

Informatiebeleidsplan 2012-2015

*Versie: 1.2 (8 mei 2012)
Opsteller: Laura van Essen*



Inhoudsopgave

0.	Bestuurssamenvatting.....	3
0.1	Principes	3
0.2	Uitgangspunten.....	3
0.3	Afwegingen	4
0.4	Projectaanpak.....	5
1.	Inleiding.....	7
1.1	Doelstelling	7
1.2	Tijdshorizon.....	7
1.3	Uitsluitingen/Vervolgstappen	7
2.	Visie en strategie Gemeente Teylingen.....	8
2.1	Strategische visie Teylingen 2040	8
2.2	Bestuurlijke visie 2010-2014	8
2.3	Bedrijfsvoeringsnota 2011-2014	9
2.4	Visie op informatiebeleid	10
3.	Context.....	11
3.1	Algemene ICT-trends.....	11
3.2	Landelijke ontwikkelingen op het gebied van de e-overheid	12
3.3	GovUnited	13
3.4	Eigen ontwikkelingen	14
4.	Huidige versus gewenste architectuur	18
4.1	Bedrijfsarchitectuur	18
4.2	Informatiearchitectuur	19
4.3	Applicatiearchitectuur	22
4.4	Technische architectuur	24
5.	Beleidsprincipes en uitgangspunten	25
5.1	Principes	25
5.2	Uitgangspunten.....	25
6.	Vertalen van de beleidsrichting naar de praktijk	26
6.1	Organisatie van de informatiefuncties en HRM	26
6.2	De inrichting van de informatievoorziening	27
6.3	Data waar nodig beveiligd	32
6.4	Goede ondersteuning voor communicatie intern en extern.....	33
6.5	Projectaanpak.....	34
	Bijlage: de i-NUP bouwstenen	36
	Bijlage: afkortingen	37

0. Bestuurssamenvatting

Teylingen heeft te maken heeft met een flink aantal ontwikkelingen en trends waar we niet aan ontkomen. Daarnaast willen we de weg die is ingeslagen met het vorige informatiebeleidsplan verder vervolgen. Daarom zijn onderstaande principes en uitgangspunten geformuleerd.

0.1 Principes

1. Teylingen volgt de uitgangspunten van de gemeentelijke modelarchitectuur (GEMMA)
2. Teylingen kiest voor generieke (off the shelf) software boven specifieke (maatwerk) software
3. We werken zaakgericht en hebben hiervoor een systeem, Triple C, in gebruik dat in GU-verband is ontwikkeld. Het principe is dat daar waar mogelijk de dienstverleningsprocessen, ondersteunende en bestuurlijke processen worden uitgevoerd binnen Triple C.
4. Teylingen stelt de informatievoorziening open voor toegang door externe devices.
5. Teylingen kiest voor software as a service (SaaS) boven lokale installatie.
6. Teylingen werkt primair digitaal.
7. Teylingen kiest bij het maken van koppelingen voor open standaarden.

0.2 Uitgangspunten

- Voor wat betreft de ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening kiest Teylingen de positie van slimme volger.
- Digitaal samenwerken, verdelen van taken en delen van kennis zijn belangrijk; intern en extern.
- We committeren ons aan de invoering van alle bouwstenen van het i-NUP. Wettelijke termijnen zijn niet altijd haalbaar vanwege beperkte middelen. We prioriteren op basis van de behoeften van onze klanten en de eigen organisatie.
- Bij de implementatie van overige e-overheidsprogramma's volgen we het tijdsplan en strategie die in het samenwerkingsverband met GovUnited wordt gekozen.
- We volgen de trends op ICT-gebied met belangstelling en staan open voor wat de veranderingen onze organisatie en onze klanten kunnen bieden.
- Teylingen gaat bewust en zuinig om met de financiële middelen voor ICT.
- We zijn ons bewust van het belang van informatiebeveiliging. Hiervoor zal een apart plan worden opgesteld. Teylingen zorgt ervoor dat de privacy van haar inwoners en medewerkers is beschermd en gewaarborgd.
- Teylingen zorgt dat informatiebeleid een hulpmiddel wordt voor de uitvoering van de communicatiestrategie. We faciliteren het gebruik van sociale media; bestuurders en ambtenaren zijn zelf verantwoordelijk voor het herkennen en aanleveren van archiefwaardige uitingen.
- Teylingen heeft haar klantcontactstrategie afgestemd op Antwoord© fase 3. Dat wil zeggen dat het KCC in staat is vragen voor de gemeente in 80% van de gevallen zonder doorverbinden te beantwoorden.
- Teylingen heeft als uitgangspunt dat alle openbare informatie via het internetkanaal wordt ontsloten. Waar mogelijk gebeurt dit op geschikte wijze voor hergebruik als Open Data.
- Open source software is nog niet concurrerend met de commerciële varianten. Mocht dit in de toekomst veranderen, staat Teylingen open voor het gebruik van open source software. Het uitgangspunt hierbij is dat Teylingen bij gelijkwaardige oplossingen kiest voor open source.

0.3 Afwegingen

De meeste onderwerpen in dit informatiebeleidsplan staan momenteel erg in de belangstelling. Bij elk van deze onderwerpen geldt dat het veel voor onze klanten en/of onze organisatie kan opleveren als we hiermee aan de slag gaan.

Wel kunnen we de afweging maken of we hier nu meteen in willen investeren of dat we de ontwikkelingen eerst aankijken. Het antwoord op deze vraag hangt met een aantal zaken samen:

- o Hoe urgent we de veranderingen vinden: moet er echt iets verbeteren of gaat het zo ook goed?
- o Of we voorop willen lopen met alle trends of dat we meer een volger willen zijn
- o Of we ons liever focussen op het verbeteren van de voorzieningen die we al hebben geïmplementeerd in de afgelopen periode en het beter achten tijdelijk geen veranderingen door te voeren

In de fasering zit eventueel speelruimte, al heeft afwijken van de plannen genoemd in dit informatiebeleidsplan vaak ook gevolgen voor de uitvoering van de bedrijfsvoeringsnota.

Hieronder is kort per thema toegelicht wat de afwegingen kunnen zijn om eventueel van de in dit plan voorgestelde aanpak of fasering af te wijken:

Onderwerp	Verbetering nodig	Voorop lopen handig	Beter eerst focus op borging	Toelichting
samenwerken				Samenwerken op het gebied van informatisering doen we in GovUnited-verband. De afweging is of we ook in andere samenwerkingsverbanden moeten samenwerken op het gebied van informatisering of juist niet.
eHRM				Met dit onderwerp is reeds gestart.
cloud-oplossingen				In de ICT zijn recent veel veranderingen doorgevoerd. De komende tijd is het goed de aandacht te richten op borging en te zorgen dat iedereen zonder problemen met de nieuwe techniek kan werken. Discussies over nieuwe inrichting van de ICT-infrastructuur moeten we ook bekijken in het licht van mogelijke uitbesteding van taken.
werken in share-omgeving				Verbetering is wel wenselijk, zowel op technisch als op communicatief gebied. Een visie op communicatie is wel een voorwaarde.
doorontwikkelen Triple-C				Teylingen is de eerste gemeente die Triple C in de volle breedte inzet. Borging in de organisatie is hierbij belangrijk. Bij de doorontwikkeling is het goed hiervoor oog te hebben.
open data beschikbaar stellen				We kunnen vrij snel een inventarisatie doen van datasets die we beschikbaar kunnen stellen via de website. De meerwaarde voor de klant is naar verwachting groot.
management-informatie				Met dit onderwerp is reeds gestart.
databaseveiliging				Na het incident met Diginotar is aan het licht gekomen dat gemeenten kwetsbaar kunnen zijn voor internetcriminaliteit. Het is belangrijk om op korte termijn een onderzoek te doen naar de beveiliging en een informatiebeveiligingsplan op te stellen en uit te voeren.
interactieve communicatie				De visie op interactieve communicatie moet nog geschreven worden. Op dit punt valt veel winst te behalen om onze dienstverlening en bedrijfsvoering zichtbaar te verbeteren. Een kans voor informatiebeleid om dit samen met communicatie op korte termijn op te pakken.
basis-registraties				Invoering van alle basisregistraties is verplicht. De fasering van enkele basisregistraties kan wel ter discussie worden gesteld. Financiële speelruimte zit in de Basisregistratie Ondergrond die voor ons het minst urgent is en in de Basisregistratie Grootchalige Topografie. Volgens de planning in dit informatiebeleidsplan is de BRO de enige basisregistratie die we niet halen binnen de wettelijke termijn. De BGT zouden we om financiële redenen ook uit kunnen stellen.
substitutie archief				Er is nog niet veel ervaring mee opgedaan en de risico's van ontoegankelijkheid voor de komende generaties spelen een aanzienlijke rol in de beslissing om hier nu al mee te gaan beginnen.

0.4 Projectaanpak

Realisatie van het informatiebeleidsplan

Om het informatiebeleidsplan te realiseren is een bepaalde vorm van sturing nodig. We voeren het plan projectmatig uit. Naar aanleiding van het informatiebeleidsplan is een aantal hoofdthema's benoemd en daarbinnen zijn projecten benoemd:

informatiebeleid				
organisatie van de informatiefuncties en HRM	inrichting informatievoorziening	NUP - basisregistraties	databeveiliging	ondersteuning communicatie
eHRM	Doorontwikkeling Triple C e-diensten kernregistratie-module	Basisregistratie Topografie	Informatiebeveiligingsplan opstellen en uitvoeren	Plan voor ondersteuning communicatie opstellen en uitvoeren
Bring your own device	Managementinformatie LIAS Zaakinformatiesysteem	Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken		
Ontwerpen en uitvoeren organisatie-inrichtingsplan	Kiezen en inrichten share-omgeving	Basisregistratie Personen / Modernisering GBA		
	In detail ontwerpen en implementeren nieuwe architectuur voor datadistributie	Nieuw Handelsregister		
	Onderzoeken en beschikbaar stellen datasets	Basisregistratie Grootchalige Topografie		
	NUP - loket voor burgers en bedrijven	Basisregistratie Ondergrond		
	Onderzoeken (en inrichten) cloud met andere gemeenten			
	Plan en uitvoering digitaliseren en/of substitueren papieren archief			

De financiële effecten

De financiële effecten van het IBP zijn benoemd in de kadernota. Hieronder staan ze nog even kort samengevat:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Financieel effect Informatiebeleidsplan						
Kapitaallasten investeringen*	€ 11.600	€ 40.990	€ 70.545	€ 107.980	€ 124.020	€ 111.160
Initiële invoeringslasten IBP	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
Toename beheerlasten	€ 25.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
<i>sub-totaal:</i>	€ 136.600	€ 190.990	€ 220.545	€ 257.980	€ 274.020	€ 261.160
Baten	€ 0	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000
Totaal	€ 136.600	€ 165.990	€ 195.545	€ 232.980	€ 249.020	€ 236.160
* Investerings						
<i>Basisregistraties</i>	€ 80.000	€ 150.000	€ 110.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000

De projecten

In het schema hieronder staan de hoofdthema's en per hoofdthema de projecten met een planning waarin ze over de jaren worden uitgevoerd. Daarnaast geeft dit schema inzicht in de betekenis van de projecten voor de bedrijfsvoering, dienstverlening en de applicatiearchitectuur (voor zover dit nu al is in te schatten).

PLAN	HOOFDTHEMA'S	PROJECTEN EN PLANNING OVER DE JAREN						Betekenis voor de bedrijfsvoering	Betekenis voor de dienstverlening	Betekenis voor de applicatiearchitectuur
		2012	2013	2014	2015	2016	2017			
I n f o r m a t i e b e l e i d s p l a n 2 0 1 2	organisatie van de informatie-functies en HRM	eHRM						• vertrouwen en verantwoordelijkheid aan medewerker • past bij concept HNW • draagt bij aan goed werkgeverschap		• in gebruik nemen eHRM-pakket
		Bring your own device						• past bij concept HNW • draagt bij aan goed werkgeverschap • afhankelijk van keuzes kan het besparingen opleveren		nog geen inschatting
		ontwerpen en uitvoeren organisatie-inrichtingsplan						• besparen op FTE		nog geen inschatting
	inrichting informatie-voorziening	Doorontwikkeling Triple C e-diensten kernregistratie-module						• efficiënter werken door processen digitaal op elkaar af te stemmen • besparen op kosten voor backofficeapplicaties • automatiseren processen: besparen op FTE • aandachtspunt: stabiliteit systeem Triple C	• meer e-diensten • kanaalafhankelijke dienstverlening	• in gebruik nemen module kernregistratie
		Management-informatie LIAS Zaakinformatie-systeem						• meer controle op bedrijfsvoering leidt tot efficiënter en effectiever werken		• in gebruik nemen LIAS • in gebruik nemen module zaakinformatiesysteem
		kiezen en inrichten share-omgeving						• past binnen samenwerken en digitaal werken • past binnen efficiënt werken: documenten overzichtelijk • beperktere opslagcapaciteit nodig	• interactieve samenwerking ook met externen mogelijk	• in gebruik nemen share-applicatie • niet meer gebruiken G-schijven etc.
		In detail ontwerpen en implementeren nieuwe architectuur voor datadistributie						• minder afhankelijk van externe leveranciers • overzichtelijk applicatielandschap: beperkte beheerlasten, makkelijk aan te passen		• nieuw datadistributiesysteem
		onderzoeken en beschikbaar stellen datasets							• stimulans voor sociale en economische innovatie • levert kansen op voor burgers, overheid en bedrijfsleven: die kunnen daarmee nieuwe diensten, producten, etc. ontwikkelen	nog geen inschatting
		NUP - loket voor burgers en bedrijven							• betere digitale dienstverlening	• koppeling naar mijnOverheid • koppeling naar DigiD Machtigen • koppeling naar eHerkenning
		onderzoeken (en inrichten) cloud met andere gemeenten						• besparingen op ICT-kosten • geen eigen opslag • op afstand werken (past binnen HNW) • aandachtspunt: juridische en beveiligingsissues	• flexibel in benodigde capaciteit om extra diensten aan te bieden	nog geen inschatting
		plan en uitvoering digitaliseren en/of substitueren papieren archief						• past bij HNW (papierloos werken) • aandachtspunt: digitale duurzaamheid nog in de kinderschoenen	• makkelijker documenten digitaal versturen en publiceren	nog geen inschatting
	NUP - basis-registraties	BRT						• besparen van kosten door minder beheerskosten • de officiële gegevens zijn slechts op één plek te vinden, er bestaan niet meerdere administraties van dezelfde gegevens naast elkaar • door de registraties aan elkaar te koppelen kunnen we altijd snel over voldoende betrouwbare en actuele gegevens beschikken.	• de bestrijding van rampen of fraude • burgers en bedrijven hoeven niet telkens opnieuw hun gegevens te verstrekken • door de registraties aan elkaar te koppelen kunnen we altijd snel over voldoende betrouwbare en actuele gegevens beschikken.	• in gebruik nemen nieuwe WOZ-applicatie • evt modules op Triple C • uitfasen GIS-VG • geen • in gebruik nemen Burgerzakenmodules in Triple C • uitfasen Key2Burgerzaken en verwante applicaties • koppelingen met Triple C • in gebruik nemen applicatie voor beheer BGT • consequenties voor beheerpakketten infra?
		WOZ								
		BRP/Modernisering GBA								
		NHR								
		BGT								
	data-beveiliging	Informatie-beveiligingsplan opstellen en uitvoeren						• bescherming gevoelige gegevens • bescherming imago	• bescherming persoonsgegevens	nog geen inschatting
		plan voor ondersteuning communicatie maken en uitvoeren						• goede communicatiemogelijkheden bevorderen efficiënt en effectief werken	• interactief communiceren met de inwoners en bedrijven en verenigingen	• Mogelijk inzet extra communicatietools

1. Inleiding

1.1 Doelstelling

Het informatiebeleidsplan beschrijft op strategisch niveau het beleid van de gemeente Teylingen op het gebied van informatievoorziening. Het is daarbij kaderstellend voor de doorontwikkeling van de informatievoorziening van Teylingen. Het bevat op hoofdlijnen een plan voor deze doorontwikkeling.

