

'Partner in ontwikkeling'

Informatiebeleidsplan gemeente Oss 2019

Frank van de Leur
september 2019

1.	Inleiding	2
	Waarom een informatiebeleidsplan?	2
	Waarom nu een informatiebeleidsplan?	2
	Waaruit bestaat ICT?	3
2.	De wereld verandert	4
	Wetgeving	4
	De rol van de burger	5
	ICT-ontwikkelingen	5
3.	De gemeentelijke ICT verandert	6
4.	De rol van informatie verandert	7
5.	Wat verwacht de organisatie van ICT?	8
6.	Wat betekent dit voor de Osse informatievoorziening?	8
	Missie	8
	Visie	8
	Doelen	9
7.	Uitvoering: 3 sporen	9
	Spoor 1: De basis op orde	9
	Spoor 2: Samen organiseren	10
	Spoor 3: Uitvoeringsplannen per domein	10

1. Inleiding

Waarom een informatiebeleidsplan?

De wereld verandert snel en digitaliseert nog sneller. Wij als gemeente moeten mee in deze verandering. Onze burgers gaan ervan uit dat ze met ons digitaal zaken kunnen doen. Ze gaan er ook vanuit dat ze dat op een veilige manier kunnen doen en dat hun gegevens bij ons in goede handen zijn. 7 x 24-uurs beschikbaarheid is niet eens meer een vraag; het is een gegeven.

Ook bij de uitvoering van ons dagelijks werk - en daarbuiten, bij onze ketenpartners - verandert er veel. De hulpdiensten kunnen binnenkort op afstand en automatisch het stoplicht op groen zetten, we pakken ondermijnende activiteiten aan op basis van data-analyse en big data. Elk proces levert data op die we ook elders nodig hebben om daar het werk te kunnen doen.

ICT, en met name automatisering, werd tot voor kort nog gezien als de manier om dingen efficiënter te laten verlopen, denk aan het automatiseren van routinematige taken. Nu is informatievoorziening een integraal onderdeel van (de uitvoering van) onze processen geworden. Kort door de bocht: zonder informatievoorziening kunnen we niets meer.

Deze, soms ongemerkte, verandering van de rol van ICT en informatievoorziening vraagt om een herijking van de gemeentelijke informatievoorziening en onze ICT-organisatie.

De aanleiding hiervoor is niet alleen dat de wereld verandert (hoofdstuk 2) en dat de gemeentelijke ICT verandert (hoofdstuk 3), maar ook de veranderde rol van de informatievoorziening in ons dagelijks werk (hoofdstuk 4). Samen met wat de organisatie van ICT verwacht (hoofdstuk 5), leidt dat in hoofdstuk 6 tot wat dit betekent voor de ICT in Oss. In hoofdstuk 7 worden de 3 sporen beschreven waarlangs we het oppakken.

Waarom nu een informatiebeleidsplan?

De afgelopen jaren is veel tijd, energie en aandacht gaan zitten in de voorbereiding van de ICT-samenwerking BLOU. Eén van de doelen van deze samenwerking was het creëren van ruimte voor de zo noodzakelijke doorontwikkeling van onze informatievoorziening. Gedurende deze voorbereiding hebben we - waar mogelijk en verantwoord - een 'pas op de plaats gemaakt' met onze hardware en software. De samenwerking BLOU is geëindigd en als gemeente hebben we bekeken hoe we zelfstandig verdergaan op het gebied van ICT en informatievoorziening. Dit betekent dat er nu een forse inhaalslag nodig is. Deze inhaalslag willen we goed plannen; uit de voorbereiding van BLOU hebben we geleerd hoe belangrijk het is om plannen te maken voor de informatievoorziening.

