

ICT visie en beleid

2019 - 2023

mei 2019

Leeswijzer

Door de digitale ontwikkeling van de maatschappij wordt het belang van een goede en veilige informatievoorziening steeds groter. Om hier richting aan te geven is een informatievisie en -beleid opgesteld. Met de ICT visie en beleid wordt uitvoering gegeven aan het besluit van de raad van 14 november 2017 om ICT beleid formeel vast te stellen, zodat kaderstelling en controle door de raad kunnen verbeteren.

ICT Visie

Met de ICT visie ligt er voor de komende jaren een visie die richting en sturing geeft aan het gebruik en de ontwikkeling van informatietechnologie van de gemeente Hoorn. Een visie op ICT die gedeeld wordt door het college en de raad en ervoor zorgt dat op dit onderwerp op dezelfde manier naar de toekomst wordt gekeken.

ICT beleid

In het tweede deel van het document is de ICT visie uitgewerkt in het ICT beleid. Dit plan beschrijft hoe we inspelen op de ontwikkelingen voor de komende jaren op het gebied van kennis, expertise en techniek om goed in te kunnen spelen op de huidige en toekomstige ontwikkelingen. De ambitie die de gemeente Hoorn heeft, zien we als een groeimodel. Wat dit betekent voor de organisatie en de bedrijfsvoering staat op hoofdlijnen beschreven in dit document.

Verantwoording aan de raad

Jaarlijks legt het college van B&W verantwoording af aan de raad over de doelmatigheid en doeltreffendheid van het gevoerde beleid in de paragraaf Bedrijfsvoering in het jaarverslag.

Inhoudsopgave

Leeswijzer	2
Onze visie	3
Trends en ontwikkelingen.....	5
Onze ambities.....	6
Onze toekomst van ICT	18
Onze speerpunten.....	20
Financiële en organisatorische impact	23
Bijlage Landelijke en regionale ontwikkelingen	24

Onze visie

Onder invloed van digitalisering ontwikkelt de maatschappij zich in een hoog tempo. Deze ontwikkeling gaat alleen maar sneller. De komende jaren komen er veel nieuwe digitale middelen en technieken bij. Dit is van invloed op onze inwoners, onze dienstverlening en het werk van de medewerkers van de gemeente Hoorn.

Met behulp van digitalisering dragen we bij aan oplossingen van maatschappelijke vraagstukken. Door de digitalisering is er veel nuttige informatie beschikbaar zoals over de fysieke inrichting van de stad, de samenstelling van de bevolking, zorgvragen etc. We willen slimmer goede resultaten bereiken door gebruik te maken van die informatie. En ook door deze te delen met onze partners en inwoners zodat zij een gelijkwaardige informatiepositie hebben. Onze informatietechnologie levert hiermee een belangrijke bijdrage aan onze stad en inwoners. Slimmer werken moet ook leiden tot het verlagen van de administratieve lasten, zowel intern als bij onze partners en cliënten.

Om dit mogelijk te maken is moderne, veilige, betrouwbare informatie- en communicatietechnologie (ICT) nodig. Deze moet mogelijkheden bieden om samen te werken met (keten)partners. Dit vraagt om innovatie van onze medewerkers (kennis en gedrag), organisatie, informatiebeheer en informatiesystemen.

Ook de landelijke overheid streeft naar een open en digitale overheid. Deze ambitie is vastgelegd in de Nederlandse digitalisering strategie: 'Nederland digitaal – Hier kan het. Hier gebeurt het'. Veel landelijke initiatieven zijn gestart om de overheid meer digitaal te laten werken. Gemeente Hoorn sluit aan bij deze landelijke initiatieven voor de digitale ontwikkeling van onze organisatie.

Onze ambitie is dat wij landelijke en technologische ontwikkelingen volgen. Dat betekent dat wij niet voorop lopen maar slim de koplopers in modernisering en bewezen technologie volgen. Wij maken hierbij gebruik van goede voorbeelden en ervaringen van andere gemeenten. Hierdoor kunnen we efficiënt omgaan met de beschikbare middelen en tijd. We experimenteren kleinschalig en maken ruimte voor innovatieve ontwikkelingen om de oplossing van maatschappelijke vraagstukken te ondersteunen.

We werken mee aan de regionale ambitie om Westfriesland als een sterke regio te ontwikkelen. We ondersteunen dit met regionaal Informatiemanagement. Onze ambitie is dat we daarin samen met de regiogemeenten op een (kwaliteit)niveau van een stad met meer dan 200.000 inwoners functioneren. Het harmoniseren van het regionaal informatielandschap maakt onderdeel uit van die ambitie en draagt bij aan het verbeteren van de doelmatigheid en beheersbaarheid.

Onze visie op ICT

ICT creëert waarde voor de stad en haar inwoners. Het versnelt de ontwikkeling van onze organisatie door inzet van data en digitalisering.

We digitaliseren onze dienstverlening en ons werk, organiseren data gedreven en moderniseren onze informatievoorziening. Onze ICT is veilig, zorgeloos en vanzelfsprekend beschikbaar voor onze organisatie en haar partners.



RONI
RO AZZURRO

Westfries

Trends en ontwikkelingen

In dit hoofdstuk worden in het kort trends en ontwikkelingen beschreven. In de bijlage is meer informatie over landelijke en regionale ontwikkelingen te lezen. Technologische ontwikkelingen, data en informatiestromen hebben de maatschappij veranderd en zullen dit in een steeds hoger tempo en met meer impact blijven doen.

De veranderende samenleving

Elke dag gebruiken we computers, smartphones, tablets en laptops. We kunnen niet meer zonder. Onze televisie is smart en onder de naam domotica gebruiken we steeds vaker slimme apparaten en digitale assistenten om huiselijke taken over te nemen. Op het werk en binnen onze vrijetijdsbesteding is het niet anders. Voortdurend en ongemerkt gebruiken we ICT en produceren we met het gebruik van al die hulpmiddelen enorm veel data. Deze (big) data wordt door technologie bedrijven verzameld en geanalyseerd. Dit helpt hen om nieuwe innovatieve producten en diensten te ontwikkelen die steeds slimmer en persoonlijker worden. De samenleving verandert door deze technologische ontwikkelingen.