1.2 Tijdshorizon

Het informatiebeleidsplan geeft inhoudelijk richting aan de beleidsontwikkelingen voor vier jaar, tot en met 2015.

1.3 Uitsluitingen/Vervolgstappen

Het informatiebeleidsplan geeft de planning aan voor de komende vier jaar. Om de gewenste veranderingen te bewerkstelligen is het nodig om meer in detail projectplannen op te stellen. In elk projectplan worden o.a. de activiteiten opgenomen, een planning en een gedetailleerde begroting van de kosten. Het informatiebeleidsplan is bovendien een belangrijke basis voor de plannen van de teams ICT (automatiseringsplan), Functioneel Beheer en DIV.

2. Visie en strategie Gemeente Teylingen

In 2010 en 2011 is een aantal strategische documenten opgesteld. Deze zijn richtinggevend voor het informatiebeleidsplan. De visie op het informatiebeleid is afgeleid van de visies zoals geformuleerd in de hieronder samengevatte visiedocumenten.

2.1 Strategische visie Teylingen 2040¹

Centraal in onze visie staat Teylingen als ideale gemeente om te wonen.

- Ideale uitvalsbasis om te werken in de centra om ons heen,
- ideaal om te winkelen en te recreëren.
- Met heel eigen kwaliteiten in de drie dorpen.
- Met een openbare ruimte van hoge kwaliteit die uitnodigt tot 'ontmoeten', verblijven en recreëren en
- een sociaal klimaat dat uitnodigt tot sociale contacten en sociale verbondenheid.
- Daar bovenop kiezen wij er voor Teylingen uit te bouwen tot een voorbeeldgemeente op het gebied van toekomstbestendigheid en duurzaamheid.
- Wij willen er ook voor zorgen dat Teylingen een levende democratie blijft.

Het kernthema van de visie is: "Teylingen 2040: Moderne Dorpen, Midden in de Wereld". Wij hebben dit centrale thema uitgewerkt tot zeven uitgangspunten voor beleid:

- Koesteren van de drie dorpen met ieder hun eigen karakter.
- Verder verhogen van de kwaliteit van de openbare ruimte (ook in het buitengebied).
- Toekomstbestendig en hoogwaardig maken van het woningbestand.
- Bevorderen van duurzaamheid.
- Vasthouden van de sociale samenhang en de actieve betrokkenheid van de inwoners.
- Samenwerken met inwoners, bedrijven en instellingen.
- Versterken van de samenwerking binnen de Bollenstreek.

De Strategische Visie is uitgewerkt in vijf strategische gebieden, te weten:

- Ideale en onderscheidende woongemeente;
- Drie heel eigen dorpen;
- Toekomstgerichte, duurzame voorbeeldgemeente;
- Gemeente dicht bij de inwoners;
- Samenwerkende gemeente.

2.2 Bestuurlijke visie 2010-2014

In het collegeprogramma 2010 – 2014 zijn vier speerpunten geformuleerd², waar gemeente Teylingen zich op richt. De informatievoorziening moet ondersteunend zijn aan deze speerpunten.

- De gemeente als regisseur
- Samenwerken
- Participeren: meedenken en meebeslissen
- Duurzaamheid

¹ Gemeente Teylingen, Kompas voor de toekomst: Strategische Visie Teylingen 2040, p3-5, 2010

² Gemeente Teylingen, Collegeprogramma 2010-2014 'Anders werken, meer bereiken', p2, 2010

2.3 Bedrijfsvoeringsnota 2011-2014

In de bedrijfsvoeringsnota zijn 5 programma's gedefinieerd³. De informatievoorziening moet ook aan deze doelen bijdragen.

Strategische communicatie; Nieuwe vormen van communicatie moeten worden ondersteund door moderne software die het mogelijk maakt meer interactief met de inwoners te communiceren. Ook de interne communicatie wordt interactiever. Tools voor sociale media worden hierbij ingezet.

Anders werken, meer HRM; Op het gebied van HRM willen we ernaartoe dat de medewerkers in staat zijn hun eigen zaken te kunnen beheren, zoals verlofuren, opleidingen etc. De informatievoorziening moet zo worden ingericht dat iedereen bij zijn eigen gegevens kan, maar ook alléén bij de eigen gegevens en op zo'n manier dat de leidinggevende steeds het overzicht kan bewaren.

Leiderschap; Dat de medewerker voor een deel zelf zijn personeelsdossier kan beheren, draagt bij aan zelfsturing. Een organisatie waarin informatie transparant is, stelt de leidinggevende op zijn of haar beurt in staat tijdig te sturen. Managementinformatie helpt leidinggevendenden de juiste beslissingen te nemen, doordat evaluaties en prognoses kunnen worden gemaakt.

Kleinere organisatie / sluitende begroting; Door bulkwerk te automatiseren door middel van e-diensten die in hoge mate automatisch worden ontvangen en afgehandeld, bezuinigen we op aantal fte.

Samenwerken in ketens; Om goed samen te werken in ketens is een goede informatievoorziening over de ketens onontbeerlijk. Er worden vijf volwassenheidsniveaus onderscheiden:

- 1) De organisatie erkent informatievoorziening als belangrijk onderwerp. De verschillende voorzieningen bestaan los van elkaar.
- 2) Binnen de eigen organisatie is de informatievoorziening zo geregeld dat de voorzieningen op het gebied van informatie, applicaties, technische middelen en het beheer daarvan op elkaar zijn afgestemd en zijn geïntegreerd.
- 3) In de eigen organisatie is de informatievoorziening geïntegreerd. Ook wordt samengewerkt met ketenpartners op het operationele vlak.
- 4) De organisatie werkt samen met ketenpartners op strategisch, tactisch en operationeel vlak. Er is sprake van een gezamenlijk beleid binnen de keten.
- 5) Als onderdeel van een keten werkt de organisatie samen in een breder verband van verschillende ketens.

Teylingen zit overwegend op niveau 2. In feite is het zo dat de informatievoorziening binnen Gemeente Teylingen voor een groot deel geïntegreerd is en voor een deel (nog) niet. Ook wordt er al met enkele ketenpartners samengewerkt en is de informatievoorziening ook met deze partners geïntegreerd. Het ambitieniveau van dit informatiebeleidsplan is om in 2014 niveau 3 te hebben bereikt en klaar te zijn voor de eerste stappen op niveau 4.

³ Gemeente Teylingen, Bedrijfsvoeringsnota 2011-2014 'Meer bereiken werk(t) anders!', p3, 2011

2.4 Visie op informatiebeleid

Informatiebeleid wordt ontwikkeld om bij te dragen aan de doelstellingen uit de bedrijfsvoeringsnota en de bestuurlijke visie van Teylingen. Onze strategische visie op informatiebeleid luidt als volgt:

“De inrichting van de informatievoorziening is de drijvende kracht achter Teylingen als moderne, aantrekkelijke gemeente voor haar inwoners, ketenpartners en medewerkers.”

De informatievoorziening maakt de volgende dingen mogelijk:

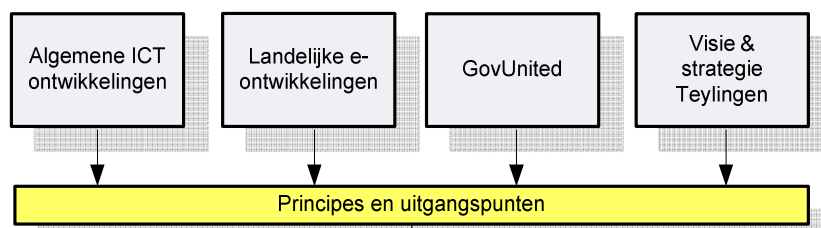
- Een interactieve democratie, waarbij inwoners dichtbij de besluitvorming staan en het bestuur met moderne middelen wordt ondersteund.
- Een professionele dienstverlening aan de inwoners, waarbij wij vrije keuze van kanaal, heldere communicatie en zo min mogelijk regels hoog in het vaandel hebben staan.
- Samenwerken in ketens zonder zorgen door efficiënte informatie-uitwisseling.
- Goed werkgeverschap door het kunnen aanbieden van plaats en tijd onafhankelijk werken, flexibele inzet van hardware en software, autonomie op het gebied van eigen personeelszaken en aantrekkelijke communicatiemogelijkheden.

3. Context

Dit informatiebeleid van Teylingen staat natuurlijk niet op zichzelf. Er zijn vele ontwikkelingen op verschillende niveaus waar we rekening mee moeten houden. De belangrijkste bronnen voor het bepalen van de context zijn:

- De algemene ICT ontwikkelingen
- De landelijke ontwikkelingen op het gebied van de e-overheid
- De ontwikkelingen binnen het samenwerkingsverband GovUnited
- De eigen visie en strategie van de gemeente Teylingen

Deze ontwikkelingen gelden als kader en richtlijnen voor de doorontwikkeling van de informatievoorziening. Om deze concreet te kunnen hanteren worden deze vertaald in principes en uitgangspunten.



3.1 Algemene ICT-trends

In het algemeen speelt er een aantal trends op ICT-gebied die belangrijk zijn als context van het informatiebeleid. Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste:

- Gebruik van eigen hardware (Bring Your Own Device, of BYOD). De huidige generatie medewerkers is gewend om zowel privé als professioneel gebruik te maken van allerlei gadgets. Het traditionele verschil tussen "eigen tijd" en "tijd van de baas" vervaagt. Het is daarom in toenemende mate onpraktisch om te switchen tussen de hardware die door de werkgever wordt verstrekt en die van de werknemer zelf. Een onvermijdelijk gevolg hiervan is de roep om de eigen apparaten te kunnen gebruiken op de werkvloer. Dit brengt diverse uitdagingen met zich mee, niet in het minst vraagstukken op het gebied van beveiliging. Werkgevers zullen hun informatiebeleid hierop moeten aanpassen.
- Informatiebeveiliging. Een recente reeks van beveiligingsincidenten heeft de aandacht voor informatiebeveiliging sterk doen toenemen. Deze incidenten hebben op pijnlijke wijze aangetoond dat in veel organisaties het niveau van beveiliging voor gevoelige informatie zich op een bedroevend laag niveau bevindt. Met de aandacht vanuit pers en politiek is dit onderwerp inmiddels in de schijnwerpers komen te staan. Organisaties herbezinnen zich op hun informatie beveiligingsbeleid.
- Digitaal samenwerken (collaboratie). Met het beschikbaar komen van zogenaamde share-omgevingen, is digitaal samenwerken heel goed mogelijk. Waar vroeger op gestructureerde wijze rondom documenten digitale samenwerking plaatsvond, is het nu mogelijk om op veel intuïtievare wijze digitaal samen te werken om vraagstukken uit de praktijk op te lossen. Met name het feit dat deze samenwerking onvoorspelbaar verloopt maakt dat een organisatie zorgvuldig moet nadenken over de manier waarop deze krachtige, maar behoorlijk afwijkende manier van werken een plek krijgt in de informatievoorziening. Met name de samenhang met het nieuwe werken is interessant.

- Werken in de cloud. Een andere onomkeerbare trend is het beschikbaar komen van zogenaamde cloudvoorzieningen. Dit zijn softwarediensten die via het internet zijn te gebruiken. Hiervoor hoeft dus niet op traditionele wijze een installatie plaats te vinden op de eigen hardwareomgeving. De voordelen hiervan zijn legio (flexibiliteit, beschikbaarheid, variatie), maar er zijn ook nadelen (veiligheid, eigenaarschap, performance). Afnemers van software zullen hoe dan ook een standpunt in moeten nemen met betrekking tot deze nieuwe vorm van levering.
- Digitaal werken. Met het beschikbaar komen van de huidige generatie hardware en software is het voor het eerst daadwerkelijk mogelijk om volledige papierloos te werken. Voor veel medewerkers van organisaties is dit een onweersstaanbaar perspectief. Maar het feit dat iets mogelijk is, hoeft niet te betekenen dat het wenselijk is.
- Sociale media. Het gebruik van communicatie- en interactiekanalen zoals Twitter, Facebook en Google+ is gemeengoed. Het gebruik van sociale media heeft het onderscheid tussen privé en zakelijke communicatie definitief de das om gedaan. De consequenties hiervan voor privacy en beveiligingsbeleid, maar ook bijvoorbeeld voor de archiefplicht van organisaties zal over de komende jaren duidelijk worden. Daar waar mogelijk moeten deze ontwikkelingen dus ook een plek krijgen in het informatiebeleid.

3.2 Landelijke ontwikkelingen op het gebied van de e-overheid

De Nederlandse overheid werkt hard aan de realisatie van de basisinfrastructuur voor elektronische dienstverlening. Deze ontwikkelingen beïnvloeden alle gemeenten in Nederland, dus ook Teylingen. De belangrijkste ontwikkelingen staan in deze paragraaf opgesomd.

Antwoord©

In 2005 verscheen het eindrapport van de Commissie Jorritsma. De kern van de visie uit het rapport luidt: "het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente wordt het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners⁴." De doelstellingen benoemd in het rapport moeten voor 2015 gerealiseerd zijn. Het programma Antwoord© is hieruit voortgekomen.

Gemeente Teylingen heeft zich geconformeerd aan het programma Antwoord© en bevindt zich momenteel halverwege fase 3, waarin het KCC is ingericht en zoveel mogelijk alle vragen aan de gemeente direct beantwoordt. Onze eerste ambitie is om fase 3 volledig te behalen, zodat het KCC 80 procent van alle vragen aan de gemeente kan beantwoorden. Procesinnovatie is hierbij een belangrijk thema. Hierbij gaat het erom onnodig klantcontact te voorkomen, processtappen te verschuiven naar het KCC, processen te automatiseren, nieuwe kanalen in te zetten en de burger op nieuwe manieren te betrekken bij de gemeente in zijn rol als kiezer, inwoner, partner en gebruiker. In principe onderschrijft de gemeente Teylingen ook de ambitie van Antwoord© fase 4, dat de gemeente ook in staat is vragen voor andere overheden te beantwoorden. Procesinnovatie is hierbij weer belangrijk en natuurlijk het slim inzetten van ICT, het koppelen van bestanden en het hergebruiken van gegevens, en het samenwerken met partners.⁵ Omdat veel overheidsinstanties en ketenpartners op dit moment echter bezuinigen op Antwoord©, stagneert deze ontwikkeling.