Er zijn op het gebied van informatievoorziening disruptieve ontwikkelingen in gemeenteland. Door de toenemende complexiteit is de huidige situatie, waarin 355 gemeentes ieder voor zich het wiel uitvinden, niet meer vol te houden. Gelukkig hebben de gemeentes en de VNG dit ingezien, en zetten we de komende jaren fors in op ontwikkelingen als Samen Organiseren en Common Ground, waardoor we dingen samen doen. Dit gaat niet zo maar: de bestaande manier van werken,

inclusief het applicatielandschap en de bijbehorende technische infrastructuur, moet worden omgevormd tot een nieuwe manier van (samen)werken met nieuwe technieken en applicaties. Ook de Osse organisatie staat niet stil. We zijn opgavegericht gaan werken, moeten meer doen met minder en zijn op onderdelen bezig onze basis op orde te brengen. Dit vraagt om een andere, domeingerichte, aanpak en organisatie van de informatievoorziening.

Niet alleen de rol en de plaats van de gemeentelijke informatievoorziening verandert, ook de informatievoorziening zelf verandert snel. De complexiteit neemt toe, de veranderingen volgen elkaar steeds sneller op, vacatures zijn steeds moeilijker te vervullen. We hebben tot nu toe alle trends en ontwikkelingen met moeite kunnen volgen maar kunnen nu deze trends en ontwikkelingen niet meer bijhouden, laat staan implementeren. We moeten keuzes maken.

Waaruit bestaat ICT?

ICT, informatie- en communicatietechnologie, omvat een breed scala aan hardware, software, activiteiten, processen, besturing en regelgeving. We onderscheiden hierbij een viertal aspecten.

Beheer

We beheren ons bestaande ICT-landschap. Kort gezegd betekent dit dat we ervoor zorgen dat onze servers, het netwerk, de verbindingen, applicaties, basis- en kernregistraties, firewalls, datadistributie, koppelingen, telefonie etc. het blijven doen, zodat onze collega's in de organisatie hun werk kunnen doen. Hiervoor hebben we een aantal specifieke disciplines in huis: systeem- en netwerkbeheerders, functioneel en technisch applicatiebeheerders, medewerkers bij de helpdesk, specialisten op het gebied van beveiliging, databasebeheer, gegevensbeheer, digitale opslag en archivering van documenten etc.

Ontwikkeling

We zorgen er niet alleen voor dat het bestaande in de lucht blijft, we ondersteunen de organisatie ook bij nieuwe vraagstukken en verdere doorontwikkeling. ICT is immers overal, dus (bijna) elke nieuwe ontwikkeling, nieuwe wet - en regelgeving of nieuwe taak heeft vraagstukken op het gebied van informatievoorziening. We zorgen voor advies op gebieden als informatiemanagement, beveiliging, architectuur of privacy en helpen bij het voorbereiden van de projecten waarin we deze nieuwe zaken oppakken. Middels portfoliomanagement en projectmanagement zorgen we ervoor dat we deze projecten kunnen beheren, sturen en de voortgang ervan kunnen bewaken.

Innovatie

Elke dag zijn er nieuwe ontwikkelingen op ICT-gebied. Wij houden deze ontwikkelingen en mogelijkheden in de markt bij, zodat we de organisatie kunnen helpen om de bedrijfsvoering en dienstverlening te verbeteren.

Beleid

We willen onze continuïteit nu en in de toekomst kunnen garanderen. We hebben een architectuur vastgesteld en er is specifieke regelgeving, bijvoorbeeld over informatiebeveiliging. Hiervoor maken we beleid en stellen we kaders en richtlijnen op.

Hoe hebben we dit georganiseerd?

ICT zit zowel centraal als decentraal in de organisatie. De afdeling ICT bestaat uit drie teams: informatiemanagement, gegevensbeheer en automatisering, waarbinnen de werkzaamheden worden uitgevoerd. Hierbinnen valt ook de besturing en de financiering van de ICT. Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld functioneel beheer, gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening, zijn ook op diverse andere plekken in de organisatie belegd.

2. De wereld verandert

Als gemeente hebben we te maken met een omgeving die niet stil staat. We moeten voorbereid zijn op steeds nieuwe eisen en wensen. Hieronder zijn de belangrijkste opgesomd.

Wetgeving

Er komen steeds meer en in steeds sneller tempo wetten op ons af die we in ons dagelijks werk moeten implementeren. Deze wetten hebben niet alleen een grote impact op de inrichting van onze informatievoorziening, ze vereisen ook een forse inspanning om geïmplementeerd te worden.