We communiceren steeds meer digitaal met elkaar en verwachten dit ook van anderen, bedrijven en de overheid. Informatie is snel en moeiteloos op te roepen, thuis, op het werk en overal, door nagenoeg iedereen. De opkomst van nieuwe technologieën, zoals kunstmatige intelligentie, robotisering en blockchain zal ontwikkelingen en hun impact op de samenleving versnellen.

De veranderende gemeente

Deze digitale ontwikkelingen en de verandering van de maatschappij vraagt dat wij transformeren naar een overheid die participeert in deze digitale wereld. Hiernaast zien we veranderingen in het sociale domein, komt de omgevingswet eraan en zien we een opkomst van de 'smart city'. Als lokale overheid moeten we werken en meebewegen in deze veranderende samenleving. De informatievoorziening van een gemeente kan hierbij niet meer op zichzelf staan. Partnerschap met andere organisaties vraagt om het delen van informatie met elkaar om goed samen te kunnen werken.

Er wordt van de gemeente verwacht dat we op een verantwoorde manier optimaal gebruik maken van data. Informatie moet er voor en over de stad zijn. Van intern naar extern, met de blik naar buiten. Informatie is er niet alleen om de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren, maar ook om beleid te ontwikkelen. We moeten hierbij streven naar een gelijkwaardige informatiepositie van inwoners, bedrijven en overheid.

Digitalisering van communicatie, dienstverlening en bedrijfsprocessen zal door de nieuwe technologische mogelijkheden de wijze waarop we ons werk uitvoeren drastisch veranderen. Deze veranderingen vragen om een digitale transformatie van de gemeente.

Landelijke ontwikkelingen bij de overheid

- Nederlandse digitaliseringsstrategie (Nederland digitaal)
 - Agenda Digitale Overheid
- Open Overheid
- Digitale Agenda 2020 VNG
 - Samen organiseren
 - Common ground
- Omgevingswet

Regionale ontwikkelingen

- Pact van Westfriesland
 - Programma Harmonisatie informatielandschap Westfriesland
- Deze ontwikkelingen worden in de bijlage verder beschreven.

Werken aan 1 overheid; Common ground

“De maatschappij staat midden in een digitale transformatie. Het is een onomkeerbare beweging en het tempo van verandering wordt niet meer langzamer. De overheid moet haar rol en positie opnieuw bepalen: waar gaat het om bij de digitalisering van gemeenten en haar inwoners?”

Ook de eigen dienstverlening en rol in de maatschappij moeten worden heroverwogen. De transformatie biedt mogelijkheden om inwoners te laten profiteren van de volledige waarde van hun gegevens. Maar waar te beginnen?”

(uit Samen werken aan één Overheid – Common Ground)

Onze ambities

Om vanuit de visie over te gaan naar realisatie zijn zes ambities opgesteld. Deze ambities beschrijven de doelen die de gemeente Hoorn wil realiseren. Bij elke ambitie is een mogelijke toekomstige situatie beschreven.

Ambitie 1 We hebben (digitaal) eenvoudig en goed contact met de samenleving

Dienstverlening

Inwoners en ondernemers kunnen zo eenvoudig mogelijk gebruik maken van onze digitale dienstverlening om hun zaken met de gemeente te regelen.

We zorgen ervoor dat de dienstverlening aansluit op de kanalen die onze inwoners en ondernemers al gebruiken. Met onze digitale kanalen sluiten we aan bij onze inwoners en ondernemers en maken deze geschikt voor gebruik via mobiele apparaten.

Participatie

We betrekken inwoners en ondernemers bij ons beleid en onze projecten. De manier waarop ze mee kunnen denken en doen sluit aan bij hun leefwereld. Voor sommigen is dat om langs te komen op een bijeenkomst. Voor anderen past het veel beter om digitaal mee te praten of doen. Wat de keuze ook is, we sluiten niemand uit.

Een jonge vader

Afgelopen zomer is mijn partner bevallen van een gezonde zoon. De verloskundige die zijn naam en de geboortetijd van onze zoon voor zichzelf al vast moest leggen, heeft met een druk op de knop automatisch bij de gemeente aangegeven dat onze zoon geboren was.

De aangifte van de geboorte op het stadhuis ging sneller dan verwacht omdat onze zoon al bekend was bij de gemeente. Na het ondertekenen van de papieren, kon ik weer vlug naar huis om te genieten van ons nieuwe gezin.



Ambitie 2 We zijn controleerbaar en toetsbaar

Transparante besluitvorming

Inwoners en ondernemers moeten erop kunnen vertrouwen dat de gemeente kan uitleggen hoe besluiten zijn genomen en welke afwegingen hierbij zijn gemaakt. Daarmee zorgen we voor het vertrouwen in de overheid en onze gemeente als partner.

Wij zorgen ervoor dat de totstandkoming van zowel de papieren als de digitale besluiten goed worden gedocumenteerd. Goed ingericht informatiebeheer zorgt ervoor dat we de overheidsinformatie duurzaam toegankelijk houden.

Gegevensgebruik

Inwoners en ondernemers moeten erop kunnen vertrouwen dat we zorgvuldig en verantwoord met hun gegevens omgaan. Daarbij zijn we transparant over hoe we omgaan met gegevens van inwoners en ondernemers.

We leggen ons gebruik van gegevens en het doel waarvoor we gegevens gebruiken vast. We kunnen altijd aantonen dat we verantwoord met de gegevens van inwoners, partners en anderen zijn omgegaan.

