

# INFORMATIEBELEID

## 2021-2023



### **Missie OD NZKG**

‘Wij creëren bruikbare oplossingen met zichtbare meerwaarde voor een gezond, veilig en duurzaam woon- en werkklimaat’.



**Team P&I** helpt de OD NZKG om de doelen en de uitvoering naar elkaar toe te brengen.

Met dit informatiebeleid presenteert team Proces & Informatie (P&I) haar visie op de informatievoorziening van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied en alles wat daarbij komt kijken. Het doel is om bij te dragen aan de doelstellingen van de Dienst door in te spelen op technologische, juridische en maatschappelijke ontwikkelingen en de opgaven die hiermee gepaard gaan. Team P&I helpt de OD NZKG om de doelen en de uitvoering naar elkaar toe te brengen. De strategie die in aansluiting hierop is gevormd, geeft een langetermijnvisie op de ontwikkeling van de informatievoorziening van de OD NZKG, vormgegeven vanuit haar eigen missie en ambities.

Daarnaast is het doel van dit informatiebeleid het formuleren en inzichtelijk maken van de kaders en kwaliteitseisen die team P&I stelt op het gebied van informatievoorziening. Het informatiebeleid geeft richting in de vorm van tien goals, welke de leidraad vormen voor de doorontwikkeling van de informatievoorziening en de rol van team P&I in dit proces. Bij elk goal worden targets genoemd om de hoofdlijnen een meer concrete invulling te geven.



## VERBINDING



## INNOVATIE



## DOELGERICHT

## P&I Goals



**1 Basis op  
orde**



**2 Privacy by  
design**



**3 Informatie-  
beveiliging**



**4 Digitaal  
archief**



**5 Regie-  
voering**



**6 Dienstver-  
lening**



**7 Ketensa-  
menwerking**



**8 Open &  
transparant**



**9 Innovatie**



**10 Data**



[odnzkg.nl](http://odnzkg.nl)



# P&I GOAL 1

Dit doel heeft betrekking op onze dienstverlening, die toegankelijk en gebruiksvriendelijk moet zijn voor externe klanten en onze collega's. Centraal staat dat de kwaliteit die wordt geleverd, bijdraagt aan een positieve beleving bij de uitvoering van het dagelijkse werk.

## BASIS OP ORDE WAT BETREFT

BEHEER VAN GEGEVENS,

GEBRUIKERSONDERSTEUNING

EN INTERNE DIENSTVERLENING



### Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

De OD NZKG bevond zich de afgelopen jaren in een opstartfase, waarin op informatiegebied met name veel gecreëerd is om de dienst op te zetten, werkende te krijgen en te houden en te voldoen aan wet- en regelgeving. Inmiddels is een volgende fase aangebroken, waarin het goede werk wordt voortgezet. We gaan van vooral creëren naar meer beheren en innoveren.

Team P&I staat de komende jaren voor grote uitdagingen, zoals invoering van de Omgevingswet, een grotere focus op dienstverlening, datagedreven werken, gebiedsgericht werken en innovatie. Dit slaagt alleen als de basis op orde is. Voorop staat dat alles rondom dienstverlening zo is ingericht dat onze collega's hun dagelijkse werk goed kunnen doen.

Als de basis op orde is, hebben we daarnaast ruimte om door te ontwikkelen en te innoveren. Ook zorgt dit ervoor dat team P&I transparant kan zijn en beloftes kan nakomen.



## TARGETS

- 1.1** In 2020-2021 dienstverleningsprocessen, informatiearchitectuur en standaarden geïmplementeerd die gericht zijn op de uitvoering van de Omgevingswet.
- 1.2** In 2021 hebben alle collega's standaard de mogelijkheid voldoende digitale vaardigheden op te doen d.m.v. training en scholing.

# P&I GOAL 2

Dit doel stelt dat er bij het ontwerp en ontwikkeling van een systeem of proces aspecten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moeten worden meegenomen, zodat de privacybelangen van alle betrokkenen gewaarborgd zijn.

## PRIVACY BY DESIGN

### STANDAARD BIJ DE ONTWIKKELING VAN PROCESSEN EN DIENSTEN

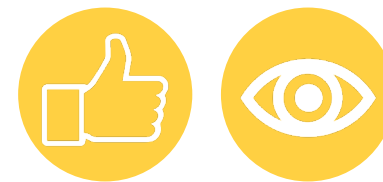


#### Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

Door bij de start van het ontwikkelen van een proces en bij het aanschaffen van een nieuw systeem direct aspecten uit de AVG mee te nemen, worden potentiële problemen eerder gesignaleerd en kunnen die waar mogelijk worden opgepakt. Hierbij kun je denken aan dataminimalisatie, autorisatie, bewaartermijnen en het faciliteren van de rechten van betrokkenen.