Gemeentes moeten bij de uitvoering van hun taak documenten openbaar maken over de voorbereiding, uitvoering, naleving, handhaving en evaluatie van hun beleid. De Wet Open Overheid (WOO) stelt regels over de toegankelijkheid van deze informatie zodat ze beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Voor de informatieveiligheid en de toegang van burgers en bedrijven tot online dienstverlening bij de gemeente gelden de richtlijnen van de Wet Digitale Overheid (WDO). De Wet Hergebruik Overheidsinformatie (WHO) verplicht ons om op verzoek onze informatie als open data beschikbaar te stellen voor hergebruik.

Om te zorgen voor een betere balans tussen het benutten en beschermen van de fysieke leefomgeving treedt vanaf 2021 de Omgevingswet in werking. Naast het feit dat dit wel de grootste verandering in de Nederlandse wetgeving wordt genoemd, heeft het ook een grote impact op onze informatievoorziening en onze manier van werken. Een wezenlijk onderdeel van deze wet is het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Hierin wordt alle relevante overheidsinformatie voor de aanvrager ontsloten. Dat betekent dus dat we al onze gegevens op orde moeten hebben en desgevraagd ter beschikking moeten stellen.

Om onze processen goed en correct uit te kunnen voeren, moet onze informatie voldoen aan hoge eisen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Zij moet - in gewoon Nederlands - er zijn wanneer ze nodig is, ze moet kloppen en ze moet er alleen zijn voor diegenen die er mee mogen werken. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) helpt ons hierbij door een normenkader te geven. Het (als bronhouder) bijhouden van een aantal basisregistraties (de BAG, de BRP, de WOZ, de BGT en de BRO) geeft ons een bijzondere verantwoordelijkheid bij de uitoefening van onze processen.

De rol van de burger

De rol van de burger (en van het bedrijf of de instelling) is veranderd. Van afnemer van producten en diensten of lijdend voorwerp bij wet- en regelgeving, is de burger nu steeds meer een participant geworden. Met onze burgers bepalen we nu steeds vaker gezamenlijk wat we als gemeente gaan doen en wanneer. We zullen als gemeente steeds meer informatie met onze burgers delen, zodat zij hun rol als regisseur van hun eigen leefomgeving beter op kunnen pakken. Dit alles vanzelfsprekend digitaal.

Om de steeds bredere participatie van burgers bij onze besluitvormingsprocessen goed vorm te kunnen geven, moeten we - naast het breed ontsluiten van gegevens - gebruik maken van nieuwe technieken als Augmented Reality en 3D-imaging.

ICT-ontwikkelingen

De ICT-ontwikkelingen gaan erg hard; blockchain is nog niet weg of het gebruik van algoritmes staat alweer ter discussie. Nieuwe zaken volgen elkaar in een razend tempo op en hebben een flinke impact op onze processen. We zullen daar dus op voorbereid moeten zijn.

Slimme apparaten zijn voorzien van sensoren en nemen 'zelfstandig', op basis van data, beslissingen. Denk hierbij aan straatverlichting die aangaat als er verkeer is, of geleiding van auto's naar lege parkeerplekken. Het Internet of Things (IoT) genereert grote hoeveelheden data, die uitgewisseld en bewaard moeten worden. Deze grote hoeveelheden data (Big Data) kunnen we gebruiken om op basis van bestaande informatie gestuurd te worden in ons werk. Deze manier van informatigestuurd werken wordt thans vooral gebruikt bij fraudebestrijding, bestrijden van ondermijnende criminaliteit, preventie en handhaving.

Naast allerlei technische gegevens, hebben we ook steeds meer biometrische gegevens. De moderne technologie maakt het immers mogelijk om een persoon te 'kennen' aan de hand van zijn biometrische kenmerken. Onze paspoorten bevatten al een chip met onze biometrische gegevens, via camera's in de openbare ruimte kunnen we personen zoeken en volgen. Enerzijds zijn deze zaken hard nodig om de veiligheid van de samenleving en onze burgers te waarborgen, anderzijds spelen ook hierbij privacy-aspecten een belangrijke rol. De verdere implementatie van de AVG is hierbij een belangrijk hulpmiddel.