Een wijkbewoner

Vorig jaar waren we van plan om met de buurt bezwaar te maken tegen de herinrichting van onze wijk, omdat daarbij het bestaande groen zou verdwijnen. We waren het daar niet mee eens en hebben een actiegroep georganiseerd.

We hebben toegang in het gemeentelijke systeem tot alle besluiten en de informatie die hiervoor gebruikt is. Ook een milieueffectrapportage kunnen we direct lezen. Het was duidelijk dat de gemeente in dit geval een zorgvuldige afweging had gemaakt. In de volgende winter wordt het oude groen vervangen door nieuw groen dat makkelijker te beheren is voor de gemeente en minder overlast geeft voor ons.

Omdat ik nu weet hoe de gemeente tot het besluit is gekomen en welke belangenafwegingen daarbij zijn gemaakt, snap ik waarom het groen vervangen wordt.



Ambitie 3 We bieden een open informatievoorziening

Toegang tot gegevensbronnen

De gemeente verzamelt veel gegevens. Veel van deze gegevens zijn niet vertrouwelijk en willen we delen. Deze gegevens kunnen van waarde zijn voor onze partners en ondernemers. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat de gegevens beschikbaar en juist zijn als zij ze gebruiken.

We zijn verantwoordelijk voor de toegankelijkheid en de kwaliteit van de gegevens. Het geven van toegang tot de bron van de gegevens is de meest efficiënte en zekere manier om dat te regelen.

We bieden iedereen een verantwoorde toegang tot onze gegevens.

Samenwerken met partners en inwoners

We werken steeds meer samen met inwoners, ondernemers en ketenpartners. We realiseren een open informatievoorziening waarin het eenvoudig is om samen met partners digitaal informatie te delen én werkzaamheden uit te voeren.

Een sociaal werker

Met inwoners, gemeente en ontwikkelaar werken we samen aan het wijkplan Risdam Noord. Vroeger moesten we eerst op zoek naar gegevens over de wijk. Nu zijn deze digitaal beschikbaar en kunnen we deze meteen analyseren en de initiatieven doorrekenen.

Onze medewerkers en de inwoners gebruiken een digitaal platform voor het maken van onze plannen. Hier werken we zij aan zij met de ambtenaren van de gemeente en het Waterschap.

Op dit digitale platform communiceren we met elkaar en wisselen we makkelijk informatie uit. Met deze techniek die de gemeente faciliteert kunnen we werkelijk iets moois tot stand brengen.

We merken dat de inwoners zich meer betrokken voelen doordat ze een gelijkwaardige positie hebben met ambtenaren.



Ambitie 4 We organiseren datagedreven, we werken digitaal

Meer doen met data

We besteden veel tijd aan het vastleggen van data. Met deze data kunnen we meer doen. Door het combineren en analyseren van data ondersteunen we de opgaven van de stad. Feiten en analyse vormen de basis van onze beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming, daarmee zijn we in staat om betere plannen te maken en onze resultaten te verbeteren. We gebruiken data ook om de interne bedrijfsvoering efficiënt in te richten.

Digitaliseren door gebruik te maken van technologie

We werken zoveel mogelijk digitaal. Dit betekent ook dat we ons werk hierop inrichten, technologie- en organisatieontwikkeling kun je niet los zien van elkaar. We bepalen waar we kunnen digitaliseren en maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden.

We maken optimaal gebruik van data en digitalisering bij het organiseren van onze gemeente.

Een beleidsmedewerker

Ons team werkt aan veiligheid en de bestrijding van ondermijning. Woonfraude is vaak een symptoom dat kan duiden op verschillende vormen van illegale activiteiten, zoals uitkeringsfraude, illegale onderverhuur of hennepcultuur. Door woonfraude tegen te gaan, verminderen we de ondermijning.

Voorheen waren we volledig afhankelijk van signalen die we ontvingen van verhuurders, buurtbewoners, etc. Hiermee bleven veel situaties onopgemerkt. We hebben nu data uit verschillende bronnen met elkaar gecombineerd en een lijst met "verwonderadressen" opgesteld. Natuurlijk houden we hierbij rekening met de privacy van de inwoners.

De toezichthouders hebben deze adressen gecontroleerd. Niet alleen hebben we hiermee gerichter de woonfraude teruggedrongen, maar ook geleerd hoe we onze analyse verder kunnen verbeteren, zodat de volgende lijst met "verwonderadressen" minder onjuiste signalen bevat.

Omdat we real time data kunnen gebruiken, krijgen we meer inzicht in wat er speelt en kunnen we daarna sneller en gerichter actie ondernemen.



Ambitie 5 Onze informatievoorziening is veilig en betrouwbaar en we gaan hier verantwoord mee om

Veilig en betrouwbaar gebruik

Onze ICT systemen zijn altijd via internet verbonden met de rest van de wereld. Zonder verbinding kunnen we niet werken. Hierbij moeten we rekening houden met de grote risico's die er zijn. Cyberdreigingen ontwikkelen mee met technologische innovaties. Misbruik van informatie, systemen en voorzieningen moeten we voorkomen.

We bieden een veilig en betrouwbaar gebruik van onze informatievoorziening.

De functionaris gegevensbescherming

Bij ons krijgen hackers nagenoeg geen kans omdat we samen met onze leveranciers ervoor zorgen dat de systemen en procedures up to date zijn.

Medewerkers en partners hebben alleen toegang tot de informatie die zij echt nodig hebben voor hun werk. We zorgen ervoor dat we dit ook bewaken. Als we vreemd gebruik zien, reageren we direct. We zorgen dat bedreigingen in de kiem worden gesmoord.



Ambitie 6 We vernieuwen continu onze informatievoorziening

Moderniseren van gemeentelijke technologie en applicatielandschap

Technologie ontwikkelt voortdurend. Vandaag up-to-date is morgen verouderd. Het in stand houden van verouderde technologie legt onnodig beslag op middelen en maakt vernieuwen van de informatievoorziening onnodig complex. We vervangen actief en tijdig de technologie die we gebruiken.