De maatregelen die we op voorhand kunnen treffen zijn veelal minder kostbaar, minder tijdrovend en minder complex. Doordat deze aspecten in de designfase van een proces of dienst al aan bod komen, worden (privacy)risico's verkleind en creëren we meer vertrouwen in onze processen. Naar binnen en naar buiten toe. Als de processen en systemen aan de eisen voldoen die de AVG stelt wordt de kans op overtreding van de AVG (in een later stadium) verkleind.

Ook vergroten we de bewustwording van het belang van privacy binnen de OD.



## TARGETS

- 2.1 In 2021 is de AVG-checklist een standaard onderdeel van het opzetten en implementeren van projectplannen.
- 2.2 In 2022 wordt het privacy beleid en de inzet van privacy by design geëvalueerd.

# P&I GOAL 3

Dit doel is om de informatie die de OD NZKG verwerkt te beschermen. We werken aan het verbeteren van de informatieveiligheid om de betrouwbaarheid van de informatievoorziening aantoonbaar te waarborgen.



## TARGETS

- 3.1** Vanaf 2020 creëren van bewustwording binnen de organisatie, op de werkvloer en op managementniveau.
- 3.2** Vanaf 2021 jaarlijkse interne audit op controls vanuit informatieveiligheid.
- 3.3** In 2021 geheel voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- 3.4** Vanaf 2021 jaarlijkse plaatsbepaling en bijsturing van de beveiliging middels een Plan-Do-Check-Act cyclus; sign-off door de DR.

### INFORMATIEBEVEILIGING:

### BEWUST EN VERANTWOORD

### OMGAAN MET INFORMATIE



#### Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

Informatiebeveiliging is veel meer dan alleen de verantwoordelijkheid van een Security Officer (CISO). De hele organisatie moet zich bewust zijn van de vertrouwelijkheid van de gegevens in onze systemen.

Mensen moeten erop kunnen vertrouwen dat de OD NZKG zorgvuldig met hun gegevens omgaat. Dit betekent dat de OD NZKG de informatie die zij verwerkt goed moet beveiligen tegen ongeoorloofde toegang. De komende jaren worden op basis van wetgeving en (vernieuwde) normenkaders de beheersmaatregelen ingevoerd en verbeterd.

Het uitgangspunt daarbij is een op risico's gebaseerde benadering, waarbij het beheersen van risico's met betrekking tot informatieveiligheid als continu proces is ingericht.

# P&I GOAL 4

Dit doel is om de archieffunctie van de OD NZKG te verbeteren en praktisch toepasbaar te maken. We werken aan een digitale infrastructuur voor het waarborgen van duurzaam toegankelijke overheidsinformatie.

EEN EIGEN

DIGITAAL ARCHIEF DAT

OPENBAAR EN TOEGANKELIJK

IS VOOR IEDEREEN



## Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

De volgende stap in onze digitaliseringsslag is het archiveren van digitale informatie die voortkomt uit het zaakgericht werken in Mozard en het taakgericht werken in AFAS. We archiveren om informatie voor korte of langere tijd veilig te stellen. De OD NZKG wil daarbij naar zowel de opdrachtgevers als naar de maatschappij transparant zijn en zich kunnen verantwoorden op basis van betrouwbare informatie. Aansluiting bij het e-Depot biedt de oplossing voor duurzame opslag van het digitale archief dat de OD NZKG door de jaren heen heeft gevormd en in de toekomst zal blijven aanvullen.

De verantwoordelijkheid voor de zorg en de kwaliteit van de informatiehuishouding van de OD NZKG ligt bij team P&I. Wij hebben hierin de voortrekkersrol door o.a. kwaliteitskenmerken te verankeren in het informatiebeleid, verantwoordelijkheden binnen het informatiebeheer duidelijk te maken, en middelen beschikbaar te stellen om duurzame toegankelijkheid te faciliteren.



## TARGETS

4.1

In 2021 een aansluiting gerealiseerd met het Stadsarchief Amsterdam en alle zaken tot 01-01-2019 vervroegd overgebracht naar het e-Depot.

4.2

In 2021 volledige vervanging van analoog naar digitaal van informatie uit AFAS.

4.3

In 2021 de mogelijkheid van vernietiging van informatie-objecten in Mozard en AFAS gerealiseerd.

4.4

In 2021 worden alle afgehandelde zaken automatisch gemetadateerd door NLP-software TM7.