⁴ Commissie Gemeentelijke Dienstverlening/Commissie Jorritsma, Publieke dienstverlening, professionele gemeenten Visie 2015, 2005

⁵ Antwoord©, Op naar Antwoord© -> fase 4, 2010

i-NUP

De gemeentelijke dienstverlening aan burgers en bedrijven gaat de komende jaren ingrijpend veranderen. Met de decentralisaties op de terreinen jeugd, maatschappelijke ondersteuning en werken naar vermogen krijgen de gemeenten nieuwe taken. Door de bezuinigingen zal de gemeente haar uitvoering moeten stroomlijnen. Deze ambities kunnen alleen slagen als de gemeente haar informatiehuishouding op orde heeft en de interne processen geoptimaliseerd zijn. Het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid) biedt een basisinfrastructuur van ICT-bouwstenen, die randvoorwaardelijk is om de ambities te kunnen realiseren.

Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) beheert de ontwikkelingen in het kader van e-overheid die vanuit het Rijk op gemeenten afkomen en ondersteunt gemeenten bij de invoering hiervan. Deze ontwikkelingen zijn ondergebracht in i-NUP: implementatie NUP. Teylingen zal de i-NUP-elementen invoeren in de periode 2012 - 2017. In de bijlage staan de bouwstenen van het i-NUP opgesomd.

Nederland Open in Verbinding (NOiV)

Nederland Open in Verbinding was van 2008 tot 2011 een programma onder ICTU. In 2007 is een actieplan geschreven⁶. Het programma is eind 2011 beëindigd, zonder dat alle doelstellingen zijn behaald. Het beleid van het kabinet is echter niet veranderd. In het kort houdt het beleid in dat overheden:

- Alle koppelingen realiseren op basis van open standaarden.
- Bij gelijke geschiktheid kiezen voor open source software.

Het doel hiervan is:

- Vergroten van de digitale samenwerking (interoperabiliteit);
- Verminderen van de afhankelijkheid van leveranciers bij het gebruik van ICT.

Teylingen legt de nadruk op open standaarden en zal dit beleid de komende jaren geleidelijk invoeren.

Modernisering GBA

De GBA wordt omgevormd tot Basisregistratie Personen, waar ook een Registratie Niet- Ingezetenen onderdeel van uitmaakt. De GBA-systemen die nu bij gemeenten lokaal draaien, worden vervangen door centrale voorzieningen die door het Rijk worden gerealiseerd en beheerd. Gemeenten schaffen Burgerzakenmodules aan die ze zelf beheren. In de periode 2013 – 2016 zullen alle gemeenten en afnemers overgaan naar de BRP. In overleg met het programma mGBA bepaalt elke gemeente en afnemer de migratieperiode (van start van voorbereiding tot moment van aansluiten). Teylingen wil halverwege deze periode gaan aansluiten.

3.3 GovUnited

Gemeente Teylingen heeft zich bij GovUnited aangesloten om door samenwerking sneller en beter de invulling te geven aan de e-overheid dan wanneer we dit alleen zouden doen.

Samenwerking leidt tot schaalvoordelen, betere inkoopvoorwaarden en een sterke positie ten opzichte van leveranciers. De deelnemende gemeenten werken samen op het gebied van kennisdeling en doorontwikkeling.

De eerste fase is voor Teylingen afgerond met het in gebruik nemen van de midofficesuite die we in GU-verband gezamenlijk hebben laten ontwikkelen.

Teylingen sluit voor het vervolg zoveel mogelijk aan bij de planning van GovUnited als het gaat om de invoering van landelijke projecten op het gebied van e-dienstverlening.

De belangrijkste ontwikkelingen vanuit GovUnited zijn op dit moment:

⁶ Ministerie van Economische Zaken, Nederland Open in Verbinding: Een actieplan voor het gebruik van Open Standaarden en Open Source Software bij de (semi-) publieke sector, 2007

- Nadruk op standaardisatie en kennisdeling
- Nadruk op ontwikkeling e-diensten (stimulering gebruik boven doorontwikkeling)
- Ontwikkeling van shared services (bv gezamenlijke scanstraat)
- Verbreden van functionaliteit op basis van een "open ecosysteem"

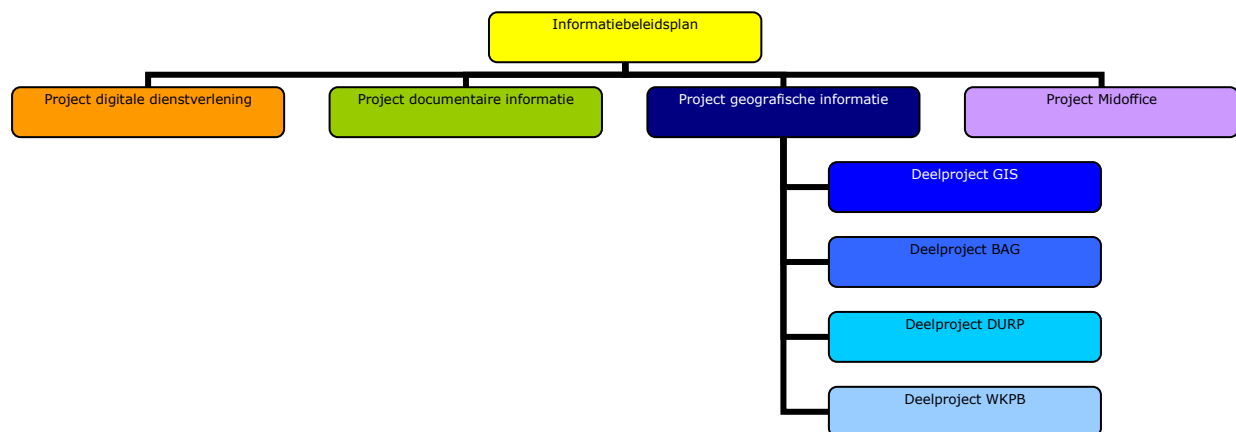
3.4 Eigen ontwikkelingen

Informatiebeleidsplan uit 2006: een evaluatie

De doelen uit het informatiebeleidsplan van 2006 zijn inmiddels behaald. De planning was aanvankelijk dat de projecten in 2009 afgerond zouden zijn. In de praktijk hebben we daarvoor tot eind 2011 nodig gehad.

De ervaring dat het "pionierschap" veel tijd, geld en inspanning kost, heeft ertoe geleid dat Teylingen de komende jaren meer de positie van (snelle) volger kiest. De projecten zijn inmiddels afgerond. We kunnen als het ware weer met een schone lei verdergaan.

Hieronder staat een overzicht van de projecten de behaalde resultaten.



Projectnaam	deelproject	gerealiseerd	Niet gerealiseerd	Toelichting	gereed
Digitale dienstverlening		- Gebruiks-vriendelijke site - Digitaal belastingloket - Digitaal bouwloket - Digitaal WMO loket - Producten en Diensten catalogus - Digitale formulieren - "mijn Teylingen" - Goed beveiligde site	- Afspraken-module - Mogelijkheid tot status volgen - 50 e-diensten - Heldere procesbeschrijvingen - Standaardisering - werkinstructies	Project is afgerond. De nog openstaande zaken zijn geregeld via het Midoffice project.	😊

Projectnaam	deelproject	gerealiseerd	Niet gerealiseerd	Toelichting	gereed
Documentaire informatie		- Brondocumenten GBA digitaal - Facturen digitaal afhandelen - Scannen bouwvergunningen	- Bestuurlijk informatie systeem (BIS) - Verbeteren meldingen systeem - Digitale workflow processen - Centraal adressenbestand organisatiebreed gebruiken - Contracten registratiesysteem	Het BIS, centrale adressenbestand en het meldingsysteem maken onderdeel uit van het Midoffice project. Vanuit het principe van zaakgericht werken (waarbij de behandelaar verantwoordelijk is voor het hele proces) is de workflow minder belangrijk. Via het zaakstelsel en het BIS wordt een optimale digitale manier van werken neergezet, met optimale transparantie en goede mogelijkheden adviezen in te winnen en besluitvormingstrajecten in te richten. Binnen het zaakstelsel wordt gekeken naar mogelijkheden voor het contractenregister.	😊
Geografische Informatie	Geografisch Informatie Systeem (GIS)	- Beschikbaarheid geomagazijn - Gegevensbeheer verankerd in organisatie - Geogegevens beschikbaar via website (gefaseerd invoeren) - Werkprocessen geregeld - Beheerorganisatie ingericht			😊
	Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	- Alle relevante gegevens in de basisregistratie - BAG beheerder aangewezen - Terugmeldfaciliteit ingericht - Adressenregister ingericht - Adressenregistratie ingeregeld - Gebouwenregistratie ingeregeld - Aansluiting op de landelijke voorziening		In de toekomst kan de set van gegevensbestanden worden uitgebreid een en ander afhankelijk van de beschikbaarheid van de informatie en de behoefte binnen de organisatie. Een dergelijke verdere doorontwikkeling valt buiten de scope van het project.	😊

Projectnaam	deelproject	gerealiseerd	Niet gerealiseerd	Toelichting	gereed
	Digitaal Uitwisselbare Ruimtelijke Plannen (DURP)	- Digitale aspecten nWRO - Gestandaardiseerde bestemmingsplannen - Digitale plannen op de landelijke voorziening - Bestemmingsplannen digitaal raadpleegbaar - Processen ingericht - Beheer ingericht			😊
	Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen (WKPB)	- Aanschaf WKPB applicatie - Koppeling landelijke voorziening - Opzetten en inrichten register - Inregelen beheerorganisatie - WKPB loket in Gemeentewinkel			😊
Midoffice		- website - intranet - Producten en Diensten Catalogus - Raads Informatie Systeem - 5 e-diensten - geconsolideerde regelgeving - Documentair Management Systeem - Antwoord@Portaal - "mijn Teylingen" - MIT sjablonen generator - BIS	- uitrol alle beschikbare e-diensten (waaronder afsprakenmodule) - contracten register - fine-tunen processen	Na introductie van het zaakstelsel zijn alle processen standaard ingericht. In de komende maanden (tot eind 1 ^e kwartaal) worden de standaard ingerichte processen naar behoefte van de werkvloer geoptimaliseerd en wordt maatwerk geleverd. Verder zullen er in de komende maanden meerdere e-diensten worden uitgerold.	😊

Aandachtspunten binnen de organisatie

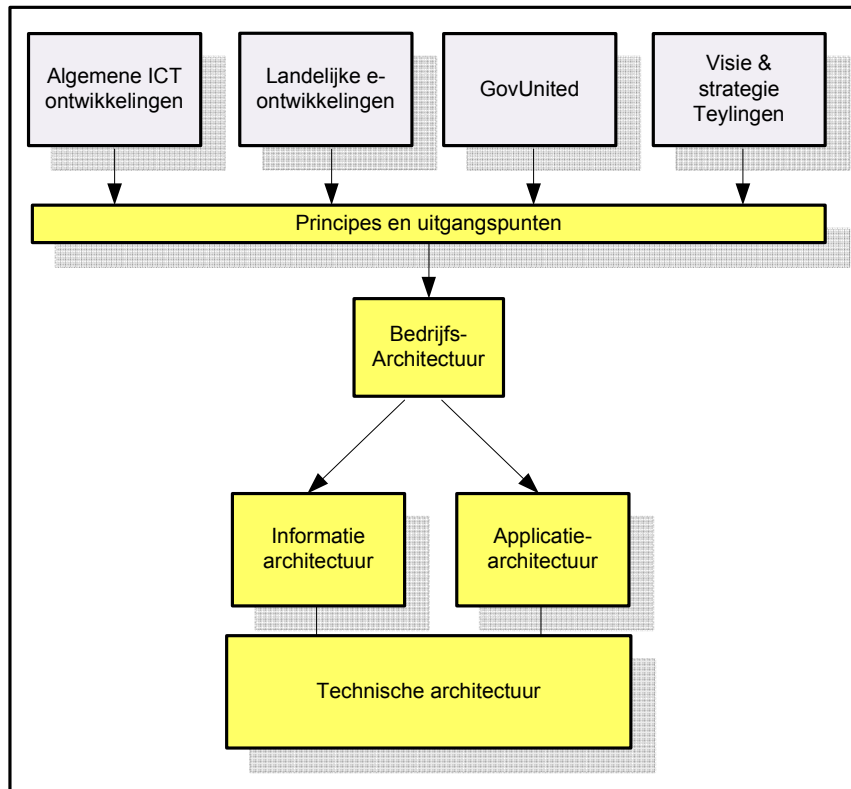
De richting voor de informatiestrategie is gebaseerd op de volgende aandachtspunten:

- De organisatie moet afslanken. Informatiebeleid kan hierbij helpen door (routinematige) zaken te automatiseren. Belangrijk is hierbij de dienstverlening niet uit het oog te verliezen. Ook moeten we bij de vraag wat we uitbesteden de afweging maken in welke opzichten we afhankelijk willen of mogen zijn.
- Informatiebeleid moet een hulpmiddel zijn voor de uitvoering van de communicatiestrategie.
- De gegevens die we gebruiken, moeten in samenhang ontsloten worden en goed toegankelijk zijn. Beveiliging is hierbij ook belangrijk.
- We zorgen ervoor zo generiek mogelijk te werken, zodat we makkelijk aansluiting vinden in de samenwerking met andere gemeenten. De burger moet profiteren van de samenwerking.

- Onze afdeling Gemeentewerken werkt samen met Katwijk en de Bollengemeenten. De insteek in de informatie-uitwisseling en samenwerking is vooral pragmatisch en gericht op beheer. Met deze gemeenten werken we niet samen aan informatiebeleidsthema's. Dat doen we in GovUnitedverband.
- We werken met landelijke standaarden. We werken als overheid en ketenpartners gezamenlijk naar ons doel.
- Gegevens die we al hebben, moeten we ontsluiten via internet. We gaan door met digitale dienstverlening. We stellen open data via de website beschikbaar.
- Het is goed als we blijven met de ontwikkelingen, maar we letten op de risico's voor processen en medewerkers. We laten kansen niet liggen. We zijn pragmatisch. Het is belangrijk goede analyses te maken aan de voorkant als een ontwikkeling de hele organisatie gaat raken. We bepalen het dus vóór de uitvoering en per onderwerp.
- Er is een spanningsveld tussen 'borgen' en 'meegaan met alle ontwikkelingen': De borging van applicaties en functionaliteiten ligt bij FB, de inhoudelijke borging bij de vakspecialist. De ontwikkelingen moeten komen van de vakafdelingen. Als het gaat om softwareoplossingen lopen wijzigingen via de Wijzigingsadviescommissie (WAC). Borging is een belangrijk uitgangspunt en komt vóór meegaan met nieuwe ontwikkelingen.
- Principiële keuzes zijn belangrijk bij koppeling met software van andere gemeenten. We werken met open standaarden en zoveel mogelijk met dezelfde software in samenwerkingsverbanden. We stemmen op elkaar af.