We werken aan het moderniseren van het gemeentelijk applicatielandschap zodat innovatie van onze organisatie eenvoudiger wordt. Applicaties ondersteunen het delen en vastleggen van data. Daarmee zorgen we voor kwaliteit van gegevens en is hergebruik van gegevens mogelijk.

We kiezen ervoor om de landelijke standaarden te gebruiken en slim gebruik te maken van de ervaringen van andere gemeenten.

Regionale samenwerking

We werken regionaal samen door regionaal informatiemanagement. Onze ambitie is dat we daarin functioneren op het niveau van een stad met meer dan 200.000 inwoners. Het harmoniseren van het regionaal informatielandschap maakt onderdeel uit van die ambitie en draagt bij aan het verbeteren van de doelmatigheid en beheersbaarheid.

De informatieadviseur

Bij een gemeente in Gelderland hebben ze een slimme oplossing bedacht voor een vraagstuk dat ook bij onze gemeente speelt. Ook andere gemeenten hebben al succesvol gebruik gemaakt van deze oplossing.

Binnenkort vervangen we de componenten die op de oude manier werken en gaan we de toepassing van die gemeente ook gebruiken.

Zo maken we slim gebruik van de ontwikkeling bij andere gemeenten.



Onze toekomst van ICT

De uitvoering van het werk door de organisatie staat centraal binnen de toekomstige ICT voorzieningen van de gemeente. ICT is een technisch hulpmiddel om taken eenvoudig, goed en efficiënt uit te voeren. Om dit goed te kunnen doen is vernieuwing van de huidige ICT voorzieningen nodig. Vernieuwing van de ICT infrastructuur en een nieuwe digitale werkplek is binnen twee jaar mogelijk. Hiermee wordt het mogelijk om ook het applicatielandschap structureel te vernieuwen.

Het toekomstige ICT landschap

De nieuwe digitale werkplek zorgt voor de toegang, dit is het apparaat waarmee iemand werkt. Als deze is gestart, ziet de gebruiker de functies die nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren. Het maakt daarbij niet uit welk apparaat gebruikt wordt; de manier van werken of de werkzaamheden bepalen welk apparaat het beste past.

Op de digitale werkplek kan gekozen worden uit verschillende Apps die zijn afgestemd op de taak en de manier waarop de gebruiker deze wil uitvoeren. Eenvoudige taken met eenvoudige apps, complexe taken met een aantal verschillende eenvoudige apps. We bieden geen grote geïsoleerde bedrijfsapplicaties aan, maar een ICT-landschap dat bestaat uit een netwerk van kleinere en goed communicerende Apps, of beter gezegd services, die samen functioneren.

Naast de ondersteuning van de gebruiker, maken we gebruik van services die zelfstandig data verzamelen of taken digitaliseren en automatiseren. Denk hierbij ook aan nieuwe technologieën zoals Internet Of Things (IOT), blockchain, robotica, of bijvoorbeeld machine learning.

Servicegericht ICT-landschap

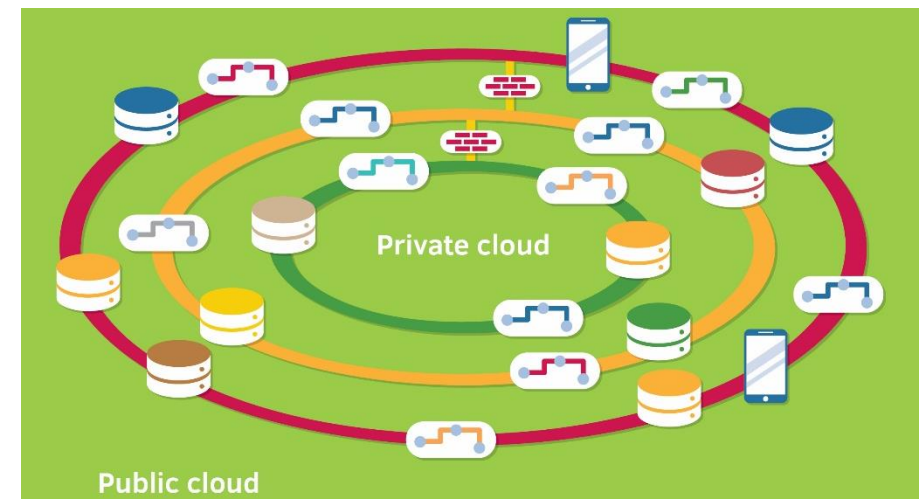
Dit servicegerichte ICT-landschap krijgt een andere complexiteit. Het bevat veel verschillende services en standaarden die door een open én veilig netwerk met elkaar worden verbonden.

De ICT voorzieningen bestaan uit de infrastructuur, de digitale werkplek en het geheel aan applicaties en gegevens waarmee gewerkt wordt. We noemen dit ook het ICT landschap.

De ICT organisatie richt zich op het organiseren en regisseren van goed werkende functionaliteit voor gebruikers. Beschikbaar als deze nodig is, tijd en plaats onafhankelijk. Ook het apparaat dat gebruikt wordt, mag niets uitmaken.

Flexibiliteit en schaalbaarheid zijn belangrijke succesfactoren. Belangrijk is ook dat ongewenst gebruik wordt voorkomen. Hiervoor is een infrastructuur nodig die deels goed afgesloten is (private) en deels openbaar toegankelijk (public) en goed kan communiceren met de infrastructuur van de volledige overheid en onze partners.

Er is een noodzaak voor het gebruik van de cloud. We gebruiken een eigen 'private cloud', vanaf het eigen of een landelijk datacentrum. Daarnaast maken we ook gebruik 'Infrastructuur als een service' (IAAS) zoals Azure en Amazon. Veel functionaliteit (apps) worden uitsluitend aangeboden in de vorm van Software as a Service (SAAS). De toegang tot deze ICT infrastructuur zal centraal beheerd worden. Daarmee beperken we onnodige drempels en borgen we de veiligheid van de informatie.