4.5

In 2021 wordt te vernietigen informatie in Mozard en AFAS automatisch vernietigd.

4.6

In 2021 kwaliteitszorg voor een digitaal archief ingebed in de jaarlijkse cyclus en voldoet aan alle wettelijke eisen en normen.

4.7

In 2022 een aansluiting gerealiseerd met het Noord-Hollands Archief en zaken vervroegd overgebracht.

4.8

In 2022 een volledige samenwerking met de archiefpartners en goed werkende e-Depots met een zoek- en vindfunctie.

# P&I GOAL 5

Dit doel is om door versterkte samenwerking te voldoen aan de behoeften van de organisatie en toe te zien op de prestaties van de leveranciers.



## TARGETS

- 5.1** Vanaf 2021 wordt elk nieuw contract getoetst aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- 5.2** In 2021 zijn alle IT-contracten opgenomen in het CRS-AFAS.
- 5.3** In 2021 worden de contracten van het zaakstelsel en de IT-inbesteder aanbesteed.
- 5.4** In 2021 is in samenwerking met Inkoop een kwaliteitsraamwerk (kwaliteit, tijd, geld) gevormd, waar strategische leveranciers aan dienen te voldoen.
- 5.5** In 2021 wordt de top 10 IT-contracten volledig beheerd op basis van up-to-date SLA's en KPI's.
- 5.6** In 2021 wordt de gebruiksvriendelijkheid van het zaakstelsel verbeterd.
- 5.7** In 2021 is de IT-begroting bereikt met een meerjarig investeringsplan.
- 5.8** In 2021 worden de 'bedrijfskritische' IT-contracten Omgevingswet-proof gemaakt.
- 5.9** In 2021 wordt gestart met het innovatieplatform IT-werkplek.
- 5.10** In 2021 wordt de middellange- tot langetermijn IT-strategie voor het applicatielandschap bepaald.

## DUURZAME

## VERBETERING VAN DE

## INTERNE DIENSTVERLENING

## MIDDELS REGIEVOERING



### Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

De komende jaren staat het verder professionaliseren en duurzaam verbeteren van de interne dienstverlening centraal. Team P&I voert de regie op het gebied van ICT en wil daarbij de collega's uit de lijn zo goed mogelijk faciliteren. Om de verbinding te versterken is afstemming met elkaar noodzakelijk. Deze nieuwe manier van (samen)werken zorgt ervoor dat we meer aansluiting vinden in de oplossing.

Ook zorgt dit ervoor dat de OD NZKG en team P&I betere afstemming met de externe leveranciers kunnen garanderen. Hierbij maken we gebruik van nieuwe functionaliteiten binnen AFAS, zoals het contractregistratiesysteem. Ook zal de implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ons richting geven om onze leveranciers en hun prestaties periodiek te meten, met het doel om de samenwerking met externe partijen te optimaliseren. Een continue verbeteringsslag.

# P&I GOAL 6

Dit doel is gericht op het ontwikkelen van een visie op dienstverlening van onze primaire processen (VTH, informeren en adviseren) richting burgers en bedrijven, inzicht krijgen in de klantbeleving en het ontwikkelen van onze dienstverlening naar het gewenste niveau.

CONTINUE

ONTWIKKELING VAN ONZE

DIENSTVERLENING INTEGREREN IN

DE DAGELIJKSE PROCESSEN



## Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

De relatie tussen burgers, bedrijven en overheid verschuift van formalistisch voorschrijvend naar samenwerkend. Om relevant te blijven voor burgers en bedrijven, en voor onze opdrachtgevers, is het belangrijk dat wij goed aansluiten op de behoeften van onze klanten. De social media versnelt deze ontwikkeling en vraagt daardoor van overheidsorganisaties om sneller en actiever te acteren. Als wij niet meebewegen nemen burgers en bedrijven het heft in eigen hand.

Als team P&I kunnen wij een belangrijke bijdrage leveren door de beleving van dienstverlening inzichtelijk en zichtbaar te maken binnen onze organisatie, zodat wij onze dienstverlening ook daadwerkelijk naar het gewenste niveau kunnen brengen.