4. Huidige versus gewenste architectuur

In de Gemeentelijke Modelarchitectuur worden drie architectuurgebieden onderscheiden: bedrijfsarchitectuur, informatiearchitectuur en technische architectuur⁷. Wij voegen hier uit praktisch oogpunt de applicatiearchitectuur aan toe.



Architectuurgebieden

4.1 Bedrijfsarchitectuur

Huidige stand van zaken bedrijfsarchitectuur

Op het gebied van de bedrijfsarchitectuur hebben we de organisatie op de volgende onderdelen ingericht volgens GEMMA:

We hebben een klantcontactcentrum ingericht.

We hebben de organisatieonderdelen die (betaalde) diensten op aanvraag aanbieden aan inwoners en bedrijven bij elkaar gebracht in een Gemeentewinkel.

We hebben een producten- en dienstencatalogus waarin staat welke producten en diensten we aanbieden met daarbij relevante informatie over wat het is en hoe je het aanvraagt.

We werken zaakgericht. Procesverantwoordelijken (zaaktypeverantwoordelijken) zijn aangewezen en processen lopen over afdelingen heen.

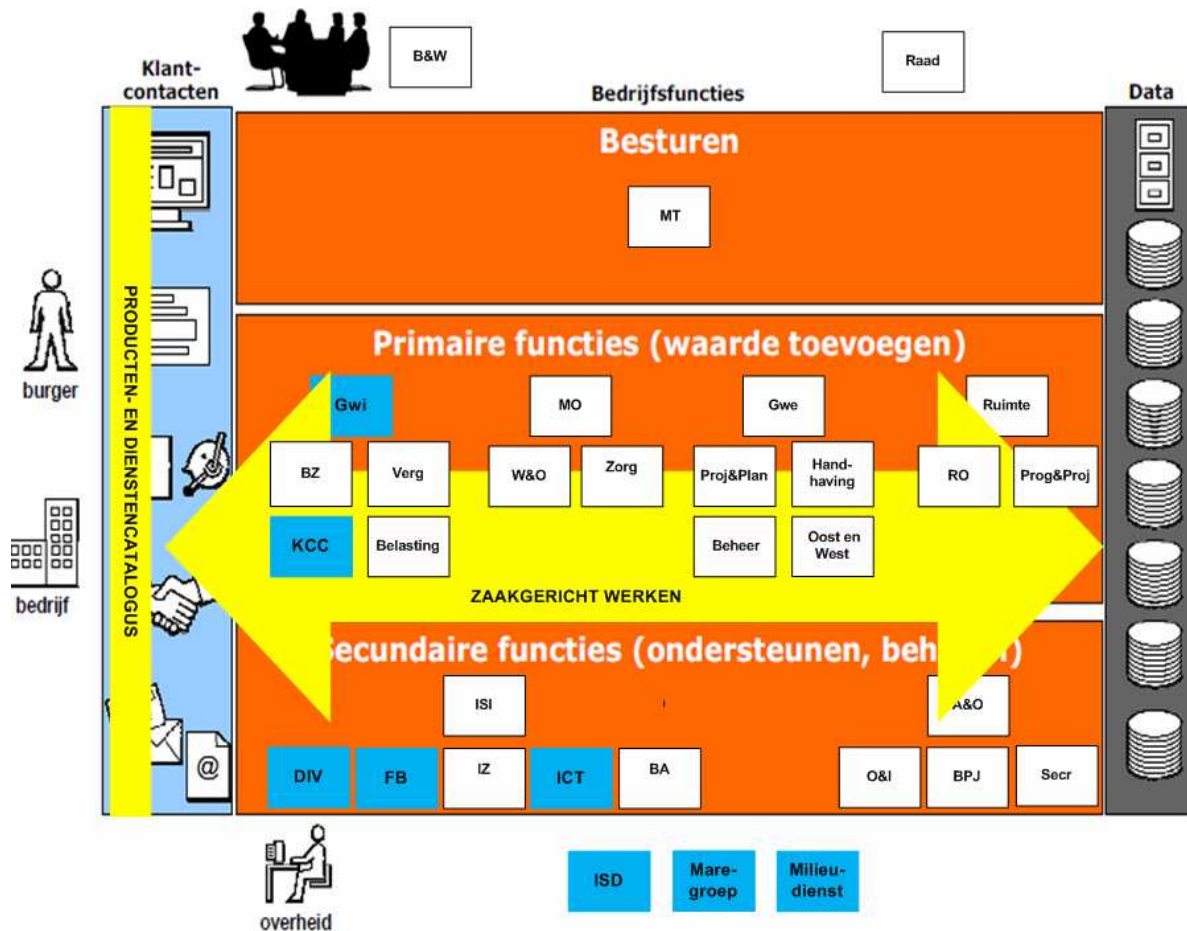
We doen op een aantal gebieden mee in shared service centra, zoals de ISD, Maregroep en de Milieudienst.

De ondersteuning van medewerkers bij het werken met informatie is georganiseerd.

We hebben een ICT-helpdesk waar medewerkers terecht kunnen met technische vragen (bijvoorbeeld als de computer vastloopt of de telefoon het niet doet), een team functioneel beheer waar de medewerkers terecht kunnen met functionele vragen en

⁷ Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten, GEMMA-informatiearchitectuur 'Dienstverlening door de gemeente', p9, 2009

problemen. Bij dit team is het beheer van de kritische applicaties ondergebracht. Het team DIV, tenslotte, ondersteunt de organisatie bij vragen over het zaakgericht werken en procesgebonden informatie (archief).



Bedrijfsarchitectuur

Evaluatie bedrijfsarchitectuur

Qua organisatie-inrichting zijn we goed bezig. Wat we nog moeten doen (onder andere) is het inventariseren van alle processen en een onderverdeling maken naar bedrijfskritisch en niet-kritisch. Een andere stap is het optimaliseren van onze processen. De helpdeskfuncties bij ISI kunnen worden samengevoegd tot één centrale helpdesk. Ook kunnen we kijken of we nog andere bedrijfsprocessen kunnen onderbrengen in shared service centra of anderszins uitbesteden. Medewerkers zijn gewend aan de organisatie-inrichting met een gemeentewinkel en een KCC. Het bewustzijn van het Antwoord©-concept en wat zaakgericht werken betekent moet nog groeien. We hebben een begin gemaakt met digitaal werken. Ook deze manier van werken is nog niet vanzelfsprekend. Ons archief is nog hybride en heeft nog geen geheel toekomstbestendige (beheer)vorm. Informatie-uitwisseling gebeurt deels digitaal en deels op papier (denk aan brieven intern en naar buiten).

4.2 Informatiearchitectuur

Huidige stand van zaken informatiearchitectuur

Informatie bestaat grofweg uit twee soorten: passieve informatie en actieve informatie. Ook wel "weet-" en "meetinformatie" genoemd. Beide zijn nodig om de processen in de organisatie goed te laten verlopen.

Weetinformatie wordt geoogst uit gegevens die beschikbaar zijn in een organisatie. Weetinformatie is dus altijd beschikbaar. Sommige informatie komt uit bronnen die door een organisatie zelf worden beheerd en sommige informatie komt uit externe bronnen. Beide soorten bronnen worden gebruikt tijdens de bedrijfsprocessen, ze hebben vaak een referentie- of een verrijkende functie.

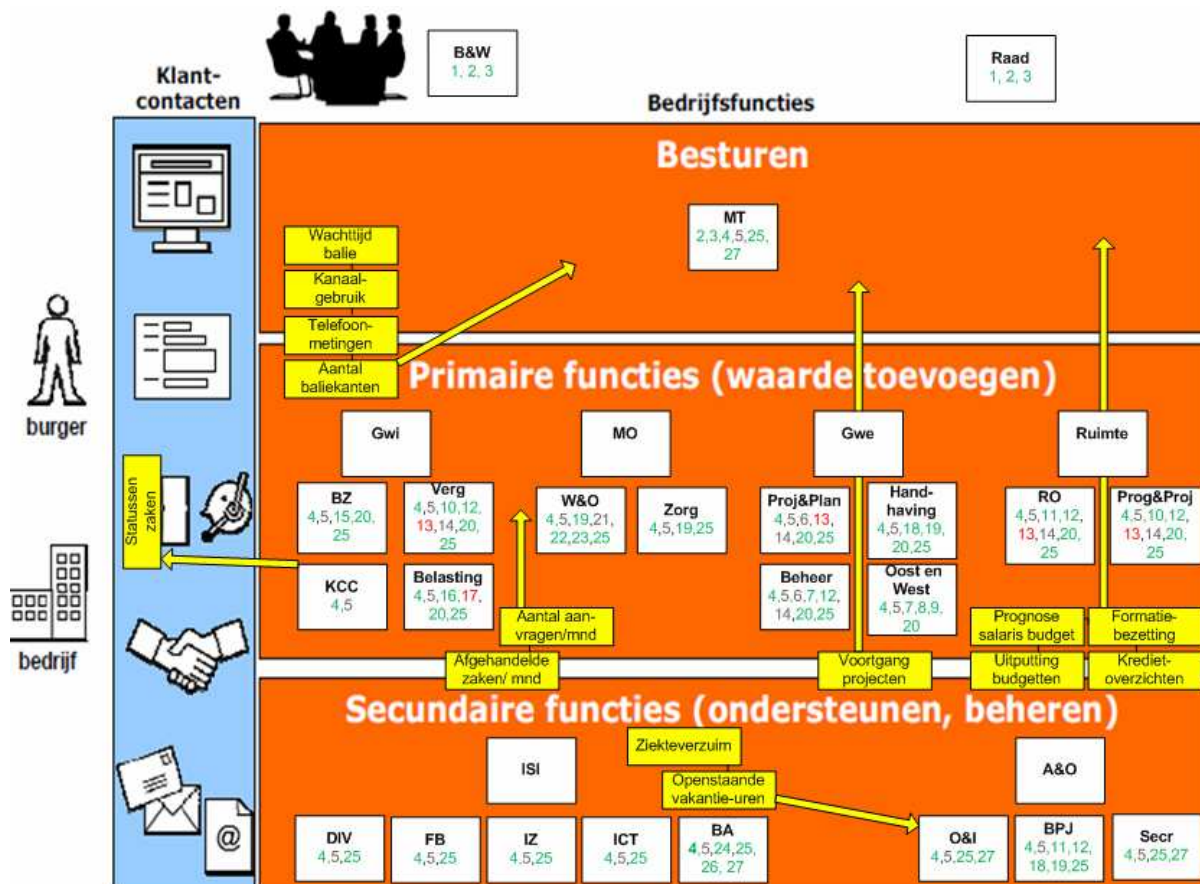
Meetinformatie wordt afgeleid van processen zelf. Deze informatie is er dus niet altijd, maar wordt gegenereerd en is maar een beperkte tijd relevant. Om (bedrijfs)processen te kunnen sturen is meetinformatie noodzakelijk.

Evaluatie informatiearchitectuur

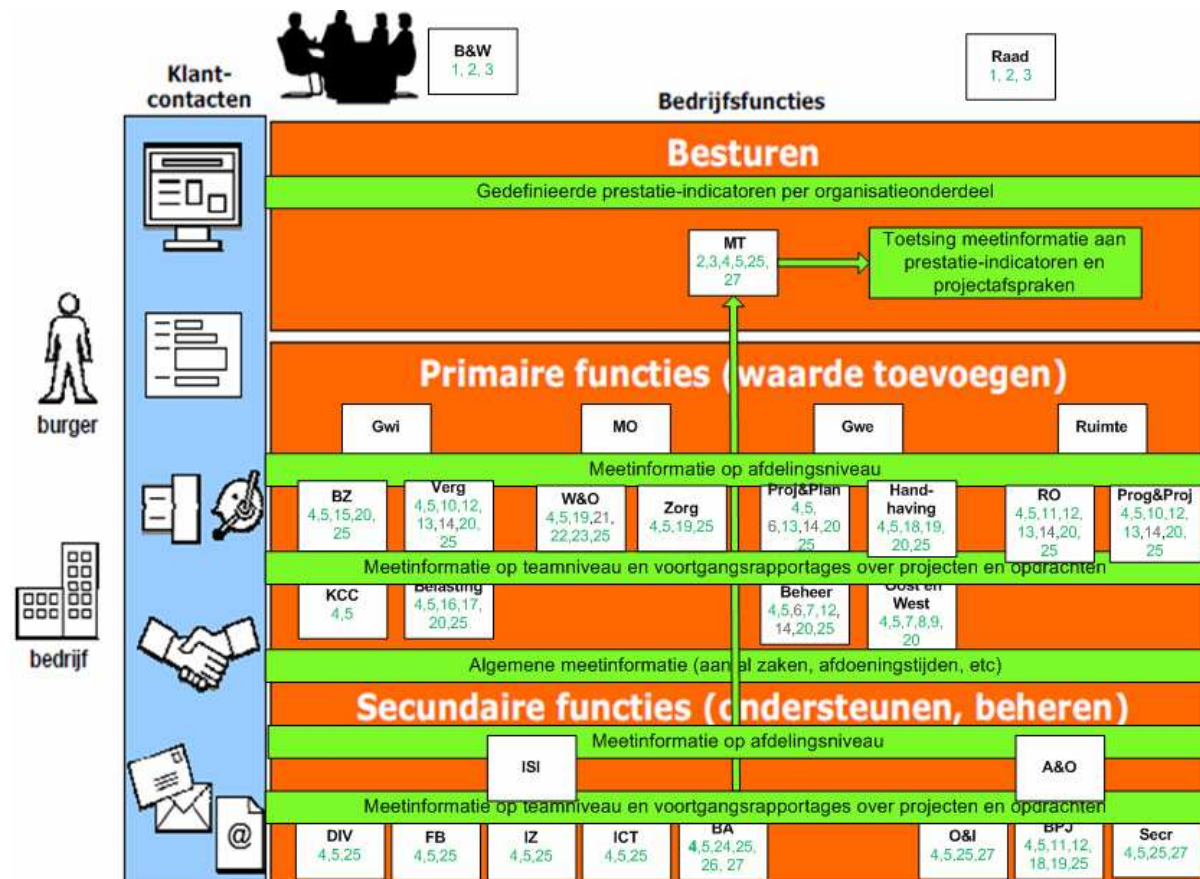
De organisatie ondervindt weinig knelpunten in de informatievoorziening. Het Nieuw Handelsregister zou een zeer waardevolle toevoeging zijn, zodra deze beschikbaar is. De WOZ-registratie moet zo snel mogelijk op orde worden gebracht. Het managementteam en de concern controller worden op dit moment met bepaalde weetinformatie gevoed. Om de meetinformatie goed te kunnen toetsen is het belangrijk om te werken met prestatie-indicatoren. Teylingen werkt hier op dit moment nog niet mee. In de begroting wordt wel gesproken van prestatie-indicatoren, maar meestal gaat er hier goed beschouwd om prestatieafspraken.