Onze speerpunten

De vraag is, hoe gaan we de visie realiseren en deze verandering uitvoeren? Dit is een vraag voor de hele gemeentelijke organisatie. Niet zonder redenen plaatsen we de ICT visie en het ICT beleid in een maatschappelijke, regionale en organisatorische context en beperken we ons niet tot technologische vraagstukken. Het vereist een ingrijpende verandering voor onze gemeentelijke organisatie als geheel en de ICT organisatie in het bijzonder.

We hebben de komende jaren 4 speerpunten voor de gemeentelijke organisatie:

- Digitalisering
- Data gedreven organiseren
- Blijvende vernieuwing van ICT voorzieningen
- Informatieveiligheid en privacy

Digitalisering

De afgelopen jaren heeft gemeente Hoorn mooie stappen kunnen zetten in het digitaliseren van de dienstverlening, de bestuurlijke besluitvorming en diverse werkprocessen binnen de organisatie. Deze voorbeelden zijn succesvol, maar nog wel gericht op aanpassingen vanuit het huidige denken en met de bij ons aanwezige technologie. Als we naar de toekomst kijken dan zien we de noodzaak tot verdergaande innovatie en daarmee samenhangende digitalisering van de gemeentelijke werkprocessen. We kunnen hierbij slim gebruik maken van nieuwe technologische mogelijkheden. Dit vraagt van ons dat wij nieuwe technologie goed toepassen en deze technologie ook beschikbaar hebben.

Door beleid en processen slimmer te ontwerpen en door het gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zijn standaard werkprocessen vaak verregaand te digitaliseren. Dit levert kwalitatieve en financiële voordelen op die ingezet kunnen worden voor goed contact bij maatwerk en de kwaliteit van de dienstverlening.

We willen dat inwoners en medewerkers zich in een digitale wereld kunnen begeven waarbij ze zelf keuzes maken, ondersteund door data uit diverse

bronnen¹. We zullen zien dat data en applicaties gescheiden worden en altijd en overal kunnen worden gebruikt. Onze ICT voorzieningen moet deze andere manier van digitaliseren ondersteunen.

Ons huidige informatielandschap en bijbehorende applicaties zijn verouderd en beperken onze ontwikkelmogelijkheden. Data is meestal een onderdeel van de applicatie. Koppelen van applicaties om toegang te krijgen tot de data is hierbij complex en tijdrovend. De vastgelegde data wordt veelvuldig gekopieerd en is vaak onvoldoende geschikt voor hergebruik. De applicaties zijn niet geschikt om de vereiste mogelijkheden op een moderne manier te ondersteunen².

We werken mee aan de regionale ambitie om Westfriesland als een sterke regio te ontwikkelen. We ondersteunen dit met regionaal Informatiemanagement. Onze ambitie is dat we daarin op een niveau van een stad met meer dan 200.000 inwoners functioneren en zorgen dat we beschikken over een optimaal geharmoniseerd informatielandschap voor onze regio.

Om te zorgen dat we minder afhankelijk worden van leveranciers zullen we hier de regie op moeten nemen, zonder zelf alle software te gaan ontwikkelen.

De komende jaren richten wij ons op:

- **Innoveren** door slimmer ontwerpen van processen en overheidstaken en het automatiseren van activiteiten met (nieuwe) digitale technologieën.
- **Moderniseren** van het applicatielandschap door oude software te vervangen voor moderne software, beter inrichten van de bestaande systemen.
- **Samen organiseren** en actief gebruik maken van de resultaten en producten van Samen Organiseren en Common Ground.
- **Regionaal samenwerken** in het programma Harmonisatie informatielandschap en regionaal informatiemanagement op het niveau van 200.000+ gemeente.

¹ VNG - frontoffice van de overheid: <https://youtu.be/0v71OZZOQRc>

² VNG - Samen organiseren en common ground: https://youtu.be/eHjCYuons_o

Data gedreven organiseren

Goed gebruik van data kan ons helpen om de opgaven van de stad goed te begrijpen. Data kan meer gebruikt worden bij het opstellen van beleid en de toetsing hiervan. Feiten en analyse komen standaard voorafgaand aan beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming. De juiste informatie zorgt ook dat de kwaliteit en efficiency van ons werk en onze dienstverlening beter worden. Dit vraagt om een verschuiving van statische rapportages naar sturen op dynamische, real time data voor de stad met bijvoorbeeld stadsdashboards.

Het actieplan Open Overheid³ ziet het delen van data als een belangrijk middel om de samenwerking tussen samenleving en overheid te verbeteren. Beter informeren, een transparante overheid en het stimuleren van innovatie zijn de resultaten die worden genoemd.

Voor de gemeente Hoorn betekent dit dat er verder ingezet moet worden op het werken met data en het gebruik hiervan. Alle teams en het management zijn verantwoordelijk voor het gebruik van data en het borgen van de kwaliteit en veiligheid. We maken optimaal gebruik van data en zorgen voor een goede vastlegging van data. Door elkaar te inspireren met goede voorbeelden en klein te experimenteren, leren we bijvoorbeeld in een data academie om de mogelijkheden van data (beter) te kunnen benutten.