## TARGETS

- 6.1** In 2021 is klanttevredenheid structureel onderdeel van de verbetercyclus voor bovengenoemde processen.
- 6.2** In 2021-2023 ontwikkelen we de visie op dienstverlening op basis van onze ervaringen met het monitoren en sturen op klanttevredenheid.
- 6.3** In 2021-2023 starten we met een meer klantherichte inrichting van processen en informatievoorziening door het betrekken van klanten bij inrichtingsvraagstukken door bijvoorbeeld klantreizen.
- 6.4** In 2022-2023 breiden we de processen waarop we klanttevredenheid meten en monitoren verder uit zodat we continu kunnen bijsturen.
- 6.5** In 2022 kunnen we op basis van dataanalyse meer inzicht verkrijgen in het gebruik van onze processen en informatievoorziening.
- 6.6** In 2023 ontwikkelen we binnen team P&I onze processen en IV volgens de ontwerpprincipes van Service Design.

# P&I GOAL 7

Door het delen van informatie en het gebruik maken van elkaars kennis kunnen alle betrokken overheden met elkaar samenwerken. Met het eenduidige resultaat leveren de overheden een hogere kwalitatieve en snelle dienstverlening.

DOOR MIDDEL VAN  
**KETENSAMENWERKING**  
FUNCTIONEREN ALS  
ÈÈN OVERHEID



## Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

De OD NZKG is een belangrijke schakel voor gemeenten en provincies voor de uitvoering van hun wettelijke taken en het behalen van hun gestelde beleidsdoelen. Bij dit proces werkt de OD samen met het Bevoegd Gezag, met andere omgevingsdiensten en met diverse andere overheden zoals veiligheidsregio's en waterschappen. Deze samenwerking wordt onder de toekomstige Omgevingswet versterkt.

De OD NZKG komt aan tafel bij het Bevoegd Gezag voor de ontwikkeling van Omgevingsplannen en -verordeningen. Zij is namelijk de kennispartner als het gaat om de vertaling naar de uitvoering. Hierbij zit een groot deel informatievoorziening. Want samenwerken doe je grotendeels digitaal. Op de vlakken procesoptimalisatie en inrichting van informatievoorzieningen is team P&I de aangewezen partij.



## TARGETS

- 7.1** In 2020-2021 (mee-)ontwikkelen samenwerkingsruimte voor T&H voor provincie Utrecht.
- 7.2** In 2021 delen van data; data op kaart in samenwerking met gemeente Haarlemmermeer.
- 7.3** In 2020-2023 deelname aan Utrechtse regionale overleg DSO Omgevingswet.
- 7.4** In 2024 het zaakstelsel volledig ingericht ten behoeve van samenwerkingsruimte in het DSO.

# P&I GOAL 8

De OD NZKG is open en transparant over haar eigen handelen, informeert betrokkenen op een eenvoudige wijze en data wordt waar mogelijk hergebruikt. Zodoende helpt de OD alle burgers invulling te geven aan modern en actief burgerschap.



## TARGETS

8.1

In 2021 is de Woo (Wet open overheid) leidraad voor de inrichting van processen en systemen; open by design.

8.2

In 2021 worden besluitvorming- en organisatie documenten direct gepubliceerd op onze website.

8.3

In 2021 wordt het complete Tata-dossier (conform Wob-gronden) beschikbaar gesteld voor publiek.

8.4

In 2021 actieve openbaarmaking van omgevingsvergunningen en handhavingsbesluiten met gebruiksvriendelijke zoekfunctie.

8.5

In 2022 stimuleert de OD datahergebruik door data actief te delen met het publiek in lijn met de WHO (Wet Hergebruik Overheidsinformatie).

8.6

In 2022 geeft de OD waar mogelijk inzicht in beschikbare data, zoals werkvoorraden (bijv. klacht, vraag beantwoorden) via dashboard.

8.7

In 2022 duurzame toegankelijkheid van afgesloten zaakdossiers voor het publiek.

8.8

In 2023 heeft de OD in kaart welke participatiemogelijkheden er zijn om directe betrokkenheid van burgers bij besluitvorming te realiseren.

EEN OPEN &

TRANSPARANTE DIENST

DIE KENNISDELING STIMULEERT



### Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

De verhoogde maatschappelijke aandacht voor duurzaamheid, energie en klimaat groeit waardoor de OD NZKG steeds vaker wordt bevraagd door burgers en media. Een maatschappelijke trend, waarbij burgers en bedrijven steeds hogere eisen stellen aan de transparantie en kwaliteit van dienstverlening, is dagelijks voelbaar binnen de muren van de dienst. Een verantwoordelijkheid die technisch en functioneel gedragen wordt door team P&I en in de dagelijkse praktijk gevoeld wordt door de primaire teams zoals Juridische Expertise, Communicatie en het management.

P&I beseft dat een transparante dienst niet alleen te organiseren valt via regels en afspraken of technische toepassingen. Wij willen meer bewustzijn bij collega's creëren over de meerwaarde van openheid in de werking van overheid en samenleving. Daarbij is kennis over hoe ze daar mee om moeten gaan en hoe ze dat verantwoord doen heel belangrijk.