Op de volgende pagina staat de huidige situatie in beeld afgezet tegen de gewenste situatie. De gegevens uit de tabel hieronder zijn terug te vinden in de architectuurplaten op de volgende pagina. De nummers verwijzen naar de nummers in deze tabel.

Zaakgegevens/bron		
1.	Bestuurlijke besluiten	Bestuurlijke informatie
2.	Financiën/BA en BPJ	Sturingsinformatie
3.	Gemeentelijke inkomsten/BPJ	
4.	Personen/GBA en RNI	
5.	Bedrijven/NHR	Bedrijfsinformatie
6.	Geologie/BRO	
7.	Ondergrondse kabels en leidingen/Beheer	
8.	Staat van onderhoud infrastructuur/Beheer	
9.	Te beheren objecten in de openbare ruimte/Beheer	
10.	Bestemming grond, panden etc/RO	
11.	Grondbezit/BRK	
12.	Vastgoedbezit/BRK	
13.	Kleinschalig topografisch materiaal/BRT	
14.	Grootschalig topografisch materiaal/BGT	
15.	Reisdocumenten/BZ	
16.	Belastingplichtigen/Belastingen	
17.	WOZ-waarde/WOZ	
18.	Overtredingen (verkeer, bouw etc)/Handhaving	
19.	Misdaad/Handhaving	
20.	Ligging panden, verblijfsobjecten, adressen/BAG	
21.	Loon en arbeid en uitkeringen/BLAU	
22.	Inkomens/BRI	
23.	Voertuigen/BRV	
24.	Salarissen/O&I/BA	Ondersteunende informatie
25.	Wet en regelgeving	
26.	Gewerkte uren/BA	
27.	Personeelsleden/BA	



Huidige informatiearchitectuur



Gewenste informatiearchitectuur

4.3 Applicatiearchitectuur

Huidige stand van zaken applicatiearchitectuur

Qua informatiearchitectuur maakt gemeente Teylingen onderscheid tussen kritische applicaties en niet-kritische applicaties. De informatiearchitectuur van de kritische applicaties is in beeld gebracht. In onderstaande tekening is te zien dat we in het applicatielandschap een onderverdeling maken in front- mid- en backofficefuncties. Digitale uitwisseling van gegevens gebeurt op basis van STUF.

Evaluatie applicatiearchitectuur

In de toekomst gaan we het concept van front-, mid- en backoffice zuiverder inzetten. Alle generieke informatiefuncties moeten naar de midoffice worden overgebracht. De backoffice zal hierdoor in omvang af gaan nemen en alleen specifieke informatiefuncties bevatten. De frontoffice moet straks in staat zijn 80% van de vragen direct, zonder doorverbinden naar de backoffice, te beantwoorden. Dat is nu 60%. Nog niet alle informatie-uitwisseling gebeurt automatisch. De komende jaren willen we ernaartoe dat zoveel mogelijk processen geheel digitaal worden uitgevoerd en alle informatie-uitwisseling automatisch plaatsvindt op basis van open standaarden (STUF).

In de gewenste situatie hebben we een zaakinformatiesysteem dat managementinformatie genereert. Om onze afhankelijkheid van Centric te beperken werken we met een eigen datadistributiesysteem. Deze systemen worden in GovUnited-verband ontwikkeld.

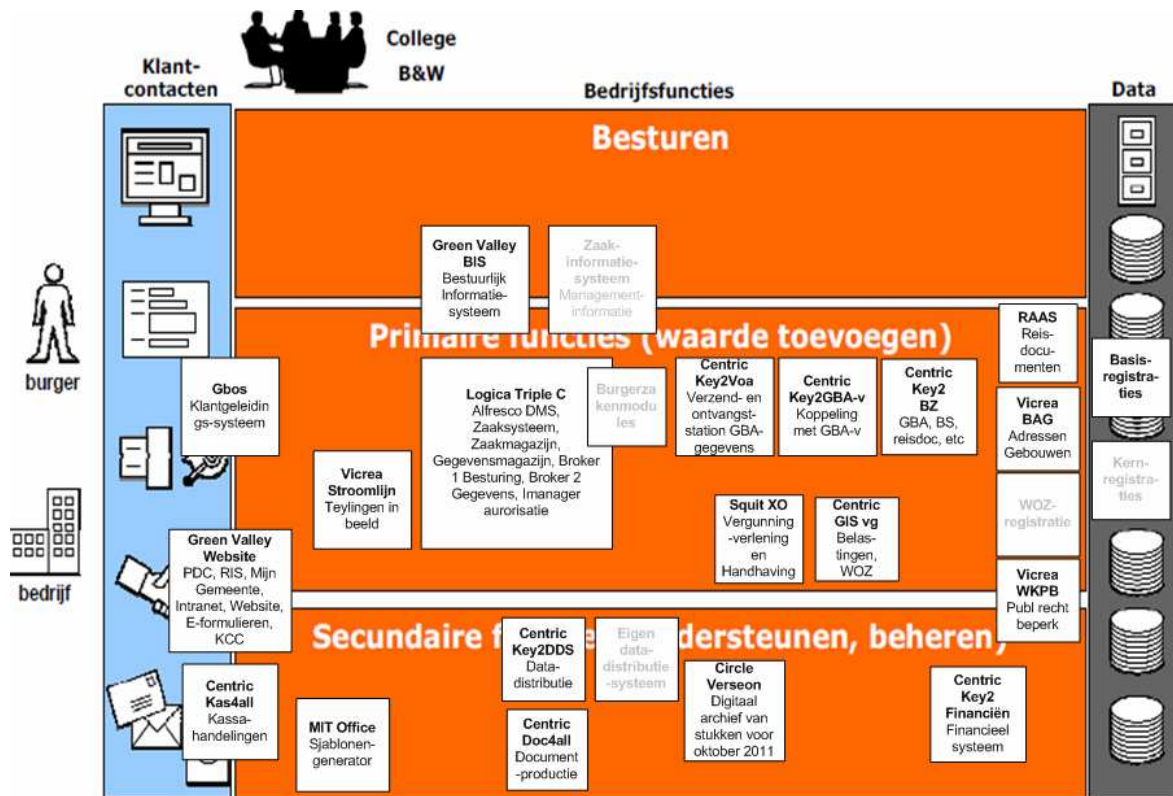
We gaan zoveel mogelijk zaaktypen in het zaakstelsel Triple C onderbrengen. Hierdoor kunnen we backofficeapplicaties als Key2Burgerzaken, SquitXO en GISvg uitfasen. We kopen burgerzakenmodules die speciaal zijn ontworpen voor Triple C. Een eigen GBA-applicatie is niet meer nodig, we muteren direct op de nieuwe Landelijke Voorziening.

Team belastingen is één van de organisatie-onderdelen die misschien worden uitgefaseerd. Als we het toch in eigen huis blijven doen, hebben we een nieuw WOZ-registratiesysteem nodig. De modules voor heffen en innen van belasting worden in het zaakstelsel ondergebracht.

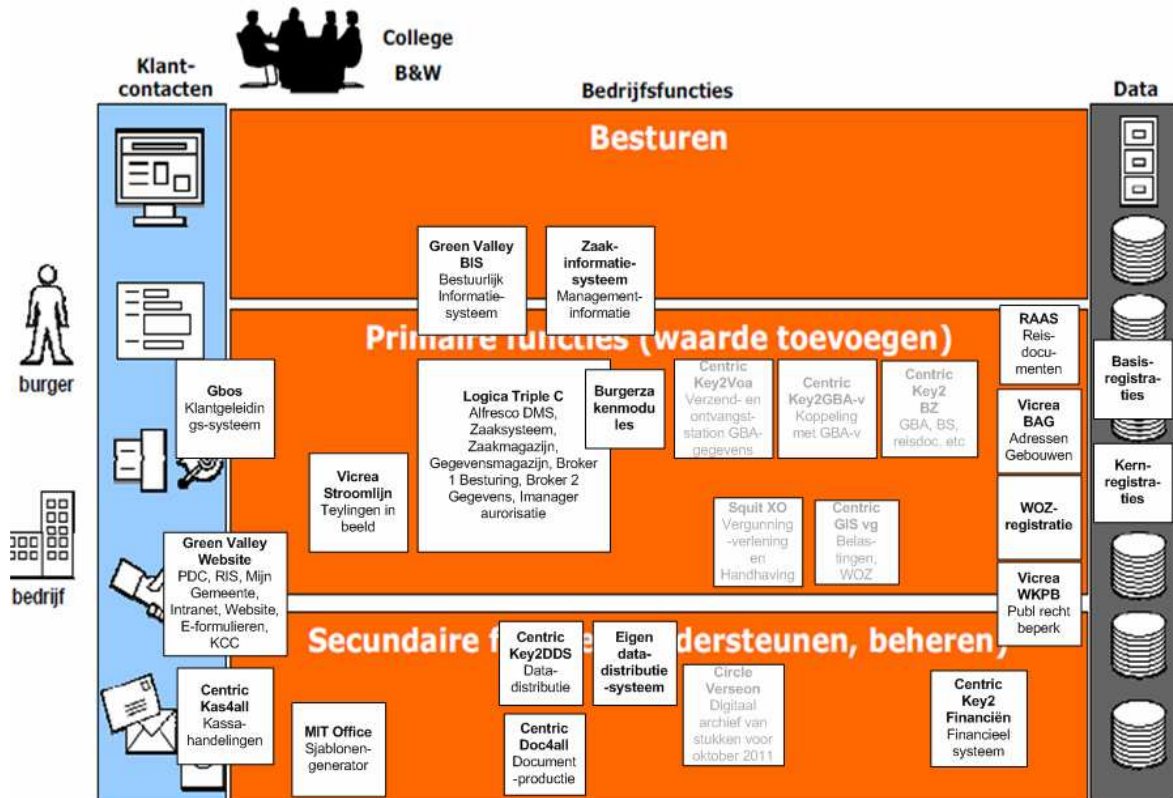
Idealiter worden alle documenten die nu in Verseon staan geconverteerd naar Triple C. Hierdoor wordt Verseon uitgefaseerd.

In Stroomlijn moet op den duur meer informatie uit basisregistraties getoond worden, zoals gegevens uit de GBA, BGT en BRO.

Hieronder staat de huidige situatie in beeld afgezet tegen de gewenste situatie.



Huidige applicatiearchitectuur kritische applicaties

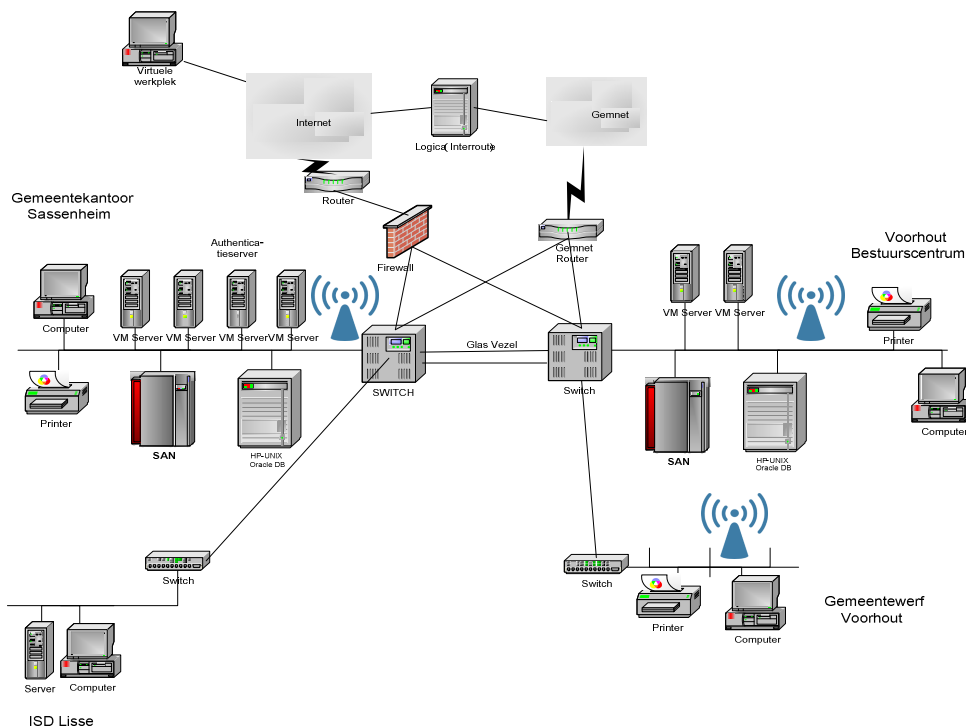


Gewenste applicatiearchitectuur

4.4 Technische architectuur

De technische infrastructuur is volledig dubbel uitgevoerd, waardoor er geen storingen zullen optreden als er een server uitvalt of zelfs wanneer alle servers op één locatie tegelijk uitvallen. Gemeente Teylingen werkt met virtuele machines van VM Ware. Als het moet, in geval van calamiteit, kunnen alle virtuele servers op één fysieke machine draaien. De uitwijk is geheel in eigen huis geregeld.

Op alle locaties is een draadloos netwerk aanwezig. De wifi-voorzieningen zijn ook dubbel uitgevoerd. Het is mogelijk om op afstand te werken door middel van de thuiswerkoplossing. De medewerker die op een andere locatie wil werken, maakt gebruik van sms-authenticatie met een smartphone of GSM. Een RSA authenticatieserver controleert de identiteit van de smartphone of GSM en genereert een sms met een code. De medewerker vult deze code in op de client die is geïnstalleerd op het werkstation dat hij of zij gebruikt en doorloopt daarna de reguliere aanlogprocedure. Op het werkstation hoeft geen software geïnstalleerd te zijn, alle bewerkingen vinden plaats op de gemeentelijke VMware View server. Naar het werkstation worden alleen de schermveranderingen doorgestuurd. Het maakt voor het gebruik van de oplossing niet uit of het werkstation een pc, een laptop of bijvoorbeeld een iPad is. Intern kan ook gebruik worden gemaakt van deze oplossing. De RSA authenticatie is hierbij niet nodig. Op termijn zullen thin clients ingezet worden die gebruik maken van de VMware view oplossing. De desktop met eigen besturingssysteem en applicaties wordt goeddeels verleden tijd. De ICT omgeving van de ISD Bollenstreek is volledig onder beheer van Teylingen. Binnenkort hebben zij ook geen eigen servers meer. Gemeente Teylingen maakt gebruik van een moderne telefooncentrale die onder andere via Outlook werkt. Dit betekent dat je ook als je thuis of elders werkt, gebruik kunt maken van deze telefooncentrale voor dezelfde kosten, mits er een verbinding met het Teylinger netwerk is gemaakt. Hieronder is de huidige technische architectuur weergegeven.