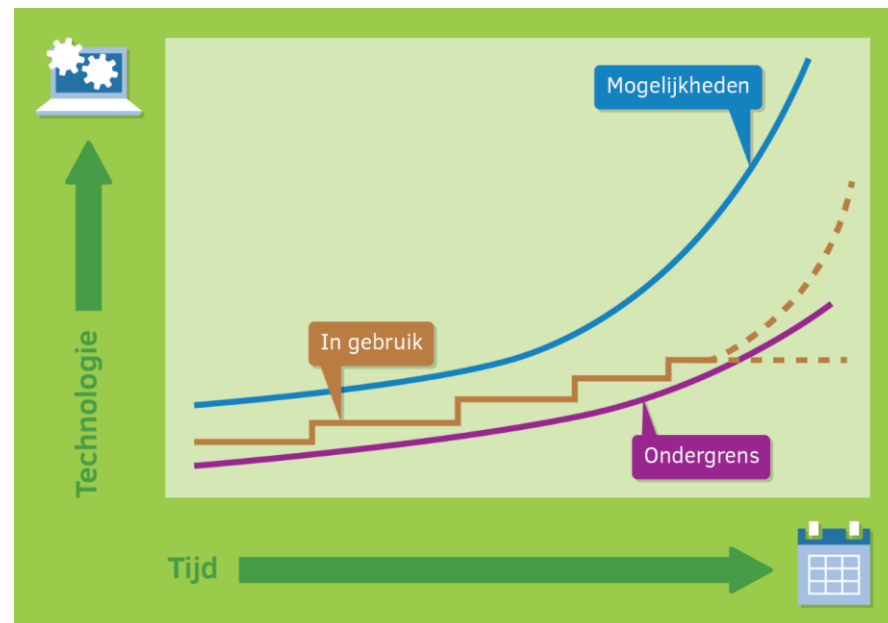
De komende jaren richten wij ons op:

- Beeldvorming op basis van **feiten en analyse** door onderzoek naar de opgaven van de stad en de evaluatie van ons beleid en handelen.
- Succesvol toepassen van technologieën voor sturing op dynamische, actuele data met **(stads)dashboards**.
- **Inspireren, leren en opleiden**. Inspireren o.b.v. goede voorbeelden en technologische mogelijkheden en het ontwikkelen en vergroten van de benodigde kennis in een data academie om mogelijkheden van data (beter) te kunnen benutten.
- **Verbeteren** van de kwaliteit, toegankelijkheid en gebruiksmogelijkheden van data, binnen de daarbij geldende wettelijke en ethische mogelijkheden.

- **Versterken** van gemeente breed gegevensmanagement en informatiebeheer.

Continue vernieuwing van ICT voorzieningen

Traditioneel werd ICT infrastructuur en de digitale werkplek ontworpen om voor meerdere jaren te gebruiken. Zo is in 2008 de digitale werkplek van de gemeente Hoorn ontworpen en tot op heden in gebruik. De veroudering van de huidige ICT infrastructuur en werkplek leiden nog niet tot continuïteitsrisico's. We merken wel dat de kleine veranderingen steeds meer impact hebben door de onderlinge afhankelijkheden binnen de ICT. Ook worden ICT projecten door verouderde ICT voorzieningen omvangrijker en complexer. Deze situatie maakt aanpassing van de bestaande ICT voorzieningen urgent.



Vernieuwing en ontwikkelingen volgen elkaar steeds sneller op. Voorbeelden hiervan zijn:

- Een digitale wereld waar steeds nieuwe cyberdreigingen ontstaan.
- De komst van mobiele apparaten en technologie van verschillende grote leveranciers zoals Microsoft, Apple, Amazon en Google.

³ <https://www.open-overheid.nl/actieplan-open-overheid-2018-2020/>

- Verwachtingen van inwoners en medewerkers van de gemeente Hoorn nemen toe. Een volgende stap in het mobiele werken is ook vereist, we zullen steeds vaker ons werk verrichten buiten het stadhuis samen met partners uit de samenleving.

Dit betekent dat we onze ICT voorzieningen flexibel en wendbaar moeten kunnen aanpassen op basis van veranderende wensen en eisen. Daarin moeten we voortdurend blijven vernieuwen. Om deze vernieuwing te kunnen ondersteunen zullen we waar dit mogelijk is ICT voorzieningen als een dienst afnemen. Het toepassen van cloud applicaties is onontkoombaar omdat steeds vaker applicaties alleen op deze manier worden ontwikkeld.

Door ICT voorzieningen als een dienst af te nemen kunnen veiligheid, flexibiliteit en schaalbaarheid beter worden geborgd. Dit betekent echter ook dat er een verschuiving plaatsvindt van zelf beheren van ICT voorzieningen naar het regie voeren op leveranciers.

We richten ons de komende jaren op:

- Een **flexibele, moderne en toegankelijke ICT voorziening** waar continu doorontwikkeling plaatsvindt op basis van de veranderende wensen en eisen.
- **Regie voeren** op leveranciers van ICT voorzieningen
- **Sourcing van beheer** van ICT voorzieningen
- Het realiseren van **een nieuwe digitale werkplek** die flexibel en veilig is en netwerkend partnerschap echt ondersteunt.

Informatieveiligheid en privacy

Door de digitalisering is bescherming van gegevens en de informatievoorziening van steeds groter belang. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat we zorgvuldig met gegevens omgaan en dat we deze veilig beheren. Het functioneren van de gemeente Hoorn is afhankelijk van ICT voorzieningen en gegevens. De beschikbaarheid en betrouwbaarheid hiervan zijn dan ook van groot belang.

Binnen de gemeente Hoorn is dit vastgelegd in Informatiebeveiligingsbeleid, vastgesteld door het college in 2016. Dit beleid is opgesteld conform de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG).

De bescherming van persoonsgegevens vraagt steeds meer aandacht van de gemeentelijke organisatie. Dit wordt versterkt door de recente aanscherping van wetgeving in de nieuwe AVG⁴ (mei 2018). Om privacy te borgen bij werkzaamheden binnen de gemeente Hoorn wordt onder andere 'privacy by design' toegepast. Dit geldt voor gegevens die we binnen onze organisatie verwerken en ook voor gegevens die gebruikt worden in de samenwerking met partners.

Informatieveiligheid en bescherming van persoonsgegevens is een verantwoordelijkheid voor de gehele gemeentelijke organisatie. Hier wordt blijvend aandacht voor gevraagd en actief op getoetst.