Al deze grote hoeveelheden data zijn een belangrijke grondstof voor innovatie, en daarmee voor nieuwe economische en maatschappelijke kansen. Met de juiste algoritmes kunnen er slimme analyses en selecties gemaakt worden. We moeten hier slim en verantwoord mee om (leren) gaan.

De technieken worden steeds slimmer. Auto's met fotocamera's rijden rond om betaald parkeren te controleren, op basis van voertuigaantallen op onze kruisingen zal TomTom de snelste route bepalen. Nu zitten er nog collega's achter een beeldscherm antwoord te geven op vragen van burgers, door de inzet van chatbots zal dit steeds meer geautomatiseerd verlopen. Slimme, zelflerende programma's geven op basis van eerdere ervaringen antwoord op veelgestelde vragen. Inspreken bij grote projecten kan straks van achter de computer. Met 3D-animaties en Augmented Reality kunnen bouwplannen direct zichtbaar gemaakt worden in de bestaande omgeving. Bewoners kunnen zo bijvoorbeeld van alle kanten zien hoe een gebouw eruit komt te zien en hoe de schaduwvorming is. De inpassing van windmolens in het landschap is 'met een druk op de knop' zichtbaar te maken.

Steeds vaker is software alleen nog maar als een cloudoplossing beschikbaar. Het gebruik van apps neemt hand over hand toe. Dit geeft een grote flexibiliteit in het gebruik, maar brengt andere uitdagingen met zich mee. Informatieveiligheid, privacy, continuïteit en vooral het koppelen van gegevens zijn hierbij belangrijke zaken die goed geregeld moeten worden.

3. De gemeentelijke ICT verandert

Gemeenten hebben met elkaar afgesproken te werken aan de ambities 'massaal digitaal, maatwerk lokaal' en 'werken als één efficiënte overheid'. VNG Realisatie heeft hier invulling aan gegeven door te werken aan landelijke voorzieningen voor digitale dienstverlening voor gemeentes, het programma Samen Organiseren. Gemeentes kunnen zo effectief gebruik van dezelfde collectieve voorzieningen en infrastructuur, van elkaar leren en elkaar versterken. Eén van de doelen is om te komen tot uniforme gemeentelijke processen. Gezamenlijk organiseren maakt standaardisatie mogelijk, met maatwerk waar nodig. Oss doet hier van harte aan mee.

Een belangrijk onderdeel van Samen Organiseren is Common Ground; het idee om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeentes en andere overheden. Met Common Ground kunnen gemeentes hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend vernieuwen vanuit de basis: de gegevens, en zo sneller innoveren en kosten besparen.

Gemeentes hebben een betrouwbare, veilige en robuuste ICT-infrastructuur nodig. Daar zijn ze zelf verantwoordelijk voor en daarbij gelden er niet alleen steeds hogere eisen voor privacy en informatiebeveiliging, maar ook voor snelheid, aanpasbaarheid, volume en serviceniveaus. Deze verantwoordelijkheid leidt tot grote inspanningen voor gemeentes. Door meer collectief te doen op die delen van de informatievoorziening die niet afhankelijk zijn van lokaal beleid, ontstaat meer ruimte voor gemeentes om zich te richten op hun primaire taakstellingen. De Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI) creëert een veilige, samenhangende digitale infrastructuur waardoor samenwerken tussen gemeentes en andere overheden beter, veiliger en gemakkelijker wordt.

Door als gemeentes gezamenlijk ICT-producten en -diensten aan te besteden, besparen we tijd, geld en energie. Tegelijkertijd werken we toe naar één gemeenschappelijke technische basis voor onze bedrijfsvoering en dienstverlening.

4. De rol van informatie verandert

In ons dagelijks werk is er steeds minder nadruk op 'harde' automatisering en krijgt de informatievoorziening een steeds belangrijker rol. We zien daardoor een verschuiving van ICT-advisering (gebruik hard- en software en apparaten) naar informatiemanagement (gebruik van gegevens, vertalen van trends, ontwikkelingen en opgaves naar de inrichting van processen en bijbehorende informatiebehoefte).