Technische architectuur

5. Beleidsprincipes en uitgangspunten

Uit voorgaande hoofdstukken blijkt dat Teylingen te maken heeft met een flink aantal ontwikkelingen en trends waar we niet aan ontkomen. Daarnaast willen we de weg die is ingeslagen met het vorige informatiebeleidsplan verder vervolgen. Daarom zijn onderstaande principes en uitgangspunten geformuleerd.

5.1 Principes

1. Teylingen volgt de uitgangspunten van de gemeentelijke modelarchitectuur (GEMMA)
2. Teylingen kiest voor generieke (off the shelf) software boven specifieke (maatwerk) software
3. We werken zaakgericht en hebben hiervoor een systeem, Triple C, in gebruik dat in GU-verband is ontwikkeld. Het principe is dat daar waar mogelijk de dienstverleningsprocessen, ondersteunende en bestuurlijke processen worden uitgevoerd binnen Triple C.
4. Teylingen stelt de informatievoorziening open voor toegang door externe devices.
5. Teylingen kiest voor software as a service (SaaS) boven lokale installatie.
6. Teylingen werkt primair digitaal.
7. Teylingen kiest bij het maken van koppelingen voor open standaarden.

5.2 Uitgangspunten

- Voor wat betreft de ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening kiest Teylingen de positie van slimme volger.
- Digitaal samenwerken, verdelen van taken en delen van kennis zijn belangrijk; intern en extern.
- We committeren ons aan de invoering van alle bouwstenen van het i-NUP. Wettelijke termijnen zijn niet altijd haalbaar vanwege beperkte middelen. We prioriteren op basis van de behoeften van onze klanten en de eigen organisatie.
- Bij de implementatie van overige e-overheidsprogramma's volgen we het tijdsplan en strategie die in het samenwerkingsverband met GovUnited wordt gekozen.
- We volgen de trends op ICT-gebied met belangstelling en staan open voor wat de veranderingen onze organisatie en onze klanten kunnen bieden.
- Teylingen gaat bewust en zuinig om met de financiële middelen voor ICT.
- We zijn ons bewust van het belang van informatiebeveiliging. Hiervoor zal een apart plan worden opgesteld. Teylingen zorgt ervoor dat de privacy van haar inwoners en medewerkers is beschermd en gewaarborgd.
- Teylingen zorgt dat informatiebeleid een hulpmiddel wordt voor de uitvoering van de communicatiestrategie. We faciliteren het gebruik van sociale media; bestuurders en ambtenaren zijn zelf verantwoordelijk voor het herkennen en aanleveren van archiefwaardige uitingen.
- Teylingen heeft haar klantcontactstrategie afgestemd op Antwoord© fase 3. Dat wil zeggen dat het KCC in staat is vragen voor de gemeente in 80% van de gevallen zonder doorverbinden te beantwoorden.
- Teylingen heeft als uitgangspunt dat alle openbare informatie via het internetkanaal wordt ontsloten. Waar mogelijk gebeurt dit op geschikte wijze voor hergebruik als Open Data.
- Open source software is nog niet concurrerend met de commerciële varianten. Mocht dit in de toekomst veranderen, staat Teylingen open voor het gebruik van open source software. Het uitgangspunt hierbij is dat Teylingen bij gelijkwaardige oplossingen kiest voor open source.

6. Vertalen van de beleidsrichting naar de praktijk

Dit beleidsplan is een kapstok voor de komende jaren. De ontwikkelingen op het gebied van informatisering gaan echter razendsnel. We willen in staat zijn om in te spelen op deze nieuwe ontwikkelingen en daarom niet alles tot op het bot vastleggen. De ontwikkelingen die werden geschetst in het vorige plan uit 2006 zijn inmiddels al weer ingehaald door nieuwe. Naar verwachting zal het met dit plan zeker net zo snel gaan.

Flexibel inspelen op trends

Teylingen wil voldoen aan de verwachtingen die inwoners hebben van de dienstverlening van bedrijven en overheden. Teylingen wil hier flexibel op kunnen inspelen. Voorbeelden van trends op dit moment zijn het gebruik van apps en de beschikbaarheid van wifi in openbare ruimtes en bij de recepties van bedrijven en instellingen. Om op een flexibele manier uitvoering te kunnen geven aan het informatiebeleidsplan en in te kunnen spelen op trends, zijn er twee zaken randvoorwaardelijk:

- Middelen voor aanschaf software centraal beleggen bij informatiebeleid

Met grotere budgeteenheden is de slagkracht groter. Centrale regie is belangrijk om de integraliteit te bewaken. Ook de Wijzigingsadviescommissie (WAC) heeft een functie bij de kwaliteitsbewaking.

- Flexibele infrastructuur

Een flexibele technische en functionele infrastructuur is belangrijk om mee te kunnen bewegen met alle ontwikkelingen die op ons af komen.

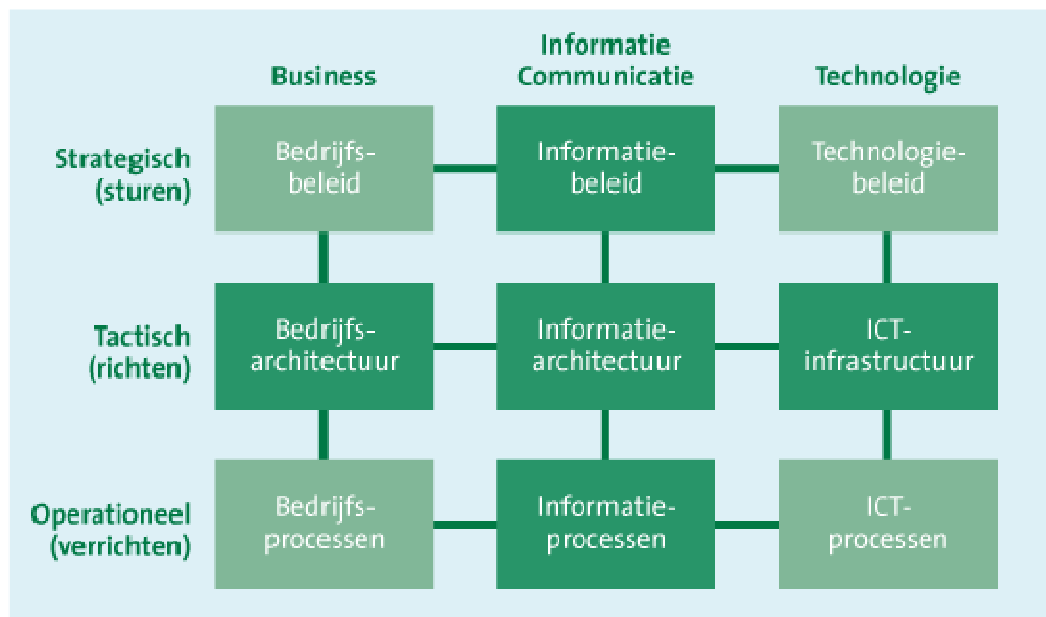
Voor de dienstverlening zowel als voor de bedrijfsvoering heeft het flexibel inzetten van middelen het voordeel dat er goed kan worden ingespeeld op veranderingen. Het is mogelijk snel te schakelen en beslissingen te nemen als we plotseling met een trend te maken krijgen die grote meerwaarde heeft voor onze inwoners. Ook kunnen we met budgetten schuiven als het ene project goedkoper uitvalt en het andere project duurder.

6.1 Organisatie van de informatiefuncties en HRM

Samenwerken en/of uitbesteden

De inrichting van de organisatie bekijken we aan de hand van het negenvlaksmodel. Het bedrijfsbeleid beleggen we net als het concern control direct onder de gemeentesecretaris. Het informatiebeleid is belegd bij de afdeling Advies & Ondersteuning, bij het team Organisatie & Informatie. Behalve deze twee componenten zien we ook de tactische bedrijfs- en informatiecomponenten als onze 'core business'. Op deze gebieden dragen wij zelf de verantwoordelijkheid voor de juistheid van informatie en de juiste omgang met informatie. Op deze vier vlakken links bovenin zoeken we de samenwerking op binnen GovUnited om samen sterker te staan waar het gaat om generieke beleidsontwikkeling en de ondersteuning van onze gebruikers (Functioneel Beheer) bij gemeenschappelijke software (zoals Triple C). De technologische en operationele vlakken zien we niet als onze core business. De technologische invulling van ons beleid en de uitvoering van onze tactische uitgangspunten, kunnen we uitbesteden aan een derde partij. Onderzoek naar mogelijkheden voor uitbesteding wordt gedaan in de loop van 2012-2013.

De inrichting van de organisatie volgens bovengenoemde principes van samenwerken en uitbesteden past binnen het concept van de regisserende gemeente. We houden de regie en besteden waar mogelijk de uitvoering uit. Voor de bedrijfsvoering kan dit besparingen opleveren in aantal FTE.



HRM

Het Nieuwe Werken gaat ervan uit dat medewerkers zelf beslissen waar ze werken, hoe en waarmee. Daarom past een 'Bring Your Own Device-beleid' ook goed bij de HRM-strategie, waarbij het uitgangspunt is dat de gemeente een budget beschikbaar stelt en de medewerker zelf daarvoor een apparaat aanschaft. Dit beleid zal verder worden uitgewerkt in een automatiseringsplan.

Een ander uitgangspunt van de HRM-strategie is dat medewerkers in staat moeten worden gesteld om bepaalde dingen digitaal zelf te regelen. Dit wordt ook wel eHRM genoemd. Te denken valt aan het zelf beheren van een arbeidsvoorwaardenkeuzemenu voortbordurend op het huidige cafetariamodel, het zelf bijhouden van verlofuren, etc.

De visie op werken verandert. Simpel gesteld hebben we klussen en mensen die iets kunnen. Deze match moet steeds gemaakt worden. Informatie-uitwisseling wordt belangrijker als je structuren loslaat, maar ook moeilijker. De balans moet steeds worden gevonden. Voor de komende jaren is het loslaten van structuren nog niet aan de orde, maar we moeten hierop al wel anticiperen. Zaken integraal aanpakken, generiek werken. De software (en met name de inrichting met autorisaties e.d.) die we gebruiken, moet geen keurslijf zijn.

Bovengenoemde uitgangspunten geven de medewerker vertrouwen en verantwoordelijkheid. Door op deze manier met personeel om te gaan, kan de gemeente Teylingen zich profileren als aantrekkelijke werkgever.

6.2 De inrichting van de informatievoorziening

Werken in cloudoplossingen

'Werken in de cloud', klinkt als iets nieuws, maar de cloud is eigenlijk gewoon het internet. Een cloudserver is dan ook niets meer of minder dan een server die aan het internet hangt, waarop internetters kunnen inloggen op afstand. Een voorbeeld daarvan is webmail. Daarbij speelt de hardware een minder grote rol dan in het verleden. Wat je ook gebruikt, je ziet dezelfde gegevens.

Waarom je de term nu zoveel hoort, heeft te maken met Het Nieuwe Werken. Tijd- en plaatsonafhankelijk werken wordt steeds belangrijker en als je toch via een internetverbinding je eigen data moet benaderen, waarom dan nog eigen servers aanschaffen, software lokaal installeren, zelf het beheer doen en geld uitgeven aan antivirussoftware? Met 'de cloud' wordt dan ook vaak bedoeld een extern gehoste

cloud, hoewel je ook je eigen private cloud kunt opzetten. Ook een hybride oplossing is mogelijk. Idealiter werken we samen met andere gemeenten in een private cloud die door een Europees bedrijf wordt gehost. De private cloud moet wel groot genoeg zijn om de besparingen te kunnen realiseren.

In principe is het voor onze inwoners niet merkbaar of wij onze diensten aanbieden met gebruik van eigen servers of dat we daarvoor gebruik maken van een cloudoplossing. Door samen te werken met andere partijen, is onze slagkracht en flexibiliteit wel groter. We kunnen bijvoorbeeld makkelijk opslagcapaciteit bijkopen om open data beschikbaar te stellen.

De invloed op de bedrijfsvoering kan groot zijn. Er kunnen besparingen gerealiseerd worden op licentiekosten, ICT-personeel en antivirussoftware. Bij een calamiteit in huis zijn de gegevens buiten gevaar. Daar staat tegenover dat de impact groot is als een cloudserver wordt gehackt of er brand uitbreekt in een datacenter. Ook zijn er juridische belemmeringen. Onze gegevens kunnen niet worden ondergebracht bij een bedrijf dat onderhevig aan de Amerikaanse Patriot Act, omdat de Amerikaanse regering in het bezit kan komen van bedrijfsgeheimen, klantendatabases, staatsgeheimen en andere informatie die je liever niet weggeeft.

Archief

Waar voorheen de nadruk lag op de zorg voor een goede fysieke informatievoorziening zal de komende jaren sterk moeten worden ingezet op een goede digitale informatievoorziening.

In 2012 en 2103 wordt het besluit om tot substitutie van het papieren archief over te gaan voorbereid. Substitutie wil zeggen dat fysieke documenten formeel worden vervangen door digitale documenten.

Voor de dienstverlening biedt een digitaal archief het voordeel dat stukken elektronisch kunnen worden toegestuurd en dat openbare informatie makkelijker via de website beschikbaar kan worden gemaakt. Wat betreft de bedrijfsvoering sluit digitale informatievoorziening en substitutie goed aan de bij ontwikkelingen in GovUnited-verband. Ook de ontwikkelingen uit de bedrijfsvoeringsnota, zoals het papierloos werken, worden ondersteund door een digitaal archief. Een nadeel is dat digitale duurzaamheid nog in de kinderschoenen staat. Ontoegankelijkheid voor de generaties na ons ligt op de loer door conversieproblemen (denk aan oude systemen, oude bestandsformaten etc.) Een voorwaarde is dan ook dat de back-upvoorzieningen goed zijn en dat ook na vervanging van een softwarepakket de oude informatie onverminderd toegankelijk blijft. De kosten en baten zullen worden afgewogen vóór het besluit tot substitutie wordt genomen. Bij twijfel bewaren we ook de papieren versies tot het verantwoord is ze weg te doen.

Werken in een share-omgeving

De huidige manier van werken met G-schijven per afdeling voldoet niet meer. Deze manier van werken zorgt voor verkokering en we willen juist integraal werken. Opslag van documenten is op dit moment ook een probleem. Omdat de toegang tot de verschillende schijven is beperkt, is het vaak nodig om documenten per mail rond te sturen. Vaak slaat iedere ontvanger de documenten weer op een eigen plek op. Hierdoor staat hetzelfde document soms in veelvoud opgeslagen op onze servers. Ook het samenwerken aan documenten en versiebeheer is vaak lastig. Het Nieuwe Werken vraagt om een andere oplossing voor een uitstekende uitwisseling van informatie. Wij willen een share-omgeving inrichten, zodat iedereen altijd (ook thuis of vanaf een andere plek) bij de benodigde documenten kan en alle bewerkingen rechtstreeks op de laatste versie van het document maakt. Medewerkers moeten geen reden zien om zelf nog data (dubbel) op te slaan op eigen hardware of documenten intern door te sturen.

