiken standaarden bij applicaties en uitwisseling van gegevens
- We delen en hergebruiken gegevens en applicaties, we doen geen dingen dubbel
- We committeren ons aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

Best Practices

- We zijn marktvolgers, geen innovators, en kiezen standaard methoden, producten en diensten
- We erkennen de uniciteit van domeinen en hun behoefte aan optimaal op hun processen afgestemde software (best of breed)
- We streven naar complexiteitsreductie en kiezen zo veel mogelijk voor geïntegreerde domeinbrede systemen
- We sluiten zoveel mogelijk aan bij ontwikkelingen in de sector
- We zijn ons bewust van onze beperkingen en kiezen waar nodig voor externe kennis en capaciteit
- Compliancy met van kracht zijnde wetgeving (w.o. BIO, AVG, WDO) is een integraal onderdeel van onze informatie-architectuur
- Onze dienstverlening (extern én intern) wordt zoveel mogelijk digitaal ontsloten

Voorbeelden toepassing Best Practices

Standaardisatie

- Kantoorautomatisering: volledig Microsoft365 inclusief Exchange Online, Sharepoint/Onedrive en Teams
- Werkplekapparatuur: 3 types Windows 10 laptops die als fat client worden ingezet
- Nieuw intranet: Embrace/Umbraco/SharePoint (100% Microsoft technologie)

- Nieuwe website: Drupal voor Gemeenten
- Nieuwe VoIP centrale: Atos / Unify
- Telefonie: 3 types smartphones beheerd vanuit Intune MDM (Microsoft)

Complexiteitsreductie

- Sociaal Domein: alle processen rondom werk, inkomen, jeugd en Wmo in één applicatie (Blinqt)
- VTH: alle processen rondom de Omgevingswet in één applicatie (implementatie 2021)
- Belastingen: alle processen rondom de WOZ in één applicatie (aanbesteding onderhanden)
- Burgerzaken: alle processen rondom burgerzaken in één applicatie (Procura)

Aansluiten bij sectorale ontwikkelingen via VNG Realisatie

- GT Print
- GT Connect
- GT Vast
- GGI-Veilig
- GGI-Netwerk
- IBD

Externe kennis en capaciteit:

- Outsourcing van specialistisch IT-beheer waaronder Oracle, Azure/365 en Citrix
- Keuze voor cloud infrastructuur bij alle sinds 2018 aangeschafte applicaties

Digitaal ontsluiten

- Burgerzaken en belastingen: MijnOverheid
- Sociaal Domein: Drupal webformulieren
- Interne services: Topdesk, SharePoint, Umbraco (intranet)

4. Toekomstige Situatie

Backoffice processen

Vakgroepen gaan steeds meer werken met geïntegreerde vakapplicaties die zaakgericht werken ondersteunen, evenals gestandaardiseerde koppelingen met o.a. DMS, GIS-apps, basisregistraties, etc.

Frontoffice processen / zaakgericht werken

Deze worden zoveel mogelijk afgehandeld in geïntegreerde vakapplicaties op basis van de principes van zaakgericht werken. We kiezen waar nodig en mogelijk voor vakapplicaties waarin digitale dienstverlening via webportals integraal is opgenomen.

Kantoorautomatisering

De kantoorautomatisering zal steeds meer de mogelijkheden van Microsoft365 gaan benutten, op korte termijn vooral de uitnutting van SharePoint en Teams (ook als VoIP app), op langere termijn ook als BI-platform.

Document Management & Archivering

Voor de nieuwe domeinapplicaties in ons applicatielandschap gaan we uit van het principe “Bewaren bij de Bron”.

Mozard en Corsa worden uitgefaseerd. Mais Flexis wordt steeds breder ingezet voor archief en e-depot doeleinden.

Functioneel beheer

Voor de nieuw te implementeren applicaties zal het functioneel beheer worden gecentraliseerd en geprofessionaliseerd. Uiteindelijk zal het functioneel beheer volledig centraal plaatsvinden. Voor decentrale ondersteuning zullen super-users beschikbaar zijn.

Technisch beheer

Aangezien de meeste nieuwe applicaties in de cloud zullen draaien, verschuiven de TB werkzaamheden langzamerhand naar inrichting en coördinatie.

Integratie

De Pink Roccade Makelaarsuite en CLIQ blijven de gegevensdistributie verzorgen en zullen als standaard fungeren voor de verbinding met de basisregistraties, de gegevensknooppunten en de toekomstige (cloud) vakgroepapplicaties. Het beheer hiervan blijft bij de vakgroep Geo-gegevensbeheer. Evenals het beheer van Neuron Stroomlijn.