Vrijwel al onze processen worden uitgevoerd in, door en met informatie(voorziening). Proces en informatievoorziening zijn de twee kanten van de(zelfde) medaille; ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Procesmanagement en informatiemanagement groeien steeds dichter naar elkaar.

Door de digitalisering neemt de hoeveelheid documenten die we produceren, binnen krijgen en moeten opslaan zeer sterk toe. Deze documenten moeten we ook steeds vaker delen met ketenpartners of openbaar maken in het kader van de Wet Open Overheid. Wetten als de AVG en de nieuwe Archiefwet maken dat we op een andere manier naar opslag, archivering en openbaarmaking moeten kijken.

De verschillende processen binnen onze gemeente zijn niet over één kam te scheren. De bijbehorende informatievoorziening is dat ook niet. Verschillende domeinen stellen verschillende eisen aan informatievoorziening; het leveren van enkelvoudige producten heeft andere informatie-eisen dan ketensamenwerking, interveniëren in clientsystemen of het beheren van de openbare ruimte. Per domein (bijvoorbeeld het Sociaal Domein of Ruimtelijke Ontwikkeling) maakt de informatievoorziening een andere ontwikkeling door waarop we moeten inspelen.

5. Wat verwacht de organisatie van ICT?

Zoals gezegd vormt ICT een integraal onderdeel van onze processen. Dat betekent dat proceseigenaren en -uitvoerders duidelijke ideeën hebben over ICT. De verwachtingen van de organisatie concentreren zich rond een viertal onderwerpen.

Allereerst is het noodzakelijk dat de organisatie kan vertrouwen op de werking van ICT; de basis moet op orde zijn. Plat gezegd 'de spullenboel moet werken!'. ICT moet 7x24-uur beschikbaar zijn, de continuïteit moet gewaarborgd zijn, de (informatie)veiligheid moet op orde zijn. Hetzelfde geldt voor functioneel beheer, technisch beheer en gegevensbeheer: de kwaliteit moet goed zijn en de samenwerking vanzelfsprekend.

Niet alleen de kwaliteit van de geleverde producten en diensten moet goed zijn, het moet ook voor iedereen duidelijk zijn hoe de ICT-organisatie werkt. Welke afspraken zijn er, hoe en door wie vindt besluitvorming plaats, hoe zit de ICT-organisatie in elkaar, wie zorgt voor financiën? Dit alles moet expliciet helder zijn.

ICT is partner in ontwikkeling. Dit betekent dat de organisatie erop mag vertrouwen dat er vanuit ICT niet alleen adviezen gegeven worden, maar dat er mede-eigenaarschap getoond wordt door regie te nemen bij vraagstukken. Er moet snel en flexibel gewerkt worden, om aan te kunnen sluiten bij het tempo van de organisatie. Het moet duidelijk zijn waar men terecht kan voor vragen en hulp. Er moet een duidelijke planning en prioritering komen van projecten en activiteiten, zodat we van elkaar weten waar we aan toe zijn.

Als laatste moet er een goed evenwicht zijn tussen het op orde houden van wat we hebben (beheer) en het inspelen op nieuwe ontwikkelingen (innovatie). Er is deskundigheid en capaciteit op beide gebieden, zodat we gedoseerd en in samenwerking aan kunnen sluiten bij steeds veranderende eisen en wensen.

6. Wat betekent dit voor de Osse informatievoorziening?

Informatievoorziening is een belangrijk onderdeel van de organisatie. Zij is er om de Osse bedrijfsvoering en dienstverlening (mede) mogelijk te maken. Dit maken we duidelijk in onze missie en visie.

Missie

We zorgen dat we partner in ontwikkeling zijn en we zorgen voor het fundament onder onze informatievoorziening.

Visie

We zijn een vroege volger, we hebben een wil om te innoveren en maken gebruik van proven technology.