Voordelen van deze manier van werken met informatie zijn de betere vindbaarheid, de mogelijkheden digitaal samen te werken en de zuinigere manier van omgang met opslagcapaciteit. Samenwerken is niet alleen intern mogelijk, maar ook interactief met externen. Een aandachtspunt is dat het bij de introductie van zo'n oplossing erg belangrijk is medewerkers bewust te maken van deze nieuwe manier van werken en hen te trainen in het gebruik hiervan. Als de oplossing niet goed gebruikt wordt, is de meerwaarde gering.

Doorontwikkeling Triple C

Kanaalafhankelijke dienstverlening

In Triple C is voor elk zaaktype het werkproces vastgelegd. Deze werkprocessen worden specifiek gemaakt per zaaktype. Het kanaal dat de klant kiest, maakt niet uit voor de afhandeling. Op dit moment kan de klant kiezen tussen de volgende kanalen:

- Website
- Telefoon
- Balie
- Post en e-mail

Hier komen in de toekomst wellicht kanalen bij. Nu al worden apps gebruikt om diensten af te nemen. Teylingen wil het gebruik van dit kanaal ook ondersteunen. De focus komt de komende jaren meer te liggen op de digitale kanalen. We streven naar een afname van de papieren post.

Zoveel mogelijk zaaktypes als e-dienst in gebruik

Triple C wordt de komende periode doorontwikkeld. Zoveel mogelijk zaaktypes worden doorontwikkeld tot een volledige dikke e-dienst.

Inzet kernregistraties

We zetten de nieuwe module 'kernregistraties' in als gegevensbron in Triple C. Hierin komen alle gegevens te staan die geen deel uitmaken van een basisregistratie, maar die wel op meerdere plekken binnen de organisatie gebruikt (kunnen) worden. Voorbeelden van zulke gegevens zijn beheergegevens van groen, wegen en riolering. De gegevens uit de basisregistraties en de kernregistraties zijn straks beschikbaar voor elk zaaktype. Zo hebben we alle nodige gegevens in de midoffice.

Processen over de afdelingen heen goed digitaal op elkaar afgestemd

Als organisatie willen we steeds meer integraal gaan werken. Om dit te bereiken moeten de processen gestroomlijnd worden en over de afdelingen heen op elkaar afgestemd. Triple C wordt hierbij ingezet.

Flexibele partner in samenwerkingsverbanden

Teylingen wil een flexibele partner zijn in samenwerkingsverbanden. We willen werken met generieke oplossingen en met open standaarden. We zetten in op ketensamenwerking door processen te stroomlijnen en systemen te koppelen. Triple C staat hierbij centraal.

Voor de dienstverlening is de doorontwikkeling van Triple C erg belangrijk. We willen onze inwoners zoveel mogelijk de gelegenheid bieden via de website diensten af te nemen en per dienst zoveel mogelijk kanalen ondersteunen.

Voor de bedrijfsvoering biedt het ook veel voordelen om Triple C op deze manier in te zetten. We kunnen efficiënter werken als de processen op elkaar zijn afgestemd en basisgegevens altijd beschikbaar zijn. Daarnaast kunnen we besparen op beheer- en licentiekosten voor backofficeapplicaties, al we hun functionaliteit kunnen onderbrengen in Triple C. Ook kunnen processen geautomatiseerd worden, wat scheelt in formatiekosten. Ten slotte wordt door het gebruik van de e-diensten de stroom papier teruggedrongen.

Een aantekening hierbij is wel dat Triple C op moment van schrijven nog niet stabiel werkt. Zolang dit probleem speelt, moeten we wel voorzichtig zijn om alle processen naar dit systeem over te brengen. Ook kan het zijn dat specifieke software specifieke processen beter ondersteunt dan Triple C. In de praktijk moet de afweging steeds gemaakt worden.

Onze open data beschikbaar via internet

Vrije toegang tot informatie is in een democratie onmisbaar en informatie is uiteindelijk gegrond in data. De publieke sector genereert enorme hoeveelheden data over uiteenlopende onderwerpen, waaronder mobiliteit, infrastructuur, onderwijs en zorg. Veel van die data worden al decennialang minutieus verzameld en bewaard. Het is technisch gemakkelijker dan ooit om data te verzamelen, te delen, te verbinden en te (her)gebruiken. Wanneer data publiek toegankelijk zijn, worden ze onder bepaalde voorwaarden⁸ Open Data genoemd. Open data die we beschikbaar hebben, willen we daarom ontsluiten via onze website. De bestemmingsplannen staan al online. Dit is ook een mooie kans voor bouwdoSSIers, geo-informatie en andere openbare gegevens die interessant zijn voor onze inwoners. We melden onze openbare datasets aan bij data.overheid.nl.

Het bedrijfsleven is al met deze trend meegegaan. We kijken daarom wat er aan apps beschikbaar is op de markt en werken hierin samen met GovUnited-gemeenten.

Het beschikbaar stellen van open data betekent een belangrijke verbetering van onze dienstverlening. Open Data wordt gezien als stimulans voor sociale en economische innovatie. Het openen van databases levert kansen op voor burgers, overheid en bedrijfsleven. Die kunnen daarmee nieuwe diensten, producten, visualisaties en praktijken ontwikkelen. Open Data helpt om (lastige) vragen te stellen en te beantwoorden. Waar gaat mijn belastinggeld naartoe? Waar zijn de beste scholen en ziekenhuizen? Wat is de kortste/snelste/goedkoopste weg naar mijn werk? Et cetera.

Managementinformatie snel voor handen

Het Managementteam heeft informatie nodig om te kunnen sturen. Op dit moment is dit proces bij Teylingen nog niet eenduidig vormgegeven. De afdelingen leggen maandelijks verantwoording af aan de hand van prestatieafspraken. De belangrijkste prestatieafspraken staan in de programmabegroting. De meetinformatie wordt vaak gebaseerd op gegevens over de voortgang van projecten en de uitputting van budgetten. De Gemeentewinkel stuurt behalve op projecten ook op de dagelijkse processen. De rest van de organisatie willen we ook op deze manier sturen. De managementinformatie moet uit de informatiesystemen worden gehaald. Omdat een van de uitgangspunten van het informatiebeleid is dat we zoveel mogelijk met Triple C werken, zullen in de loop van de komende periode zoveel mogelijk processen in dit systeem worden ingericht. Het ligt dan ook het meest voor de hand een managementinformatiesysteem in gebruik te nemen dat op het zaakstelsel wordt aangesloten en hieruit de benodigde weetinformatie haalt en presenteert. In de applicatiearchitectuurplaat hebben we dit stelsel het 'zaakstelsel' genoemd. Idealiter wordt dit stelsel ontwikkeld in GU-verband. Daarnaast zal informatie nodig zijn uit de systemen waarvan de functionaliteit niet door het zaakstelsel kan worden overgenomen. De belangrijkste systemen zijn het financiële stelsel en het personeelstelsel. Op het moment van schrijven van dit plan wordt gekeken of we de informatie uit deze systemen kunnen analyseren en presenteren met behulp van een managementinformatietool.

In de bedrijfsvoeringsnota is dit onderwerp al benoemd. Het gaat om een verbetering in het sturen van de organisatie, waardoor we effectiever en efficiënter kunnen werken.

NUP-voorzieningen

Basisregistraties

De Nederlandse overheid heeft een aantal registraties aangewezen, waarin alle vitale gegevens over burgers, bedrijven en instellingen gecentraliseerd worden opgeslagen. De overheid is ervoor verantwoordelijk dat de zogeheten "authentieke gegevens" een

⁸ http://nl.wikipedia.org/wiki/Open_data

dermate hoge kwaliteit hebben, dat de overheid deze gegevens zonder enig verder onderzoek in haar werk zal kunnen gebruiken. Een van de belangrijkste concepten achter dit idee is de verplichte terugmelding bij twijfel aan een gegeven. De gegevens krijgen een aantekening en de beheerder van de gegevens zal vervolgens een onderzoek instellen. Op deze manier wordt er een zelfreinigend systeem gecreëerd. De verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van het stelsel voor basisregistraties ligt bij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Teylingen moet onderstaande basisregistraties nog invoeren de komende periode.

Waardering Onroerende Zaken (WOZ)

De Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken heeft de hoogste prioriteit. Door het team belastingen is de kwaliteit van de WOZ als knelpunt erkend. Als een van de oorzaken hiervoor wordt het verouderde systeem GISVG van Centric aangewezen. De wens bestaat dan ook om dit systeem te vervangen door een modern systeem. De WOZ-registratie moet worden opgeschoond. De koppelingen met de BAG en de GBA moeten opnieuw gerealiseerd worden met de nieuwe WOZ-applicatie.

Basisregistratie Topografie (BRT)

Teylingen heeft al een abonnement op TOP10NL (het objectgerichte topografisch bestand met schaal 1: 10.000) bij het Kadaster. We moeten een inventarisatie maken van alle processen waarbij de BRT gebruikt moet worden. Vervolgens moet het gebruik van de BRT bij deze processen worden vastgelegd en werkafspraken worden gemaakt.

Basisregistratie Personen (BRP/Modernisering GBA)

Om in 2014 gereed te zijn met de modernisering van de GBA, is Teylingen in 2012 begonnen met de voorbereidingen. We doen mee met de aanbesteding in GovUnited-verband, waarbij we Burgerzakenmodules laten ontwikkelen die worden gekoppeld aan het zaakstelsel Triple C.

Nieuw Handelsregister (NHR)

Zodra het Nieuw Handelsregister beschikbaar komt in 2014 willen we hierop aansluiten. In de plaat van de huidige informatiearchitectuur is te zien dat deze gegevens door ieder team (potentieel) worden gebruikt. Hierbij is een koppeling met Triple C belangrijk. Gebruik van het NHR is ook handig in combinatie met eHerkenning. De processen waarbij we deze elementen nodig hebben, moeten in kaart worden gebracht.

Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT)

Omdat de BGT door in elk geval vier teams verdeeld over twee afdelingen met regelmaat gebruikt zal worden, is het de moeite waard om deze basisregistratie binnen de deadline van 2016 in te voeren. De planning is in 2014 te beginnen met de inventarisatie van wat nodig is voor de invoering van de BGT. Ook kunnen we alvast beginnen met verkennen van de samenwerking met Katwijk en Noordwijk op dit gebied. Mogelijk kunnen we een gedeelte van het werk aan deze gemeenten uitbesteden.

Basisregistratie Ondergrond (BRO)

De Basisregistratie Ondergrond betreft geologische gegevens en moet eigenlijk in 2015 zijn ingevoerd. Toch heeft deze basisregistratie geen prioriteit voor ons. Ook zullen nog niet alle datatypen beschikbaar zijn in 2015. Naar verwachting zijn alle datatypen pas gereed in 2017. In het kader van spreiding van inzet van menskracht en middelen, schuiven we deze basisregistratie door naar 2016 en 2017.

Basisregistratie Loon, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen (BLAU)

Over de basisregistratie loon, arbeidsverhoudingen en uitkeringen is nog niet veel bekend. Ook geen deadline. De komende periode zullen we nog geen aandacht besteden aan deze basisregistratie.

De invoering van de basisregistraties is een grote klus waarmee veel geld gemoeid is, voor Teylingen gemiddeld €100.000 per basisregistratie. Deze grote investeringen leveren uiteindelijk wel veel op in de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de bedrijfsvoering.

De bedoeling is van het stelsel van basisregistraties is:

- de bestrijding van rampen of fraude
- burgers en bedrijven hoeven niet telkens opnieuw hun gegevens te verstrekken
- het besparen van kosten door minder beheerskosten

Het voordeel voor de overheid is:

- dat de officiële gegevens slechts op één plek zijn te vinden, dat er niet meerdere administraties van dezelfde gegevens naast elkaar bestaan
- door de registraties aan elkaar te koppelen de overheid altijd snel over voldoende betrouwbare en actuele gegevens kan beschikken.

Onze dienstverlening kan hierdoor dus in kwaliteit en snelheid verbeteren en ook onze bedrijfsvoering wordt er efficiënter van.

Loket voor Burgers en bedrijven

MijnOverheid.nl

De aansluiting op MijnOverheid.nl, het portaal voor burgers om hun zaken bij de overheid in te zien en te volgen, wordt in 2012 gerealiseerd voor zaken uit Triple C. Voor de WOZ-gegevens zijn we al aangesloten.

DigiD Machtigen

DigiD hebben we ingevoerd. Hiermee kunnen burgers bij de overheid en dus ook bij gemeente Teylingen inloggen om diensten af te nemen. DigiD Machtigen is daar een uitbreiding op waarbij het ook mogelijk is om voor iemand die jou gemachtigd heeft diensten bij de overheid af te nemen. DigiD Machtigen voeren we in in de loop van 2013.

eHerkenning

EHerkenning is het nieuwe DigiD voor bedrijven. Parallel aan de ingebruikname van het Nieuw Handelsregister in 2014 willen we deze functionaliteit invoeren.

De invoering van deze NUP-elementen draagt bij aan een betere digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven.

6.3 Data waar nodig beveiligd

Informatiebeveiliging en privacy zijn belangrijke en complexe onderwerpen. Om precies te weten hoe het is gesteld met de veiligheid van onze informatie, moet hiernaar een uitgebreid onderzoek worden gedaan en een risicoanalyse worden gemaakt. Daarna kan een gedetailleerd beveiligingsplan worden opgesteld. Daarin zal ook worden aangegeven welke informatie als vertrouwelijk en welke als openbaar wordt aangemerkt. Dit beleidsplan geeft de uitgangspunten bij de beveiliging van gegevens.

De privacy van onze inwoners en medewerkers staat voorop.

- De wet bescherming persoonsgegevens wordt nageleefd.
- De GBA-gegevens en gegevens van personeelsleden vallen in elk geval onder de noemer vertrouwelijke gegevens.
- Onze vertrouwelijke gegevens worden in Europa opgeslagen bij een bedrijf of instelling dat niet onderhevig is aan de Amerikaanse Patriot Act.
- Onze vertrouwelijke gegevens worden alleen geraadpleegd en bewerkt door middel van beveiligde programma's en beveiligde verbindingen (met andere woorden: dus niet met gratis online programma's van commerciële bedrijven).

Flexibiliteit voor de medewerker is belangrijk

- Gegevens die openbaar zijn hoeven niet streng beveiligd te worden. Gebruik van gratis apps is hierbij toegestaan.
- Een opleiding is nodig om bewustwording te kweken bij medewerkers en om te leren hoe je met informatie om moet gaan.

Het beveiligen van onze gegevens is heel belangrijk voor onze inwoners, personeel en organisatie. Maar ook voor imago is het belangrijk. Een incident waarbij gevoelige gegevens op straat komen te liggen, levert veel imagoschade op. De digitalisering kent veel voordelen en er is ook geen weg terug, maar digitale informatie is wel erg kwetsbaar, doordat als het eenmaal onrechtmatig is verkregen, het gemakkelijk kan worden vermenigvuldigd en verspreid. Daardoor is permanente aandacht voor informatiebeveiliging nodig. Beveiliging kan op gespannen voet staan met flexibiliteit en gebruiksgemak. Daarom is het belangrijk dat we een scheiding aanbrengen in vertrouwelijke en openbare gegevens. Met de openbare gegevens kan gewerkt worden zonder strenge beperkingen.