De komende jaren richten we ons op:

- **Bewustzijn vergroten** van medewerkers en management voor bescherming van persoonsgegevens en informatiebeveiliging en sturen op het juiste gedrag bij het verwerken van informatie.
- Wettelijk verplichte **transparantie realiseren** en inwoners informeren over hoe we met hun gegevens om gaan.
- **Steeds beter organiseren** en beheersen van de informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens door het uitwerken en implementeren van tactische en operationele beveiligingsrichtlijnen.
- **Actief rapporteren** over informatieveiligheid en privacy aan de raad.

⁴ Algemene verordening gegevensbescherming

Financiële en organisatorische impact

Financiële consequenties

In zijn algemeenheid is de verwachting dat de kosten van ICT bij de overheid de komende jaren stijgen. De belangrijkste redenen hiervoor zijn het inrichten van informatiebeveiliging en transformaties als de nieuwe omgevingswet en data gestuurd werken.

Ook in de afgelopen jaren zijn landelijk de kosten van de gemeentelijke ICT voorzieningen gestegen. Zo zijn de gemiddelde kosten van de ICT van alle deelnemende gemeenten gestegen naar 82 euro per inwoner in 2017⁵. Gemeente Hoorn besteedde in 2017 80 euro per inwoner aan de ICT voorzieningen, dus net onder het gemiddelde kostenniveau van gemeenten in Nederland. Zie de bijlage voor de totale uitgaven per onderdeel in 2017.

Binnen Hoorn stijgen de kosten van ICT ook. De kosten nemen toe door te nemen maatregelen om informatieveiligheid te waarborgen, noodzakelijke continue vernieuwing van ICT voorzieningen, digitalisering en data gedreven werken. Deze stijgende ICT kosten worden deels veroorzaakt door maatschappelijke ontwikkelingen en zijn daarmee onontkoombaar.

De dekking van de kosten verschuift van investeringen naar een jaarlijks exploitatiebudget. Dit wordt veroorzaakt doordat nieuwe ICT voorzieningen aangeboden worden als een dienst waarvoor abonnementskosten worden betaald. Kapitaliseren van deze kosten is volgens het Besluit begroting en verantwoording niet mogelijk. De verwachte stijging van de autonome kosten voor de blijvende vernieuwing van generieke ICT voorzieningen ligt tussen 2% en 4% jaarlijks op basis van 5,9 miljoen (benchmark ICT gemeenten 2018). Dit is gemiddeld €180.000 per jaar extra. Een deel hiervan kan worden gedekt uit ruimte in het investeringsplafond of de algemene reserve Bedrijfsvoering.

Voor de digitaliseringsprojecten worden concrete plannen gemaakt vanuit de opgave voor de stad. Dit sluit aan bij het besluit van de raad naar aanleiding van het rapport van de rekenkamercommissie om in raadsvoorstellen de ICT consequenties als kader in de besluitvorming op te nemen.

In de financiële cyclusdocumenten worden de financiële consequenties voor de begroting opgenomen.

Organisatorische consequenties

Gehele organisatie

Digitale ontwikkeling of transformatie van de gemeentelijke organisatie begint bij de ontwikkeling van de organisatie zelf. De organisatie moet digitaliseringsmogelijkheden herkennen en inzetten bij het realiseren van haar doelstellingen. Voor alle medewerkers van de gemeente Hoorn betekenen nieuwe technologie en veranderingen dat meer en andere digitale vaardigheden worden verwacht.

De komende jaren richten we ons op:

- Het **ontwikkelen van kennis en vaardigheden** over digitalisering, data gedreven organiseren en nieuwe technische mogelijkheden.

ICT organisatie

Ook binnen de ICT organisatie van de gemeente Hoorn zal een grote verandering plaatsvinden. De focus van de ICT organisatie verschuift naar digitalisering en data gedreven organiseren. Om deze focus te kunnen verschuiven gaan we delen van het beheer van ICT uitbesteden en meer applicaties van uit de cloud afnemen.

Deze en andere oorzaken (zoals meer externe samenwerking) zorgen ervoor dat de inhoud van het werk voor het ICT team zal veranderen. Nieuwe kennis en vaardigheden zijn nodig om de organisatie te kunnen ondersteunen bij digitalisering en data en om regie te houden op ICT voorzieningen en informatieveiligheid. Er is minder inzet benodigd in het technisch beheren van de ICT infrastructuur. De ontwikkelingen zijn dan ook aanleiding voor een verandering van de ICT organisatie binnen de gemeente Hoorn.

De komende jaren richten we ons op:

- Opstellen en realiseren van een uitvoeringsplan voor de transformatie van de ICT organisatie

⁵ <https://mxi.nl/kennis/332/ict-kosten-gemeenten-stijgen-naar-82-per-inwoner>

Bijlage Landelijke en regionale ontwikkelingen

Landelijke ontwikkelingen

Nederlandse digitaliseringsstrategie (Nederland digitaal)

Het kabinet heeft begin 2018 een strategie opgesteld om de kansen van digitalisering te benutten en problemen effectief aan te pakken. Binnen deze strategie is voor de verschillende sectoren een doel en aanpak geformuleerd. De overheid is één van deze sectoren. De aanpak is uitgewerkt in de Agenda Digitale Overheid.

Agenda Digitale Overheid

Agenda Digitale Overheid⁶ richt zich op de overheid en het contact met inwoners en ondernemers. Alle overheden gaan samen over de Digitale Agenda Overheid.

Met de Agenda Digitale Overheid werken overheden aan maatschappelijke uitdagingen. Daarbij staan de behoeften en rechten van inwoners en ondernemers centraal. Digitalisering is een onderwerp dat ingezet wordt bij het oplossen van de vraagstukken. Het is daarmee ook een bestuurlijk onderwerp en meer dan alleen bedrijfsvoering.

Open overheid

De Open Overheid wil bevorderen dat de overheid actief en met een open houding de samenwerking met de samenleving opzoekt.