Doelen

Wij streven de volgende doelen na:

1. De informatievoorziening is veilig, betrouwbaar, continu beschikbaar en efficiënt ingericht
2. De informatievoorziening is zodanig, dat zij effectief bijdraagt aan de realisatie van de missie van onze organisatie
3. We zijn ingericht op de specifieke opgaves van de domeinen

7. Uitvoering: 3 sporen

De uitvoering van dit informatiebeleidsplan doen we aan de hand van 3 sporen:

1. We brengen de basis op orde, zodat we ons werk goed kunnen doen
2. We maken gebruik van Samen Organiseren, zodat we het wiel niet opnieuw hoeven uit te vinden
3. We maken uitvoeringsplannen per domein om voorbereid te zijn op specifieke ontwikkelingen in die domeinen

Spoor 1: De basis op orde

We zorgen ervoor dat de basis op orde is, zodat de ICT klaar is voor de toekomst.

Deze basis is niet statisch: er komen dingen bij en er gaan dingen af. We ontwikkelen mechanismen die ervoor zorgen dat die basis stabiel blijft.

Om de basis op orde te brengen, werken we samen met de organisatie aan de volgende resultaten:

- ICT heeft één gezicht naar buiten; de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de ICT-organisatie zijn voor iedereen duidelijk.
- De ICT-organisatie is kwantitatief en kwalitatief op orde.
- Informatiemanagement is een gewaardeerde partner in de organisatie.
- Applicatiebeheer en gegevensbeheer zijn toekomstvast ingericht en georganiseerd.
- Het functiehuis is op orde.
- De kosten die ICT moet maken voor de ontwikkelingen in de organisatie zijn inzichtelijk.
- Er is een transparante financiële huishouding.
- De ICT-infrastructuur is up-to-date en toekomstbestendig
- Informatieveiligheid en privacy zijn een integraal onderdeel van onze processen
- Het ICT-landschap is volledig in beheer en beschreven.
- Het project- en portfoliomanagement is op orde.
- Het leveranciers- en contractmanagement is op orde.

Spoor 2: Samen organiseren

We zetten voluit in op Samen Organiseren. Processen, producten en technieken die landelijk ontwikkeld worden nemen we zoveel mogelijk over. Hierdoor besparen we tijd, geld en energie.

Samen Organiseren is een initiatief van de VNG om een aantal zaken op het gebied van informatievoorziening en digitalisering gemeenschappelijk op te pakken om zo te komen tot collectieve voorzieningen. De Standaard Verwerkingsovereenkomst en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (Gibit) zijn voorbeelden hiervan die we nu al gebruiken in Oss. Met Common Ground bouwen 355 gemeentes aan een gestandaardiseerde moderne ICT-infrastructuur voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Met elkaar ontwikkeld en Nederland breed toegepast. Bij de vernieuwing van onze infrastructuur en architectuur houden we hier nu al rekening mee. Voor de aanschaf van telecommunicatie- en ICT-diensten maken we gebruik van de landelijke (europese) aanbestedingen van GT Telecom. Door standaardisatie kunnen we ruimte maken voor maatwerk.

Spoor 3: Uitvoeringsplannen per domein

De ontwikkelingen in de ICT lopen niet altijd parallel aan de ontwikkelingen in de organisatie; op verschillende plaatsen in de organisatie spelen andere vraagstukken. Zo werken we bij Publiekszaken samen met onze inwoners aan een steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening, terwijl we in het sociaal domein veel meer werken met face-to-face-contacten met cliënten en er daar extra veel aandacht is gericht op privacy-bescherming bij uitwisseling van gegevens met ketenpartijen. Om voldoende snel in te kunnen spelen op alle ontwikkelingen, en zo beter aan te sluiten bij de wensen en eisen van de organisatie, bekijken we samen per domein wat er moet gebeuren en wat hiervoor nodig is. Hiervoor gaan we met de betrokken opgavedirecteuren, afdelingshoofden, proceseigenaren en programmamanagers om tafel om samen tot plannen te komen. We werken aan uitvoeringsplannen per domein en richten het informatiemanagement daarop in.