6.4 Goede ondersteuning voor communicatie intern en extern

Een belangrijk uitgangspunt van de strategische communicatie van Teylingen is dat we met allerlei middelen het beeld van Teylingen uitdragen. Het gedrag van medewerkers is van grote invloed op ons imago. Cluster communicatie moet zorgen voor deze bewustwording. Informatiebeleid is betrokken bij de manier waarop we communicatie faciliteren. Er zijn vele manieren van communiceren, waarvan de oude, zoals website, intranet, krant en dergelijke volgens een vast proces verlopen. Communicatie met de nieuwe (sociale) media, zoals twitter (extern) en yammer (intern) heeft nog geen formeel karakter. Hier wordt op een experimentele manier gebruik van gemaakt. Intern zowel als extern is er behoefte aan ondersteuning voor communicatie op de volgende manieren:

1. Informatie zenden.
2. Korte contacten op een interactieve manier, delen en discussiëren.
3. Gezamenlijk aan iets werken.

Voor interne communicatie wordt over het algemeen gebruik gemaakt van andere middelen dan voor externe communicatie. In onderstaande tabel staat een overzicht van mogelijk in te zetten middelen per ondersteuningsbehoefte:

	informatie zenden	korte interactieve contacten	gezamenlijk aan iets werken
intern	intranet, news online, e-mail, presentaties	interactief intranet, yammer, persoonlijk contact	share-omgeving, persoonlijk contact
extern	website, kranten, presentaties	twitter, facebook, persoonlijk contact	Participatieplatform, persoonlijk contact
beide	website	twitter, facebook, persoonlijk contact	Participatieplatform, persoonlijk contact

Om ervoor te zorgen dat de juiste keuzes worden gemaakt, wordt in overleg tussen communicatie en informatiebeleid hiervoor een plan opgesteld.

Uit het oogpunt van dienstverlening is het heel belangrijk dat Teylingen een online participatieplatform biedt. Het is prettig om deel te kunnen nemen aan de besluitvorming van de gemeente op het moment dat het jou als inwoner uitkomt. Steeds meer mensen zijn actief op sociale media en verwachten daar ook te kunnen communiceren met instanties zoals de gemeente. Daarnaast blijven traditionele communicatiemiddelen belangrijk met name voor statische informatie en voor bepaalde diensten waarbij men graag een ambtenaar persoonlijk spreekt. Uit bedrijfsvoeringsperspectief is het ook belangrijk meerdere communicatiemiddelen aan te bieden. De digitale vormen zullen steeds belangrijker worden naarmate we meer flexibel gaan werken.

6.5 Projectaanpak

Realisatie van het informatiebeleidsplan

Om het informatiebeleidsplan te realiseren is een bepaalde vorm van sturing nodig. We voeren het plan projectmatig uit. Naar aanleiding van het informatiebeleidsplan is een aantal hoofdthema's benoemd en daarbinnen zijn projecten benoemd:

informatiebeleid				
organisatie van de informatiefuncties en HRM	inrichting informatievoorziening	NUP - basisregistraties	databeveiliging	ondersteuning communicatie
eHRM	Doorontwikkeling Triple C e-diensten kernregistratie-module	Basisregistratie Topografie	informatiebeveiligingsplan opstellen en uitvoeren	Plan voor ondersteuning communicatie opstellen en uitvoeren
Bring your own device	Managementinformatie LIAS Zaakinformatiesysteem	Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken		
Ontwerpen en uitvoeren organisatie-inrichtingsplan	Kiezen en inrichten share-omgeving	Basisregistratie Personen / Modernisering GBA		
	In detail ontwerpen en implementeren nieuwe architectuur voor datadistributie	Nieuw Handelsregister		
	Onderzoeken en beschikbaar stellen datasets	Basisregistratie Grootchalige Topografie		
	NUP - loket voor burgers en bedrijven	Basisregistratie Ondergrond		
	Onderzoeken (en inrichten) cloud met andere gemeenten			
	Plan en uitvoering digitaliseren en/of substitueren papieren archief			

We benoemen voor de realisatie van dit plan één programmamanager: het afdelingshoofd van A&O. De aansturing van het programma wordt in de praktijk gedaan door de strategisch beleidsmedewerker informatiebeleid en bedrijfsvoering. De programmamanager overlegt periodiek met de belangrijkste stakeholders over de voortgang van het programma. Ook overlegt hij periodiek in een stuurgroep met de portefeuillehouder van informatiebeleid. Het afdelingshoofd van A&O treedt tevens op als opdrachtgever voor de uitvoering van het informatiebeleidsplan.

Voor de uitvoering van de individuele projecten worden projectleiders benoemd. Zoveel mogelijk worden deze benoemd uit de vakafdeling die het meest gebaat is bij de invoering van het project. Veel projecten zijn echter nuttig voor de organisatie als geheel. Voor deze projecten kan de projectleider ook worden aangewezen binnen A&O of ISI. Aan het einde van ieder project worden de resultaten overgedragen aan de lijn. Functioneel Beheer en ICT beoordelen of de kwaliteit voldoende is voor inbeheername.

De financiële effecten

De financiële effecten van het IBP zijn benoemd in de kadernota. Hieronder staan ze nog even kort samengevat:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Financieel effect Informatiebeleidsplan						
Kapitaallasten investeringen*	€ 11.600	€ 40.990	€ 70.545	€ 107.980	€ 124.020	€ 111.160
Initiële invoeringslasten IBP	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
Toename beheerlasten	€ 25.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
<i>sub-totaal:</i>	€ 136.600	€ 190.990	€ 220.545	€ 257.980	€ 274.020	€ 261.160
Baten	€ 0	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000
Totaal	€ 136.600	€ 165.990	€ 195.545	€ 232.980	€ 249.020	€ 236.160
* Investerings						
<i>Basisregistraties</i>	€ 80.000	€ 150.000	€ 110.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000

De projecten

In het schema hieronder staan de hoofdthema's en per hoofdthema de projecten benoemd en de planning waarin ze over de jaren worden uitgevoerd. Daarnaast geeft dit schema inzicht in de betekenis van de projecten voor de bedrijfsvoering, dienstverlening en de applicatiearchitectuur (voor zover dit nu al is in te schatten).

PLAN	HOOFDTHEMA'S	PROJECTEN EN PLANNING OVER DE JAREN						Betekenis voor de bedrijfsvoering	Betekenis voor de dienstverlening	Betekenis voor de applicatiearchitectuur
		2012	2013	2014	2015	2016	2017			
I n f o r m a t i e b e l e i d s p l a n 2 0 1 2	organisatie van de informatie-functies en HRM	eHRM						• vertrouwen en verantwoordelijkheid aan medewerker • past bij concept HNW • draagt bij aan goed werkgeverschap		• in gebruik nemen eHRM-pakket
		Bring your own device						• past bij concept HNW • draagt bij aan goed werkgeverschap • afhankelijk van keuzes kan het besparingen opleveren		nog geen inschatting
		ontwerpen en uitvoeren organisatie-inrichtingsplan						• besparen op FTE		nog geen inschatting
	inrichting informatie-voorziening	Doorontwikkeling Triple C e-diensten kernregistratie-module						• efficiënter werken door processen digitaal op elkaar af te stemmen • besparen op kosten voor backofficeapplicaties • automatiseren processen: besparen op FTE • aandachtspunt: stabiliteit systeem Triple C	• meer e-diensten • kanaalafhankelijke dienstverlening	• in gebruik nemen module kernregistratie
		Management-informatie LIAS Zaakinformatie-systeem						• meer controle op bedrijfsvoering leidt tot efficiënter en effectiever werken		• in gebruik nemen LIAS • in gebruik nemen module zaakinformatiesysteem
		kiezen en inrichten share-omgeving						• past binnen samenwerken en digitaal werken • past binnen efficiënt werken: documenten overzichtelijk • beperkte opslagcapaciteit nodig	• interactieve samenwerking ook met externen mogelijk	• in gebruik nemen share-applicatie • niet meer gebruiken G-schijven etc.
		In detail ontwerpen en implementeren nieuwe architectuur voor datadistributie						• minder afhankelijk van externe leveranciers • overzichtelijk applicatielandschap: beperkte beheerlasten, makkelijk aan te passen		• nieuw datadistributiesysteem
		onderzoeken en beschikbaar stellen datasets							• stimulans voor sociale en economische innovatie • levert kansen op voor burgers, overheid en bedrijfsleven: die kunnen daarmee nieuwe diensten, producten, etc. ontwikkelen	nog geen inschatting
		NUP - loket voor burgers en bedrijven							• betere digitale dienstverlening	• koppeling naar mijnOverheid • koppeling naar DigiD Machtigen • koppeling naar eHerkenning
		onderzoeken (en inrichten) cloud met andere gemeenten						• besparingen op ICT-kosten • geen eigen opslag • op afstand werken (past binnen HNW) • aandachtspunt: juridische en beveiligingsissues	• flexibel in benodigde capaciteit om extra diensten aan te bieden	nog geen inschatting
		plan en uitvoering digitaliseren en/of substitueren papieren archief						• past bij HNW (papierloos werken) • aandachtspunt: digitale duurzaamheid nog in de kinderschoenen	• makkelijker documenten digitaal versturen en publiceren	nog geen inschatting
	NUP - basis-registraties	BRT						• besparen van kosten door minder beheerskosten • de officiële gegevens zijn slechts op één plek te vinden, er bestaan niet meerdere administraties van dezelfde gegevens naast elkaar • door de registraties aan elkaar te koppelen kunnen we altijd snel over voldoende betrouwbare en actuele gegevens beschikken.	• de bestrijding van rampen of fraude • burgers en bedrijven hoeven niet telkens opnieuw hun gegevens te verstrekken • door de registraties aan elkaar te koppelen kunnen we altijd snel over voldoende betrouwbare en actuele gegevens beschikken.	• in gebruik nemen nieuwe WOZ-applicatie • evt modules op Triple C • uitfasen GIS-VG • geen • in gebruik nemen Burgerzakenmodules in Triple C • uitfasen Key2Burgerzaken en verwante applicaties • koppelingen met Triple C • in gebruik nemen applicatie voor beheer BGT • consequenties voor beheerpakketten infra?
		WOZ								
		BRP/Modernisering GBA								
		NHR								
		BGT								
	data-beveiliging	Informatie-beveiligingsplan opstellen en uitvoeren						• bescherming gevoelige gegevens • bescherming imago	• bescherming persoonsgegevens	nog geen inschatting
		plan voor ondersteuning communicatie maken en uitvoeren						• goede communicatiemogelijkheden bevorderen efficiënt en effectief werken	• interactief communiceren met de inwoners en bedrijven en verenigingen	• Mogelijk inzet extra communicatietools

Bijlage: de i-NUP bouwstenen

Het loket voor burgers

- Antwoord© 14+ netnummer
- MijnOverheid.nl
- Webrichtlijnen
- Samenwerkende Catalogi
- DigiD burger
- DigiD Machtigen: een ander uw zaken laten regelen
- Burgerservicenummer (BSN)

Digitale dienstverlening aan bedrijven

- Antwoord voor bedrijven
- eHerkenning voor Bedrijven

Stelsel van Basisregistraties met de wettelijke ingangsdatum⁹:

- Basisregistratie Kadaster – 1/1/2009
- Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken (WOZ) – 1/1/2013
- Basisregistratie Inkomen (BRI) – 1/1/2009
- Basisregistratie Topografie – 1/1/2010
- Basisregistratie Voertuigen (BRV) – 1/1/2010
- Gemeentelijke Basisregistratie Personen (GBA) – 1/1/2010
- Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) – 1/7/2011
- Handelsregister (NHR) – 1/7/2014
- Basisregistratie Ondergrond (BRO) – 1/1/2015
- Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) – 1/1/2016
- Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen (BLAU) – niet bekend
- Registratie Niet Ingezetenen (RNI) – niet van toepassing

Infrastructurele voorzieningen

- Digilevering
- Digikoppeling
- Digimelding

⁹ Rijksoverheid, i-NUP: Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid, p22, 2011

Bijlage: afkortingen

A&O	afdeling Advies en Ondersteuning
B&W	College van Burgemeester en Wethouders
BA	team Bedrijfsadministratie
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
Beheer	team Beheer
Belasting	team Belastingen
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BIS	Bestuurlijk informatiesysteem
BLAU	Basisregistratie Loon, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen
BPJ	team Bestuur, Planning en Control en Juridische Zaken
BRI	Basisregistratie Inkomen
BRK	Basisregistratie Kadaster
BRO	Basisregistratie Ondergrond
BRP	Basisregistratie Personen
BRT	Basisregistratie Topografie
BRV	Basisregistratie Voertuigen
BSN	Burgerservicenummer
BYOD	Bring Your Own Device
BZ	team Burgerzaken
DigiD	Digitale identiteit
DIV	team Documentaire Informatievoorziening
DURP	Digitaal Uitwisselbare Ruimtelijke Plannen
e-	elektronisch
FB	team Functioneel Beheer
FTE	Full Time Equivalent
GBA	Gemeentelijke basisadministratie
GEMMA	Gemeentelijke Modelarchitectuur
GIS	Geografisch Informatiesysteem
GSM	Global System for Mobile (tele)communication
GU	GovUnited
GWe	afdeling Gemeentewerken
GWi	afdeling Gemeentewinkel
Handhaving	team Handhaving
HNW	Het Nieuwe Werken
HRM	Human Resource Management
IBP	Informatiebeleidsplan
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie, ook: team ICT
i-NUP	implementatie Nationaal Uitvoeringsprogramma e-overheid
ISD	Intergemeentelijke Sociale Dienst
ISI	afdeling Interne Service en Informatie
IZ	team Interne Zaken
KCC	Klantcontactcentrum, ook: team KCC
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten
mGBA	Modernisering Gemeentelijke basisadministratie
MO	afdeling maatschappelijke Ontwikkeling
MT	Managementteam
NHR	Nieuw Handelsregister
NOiV	Nederland Open in Verbinding
NUP	Nationaal Uitvoeringsprogramma e-overheid
nWRO	nieuwe Wet Ruimtelijke Ordening
O&I	team Organisatie en Informatie
Oost en West	teams Oost en West

Prog&Proj	team Programma's en Projecten
Proj&Plan	team Projecten en Planvoorbereiding
RNI	Registratie niet-ingezetenen
RO	team Ruimtelijke Ontwikkeling
RSA	standaard voor encryptie van data; genoemd naar de makers Rivest, Shamir en Adelman
Ruimte	afdeling Ruimte
SaaS	Software as a Service
Secr	team Secretariaat
STUF	Standaard Uitwisselingsformaat
Verg	team Vergunningen
VM	Virtual Machine
W&O	team Welzijn en Onderwijs
WAC	Wijzigingsadviescommissie
WKPB	Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WOZ	Waarde Onroerende Zaken
Zorg	team Zorg