# P&I GOAL 9

De OD NZKG onderzoekt of nieuwe technologische ontwikkelingen en toepassingen bij andere branches bruikbare toepassingen opleveren voor het verhogen van de kwaliteit en efficiëntie van onze dienst.

**INNOVATIE: ONGEBAANDE  
PADEN BEWANDELEN  
MET ONBEKENDE UITKOMST**



## Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

Er zijn verschillende redenen om na te denken over de toekomst. Een daarvan is om ontwikkelingen - zoals de Omgevingswet, de krapte op de arbeidsmarkt en de hoge werkdruk - vóór te zijn. De OD NZKG wil deze en andere ontwikkelingen niet afwachten om daarna door de realiteit te worden ingehaald.

De OD NZKG is primair gericht op het behalen van resultaten ten aanzien van de uitvoering; het leveren van expertise en productie. Maar de organisatie is ook voortdurend in ontwikkeling en dat vraagt om structurele aandacht voor innovaties.

Digitalisering is een ideaal voertuig om innovatie aan op te hangen en gericht verder te brengen. P&I is het team dat opkomende technologieën in andere branches in de gaten houdt en actief zoekt naar toepassingen in de dagelijkse OD NZKG-praktijk.



## TARGETS

- 5.1** In 2021-2022 wordt RPA opgezet en ingezet ter vervanging van repeterende regel-gedreven computerwerkzaamheden en wordt een Center of Excellence gerealiseerd.
- 5.2** In 2021 is NLP organisatie-breed geïmplementeerd voor anonimiseren en metadaten van documenten.
- 5.3** In 2021 wordt Geogericht-werken breed geïmplementeerd voor de Omgevingswet.
- 5.4** In 2022 onderzoekt de OD of taaltechnologie zoals text mining of voice-assistent gebruikt kan worden voor administratieve lastenverlichting
- 5.5** In 2021-2023 op zoek naar onderwerpen om middels een pilot te onderzoeken wat nieuwe toepassingsmogelijkheden zijn voor de OD.
- 5.6** In 2023 implementatie van AI op alle daarvoor geschikte processen.
- 5.7** In 2022 kunnen we op basis van dataanalyse meer inzicht verkrijgen in het gebruik van onze processen en informatievoorziening.

# P&I GOAL 10

Dit doel stelt dat de OD NZKG data wil gebruiken zodat verbeteringen in gang worden gezet om efficiënter en kwalitatiever te werken. Feiten vormen op deze manier de basis voor toekomstige keuzes en ontwikkelingen.

**INNOVATIE: ONGEBAANDE  
PADEN BEWANDELEN  
MET ONBEKENDE UITKOMST**



## Waarom is dit doel van belang voor de OD NZKG?

De OD NZKG beschikt over data waar we informatie uit kunnen halen en ons veel mogelijkheden biedt. Om deze mogelijkheden ten volle te gebruiken, is verhoging van de data-integriteit en datakwaliteit van groot belang.

Het doel van team P&I is om zo veel mogelijk data aan te bieden aan onze collega's zodat het besluitvormingsproces wordt verbeterd en transparanter is. Op deze manier kunnen we sneller inspelen op nieuwe ontwikkelingen en is er meer sturing mogelijk op de resultaten. Zodoende verhogen we de klanttevredenheid en krijgen we beter inzicht in de werkzaamheden en activiteiten die namens de OD NZKG worden uitgevoerd.

Door middel van slim gebruik van data kunnen we processen automatiseren, waardoor we kosten kunnen besparen. Tevens zijn die processen dan makkelijker te beheren.



## TARGETS

- 10.1** In 2021 data governance implementeren; verantwoordelijkheid voor kwaliteit van data.
- 10.2** In 2021 data analyse als vast onderdeel van 80% van de projecten, zoals het Informatieloket.
- 10.3** In 2021 wordt Geogericht-werken breed geïmplementeerd voor de Omgevingswet.
- 10.4** In 2021 verder met KPI's definiëren voor datakwaliteit en hierop monitoren en sturen.
- 10.5** In 2021 selfservice BI implementeren door middel van QlikSense.
- 10.6** In 2021 overzicht beschikbaar maken (bijv. in de vorm van een dashboard) met actuele informatie over alle beschikbare databronnen binnen de OD.
- 10.7** In 2022 alle OD-data in het datawarehouse.
- 10.8** In 2023 alle OD-data gemetadateerd op geografische locatie zodat alle informatie op kaart te plotten is.