Nadruk wordt gelegd op het actief openbaar maken van meer overheidsinformatie en overheidsdata. Ook het stimuleren van een open houding bij ambtenaren is een belangrijk doel. Overheden moeten actief de mogelijkheden van open data verkennen voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.

Digitale Agenda 2020 VNG

De agenda van de Digitale Agenda 2020 VNG is gericht op de dienstverlening, werkprocessen en informatietechnologie van de gemeenten.

Gemeenten, koepelorganisaties en VNG komen via vernieuwende samenwerkingsvormen tot inhoudelijke verbetering van de dienstverlening en tot schaal- en efficiencyvoordelen voor gemeenten en hun ketenpartners.

Samen Organiseren

In 2017 is deze beweging versterkt met de start van 'Samen Organiseren'. Binnen 'Samen organiseren' wordt een flexibele, mensgerichte dienstverlening en toekomstbestendige bedrijfsvoering gerealiseerd. De transformaties van zowel het sociaal- als het fysiek domein zijn hier specifieke aandachtspunten. Hiervoor wordt gewerkt aan een moderne, stabiele gemeenschappelijke gemeentelijke informatievoorziening.

Samen Organiseren betekent voor gemeenten:

- Ruimte creëren voor lokaal maatwerk en autonomie waar dat gewenst is;
- Bundelen van schaarse expertise en kennis;
- Samen sterk staan in overleg met Rijk, ketenpartners en marktpartijen;
- Aanzienlijke efficiencyvoordelen realiseren.

De randvoorwaarden voor de beweging zijn tijdens de algemene ledenvergadering van de VNG in 2017 verankerd in de Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU), waarbij de VNG de rol heeft gekregen om de gemeenten hierin te ondersteunen.

Het College van Dienstverleningszaken (CvD) is ingesteld om het bestuur van de VNG te adviseren over het vaststellen van (meer) verplichtende standaarden en sturing geeft aan de uitvoering van gezamenlijke activiteiten. Ook is een fonds GGU ingericht voor de financiering van deze activiteiten. Alle gemeenten dragen bij aan dit fonds.

Common Ground

Als onderdeel van Samen Organiseren geldt 'Common Ground' als de drijvende kracht achter de vernieuwing. Met de uitgangspunten en principes van Common Ground wordt een fundamentele stap gezet voor zowel een andere techniek als een andere wijze van organiseren van de informatievoorziening van gemeenten. 'Common Ground' zet hiermee in op de realisatie van een nieuwe, toekomstbestendige informatietechnologie. De opzet is niet helemaal nieuw, maar is een (verbeterde) versie van de al jaren goed werkende digitale infrastructuur van Estland.

⁶ <https://www.digitaleoverheid.nl/nldigibeter/>

Omgevingswet

In 2021 treedt de Omgevingswet in werking. Deze moet ertoe leiden dat overheden in samenwerking met de samenleving plannen maken, uitvoeren en evalueren. Digitalisering is een belangrijk instrument voor de ondersteuning van de Omgevingswet. Hiervoor wordt een landelijk Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) gemaakt.

Het digitaal stelsel heeft voor de gebruiker de vorm van één digitaal loket. Hier is alle digitale informatie op één plek te vinden. De achterkant van het digitaal stelsel brengt alle gegevens over de fysieke leefomgeving bij elkaar zodat ze gebruikt kunnen worden. Dit heeft een grote impact op het gegevenslandschap van de overheid en daarmee dus ook op gemeenten. Overheden moeten werken conform het digitaal stelsel en aansluiten op de voorzieningen.

Regionale ontwikkelingen

Het pact van Westfriesland

Met het Pact van Westfriesland hebben de zeven gemeenteraden een gezamenlijke ambitie vastgesteld om tot de top 10 van meest aantrekkelijke regio's in Nederland te behoren. Binnen deze samenwerking past ook het programma Harmonisatie informatielandschap Westfriesland.

Programma Harmonisatie informatielandschap Westfriesland

Ambtelijk samenwerken op het gebied van informatiemanagement biedt kansen op meer synergie. De uitdaging is om de bereidheid om te zetten in concrete resultaten. De belangrijkste uitdaging voor de informatievoorziening in Westfriesland is om te zorgen dat we op een efficiënte en veilige manier gegevens verzamelen, beheren, ontsluiten en verstrekken.

Goed ingerichte informatievoorziening leidt tot:

- Efficiënter beheer en gebruik van informatie;
- Betere kwaliteit van informatie;
- Grotere transparantie van proces en organisatie;
- Eenvoudige ketensamenwerking;
- De realisatie van een informatie gedreven organisatie

Een belangrijk hulpmiddel is het aanbieden van een digitale werkomgeving die de medewerker optimaal ondersteunt bij het werken aan resultaten. Deze werkomgeving maakt het eenvoudig om op een goede manier informatie vast te leggen en te gebruiken.

Het programma Harmonisatie richt zich op het bereiken van vier doelen:

- Harmoniseren van (20) dienstverleningsprocessen
- Verbeteren van doelmatigheid en beheersbaarheid van het informatielandschap
- Realiseren van een duurzaam en toegankelijk gegevensmanagement
- Inrichten van een regionaal IM-proces

De afspraak is dat de Westfrieze gemeenten niet zomaar zelf een project starten om informatietechnologie te vervangen. Een project wordt altijd eerst regionaal afgestemd. De afgesproken principes gelden als kaders bij het opstellen van plannen en het uitvoeren daarvan. Deze aanpak zorgt ervoor dat we stapsgewijs een landschap realiseren waarin wij optimaal de schaalvoordelen benutten van regionale samenwerking, lokale innovaties omarmen en doortastend aansluiten op nieuwe, landelijke voorzieningen.

Gemeente Hoorn

Nieuwe Steen 1

Postbus 603

1620 AR Hoorn

T 0229 25 22 00

www.hoorn.nl

