



**nationale
ombudsman**

Nationale Ombudsman

Informatiebeleid

2020-2024

Vastgesteld door MT
12-12-2019

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Trends en ontwikkelingen	4
2.1. Vervangen van de belangrijkste bedrijfsapplicaties	4
2.2. Informatiegedreven werken	4
2.3. Cloud technologie / Software as a Service	4
2.4. Besturing van de informatievoorziening	4
3. Visie informatievoorziening	5
3.1. Missie en visie No (Vo) en KOM	5
3.2. Vertaling naar informatievoorziening	6
3.3. Te hanteren principes	7
4. Organisatie van de informatievoorziening	9
4.1. Functies en rollen	9
4.2. Overlegstructuur	10
Activiteiten overzicht 2020-2024	11
5.1. Bruikbare applicaties in 2024	11
5.2. Volwaardig informatiemanagement bij No	12
5.3. Kostenefficiënte, beschikbare en veilige IT in 2024	12
5.4. Erkend stevige informatiepositie van No in 2024	13
6. Het vervolg	14

1. Inleiding

De Nationale ombudsman (No) is er voor de burger. Om deze rol adequaat in te vullen is moet de informatievoorziening geschikt zijn om de huidige werkprocessen én de ambities voor de toekomst te ondersteunen. Dat is nu nog niet het geval.

Ontwikkelingen in de maatschappij, bij de overheid en in de informatietechnologie, maken dat de werkwijze van de No en de manier waarop de informatievoorziening wordt ingericht, zullen veranderen. Zo ontwikkelt zich de invulling van het begrip behoorlijkheid, wil de No meer proactief gaan werken en wordt dienstverlening steeds meer digitaal. De hard- en software die nu verkrijgbaar is heeft veel meer en nieuwe mogelijkheden en stelt heel andere eisen aan het beheer. Daar wil de No op inspelen.

In dit rapport wordt het informatiebeleid van de No verwoord. Het bevat een overzicht van de ontwikkelingen die voor de No het meest ingrijpend zijn (H2).

In H3 wordt de visie op de informatievoorziening gepresenteerd.

I-visie: “De informatiebehoefte toekomstbestendig”

H4 gaat in op de besturing van de informatievoorziening en de daarvoor benodigde functies en rollen. In H5 staan de activiteiten die komende 5 jaar uitgevoerd kunnen worden om de informatievoorziening weer te laten aansluiten op de gesignaleerde ontwikkelingen en de ambities van de No.

Tenslotte wordt in H6 een doorkijk geven op de vervolgstap. Deze zal bestaan uit een informatieplan waarin de activiteiten worden uitgewerkt en tegelijkertijd concrete plannen om de eerste activiteiten op te pakken.

Bij de keuze van de activiteiten zal de te realiseren meerwaarde voor de dienstverlening aan de burger centraal staan. Bij de uitwerking van de activiteiten is ook de meerwaarde voor de medewerkers aan de orde. het ombudswerk is vooral mensenwerk en de processen en systemen moeten dat faciliteren.

In dit document wordt geschreven bureau Nationale ombudsman (No). Dit omvat de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

2. Trends en ontwikkelingen

De informatiemaatschappij ontwikkelt zich in duizelingwekkend tempo. Nieuwe technologie dient zich aan en de maatschappij stelt zich daar op in. In het werk van de No zien we dat terug in het type klachten, de interactie met de burgers, de eisen aan de digitale overheid en de eigen bedrijfsvoering. In dit hoofdstuk kijken we vooral naar de inrichting van het ombudswerk en naar de bedrijfsvoering. No ziet dan de volgende ontwikkelingen op zich af komen:

2.1. Vervangen van de belangrijkste bedrijfsapplicaties

De applicaties Verseon en Kennisbank vertonen symptomen van zowel functionele als technische veroudering.

- De gebruikers ervaren knelpunten in de gebruiksmogelijkheden en de performance.
- Informatie kan niet of met grote moeite gevonden worden.
- De gebruikte software wordt binnen afzienbare tijd niet meer ondersteund door de leveranciers.

In de markt zijn applicaties verkrijgbaar waarmee bestaande knelpunten opgelost kunnen worden. Het maken van de juiste keuze voor vervangende applicaties vraagt een heroriëntatie op de werkprocessen die No in de toekomst wil ondersteunen.

2.2. Informatiegedreven werken

De No wil op proactieve wijze burgers helpen. Dat kan bijvoorbeeld door te voorkomen dat burgers niet goed bediend worden of door zelf te signaleren waar burgers in de knel komen, voordat de burgers verzoeken aan de No richten.

Informatiegedreven werken vraagt een optimaal gebruik van de binnen No reeds aanwezige informatiebronnen én mogelijk ook nieuw te ontsluiten informatiebronnen.

2.3. Cloud technologie / Software as a Service

Nieuwe en verbeterde versies van de door No benodigde software komen steeds meer als dienst "Software-as-a-Service"(SaaS) beschikbaar met als belangrijke kenmerken:

- Hosting door de leverancier
- Goed configureerbare software
- Geen mogelijkheid tot maatwerk
- Applicatiebeheer (updates) door de leverancier
- Flexibel en schaalbaar kostenmodel

Deze ontwikkeling vraagt een nadere afweging op uitbesteding van het IT beheer door No en op de wijze waarop archivering, informatiebeveiligings- en privacy goed ingericht kan worden.

2.4. Besturing van de informatievoorziening

Om deze vraagstukken het hoofd te bieden wordt in dit rapport een toetsingskader beschreven, waarbinnen oplossingen ontwikkeld kunnen worden.

Daar hoort ook een adequate organisatie bij om het managementteam in staat te stellen goed opdrachtgeverschap te bieden, om beleid voor de informatievoorziening te ontwikkelen en het beheer van de informatie van de No te organiseren: het inrichten van informatiemanagement. De behoefte aan informatie wordt door de sectoren geformuleerd en het MT beslist of en hoe in deze informatie kan worden voorzien.

3. Visie informatievoorziening

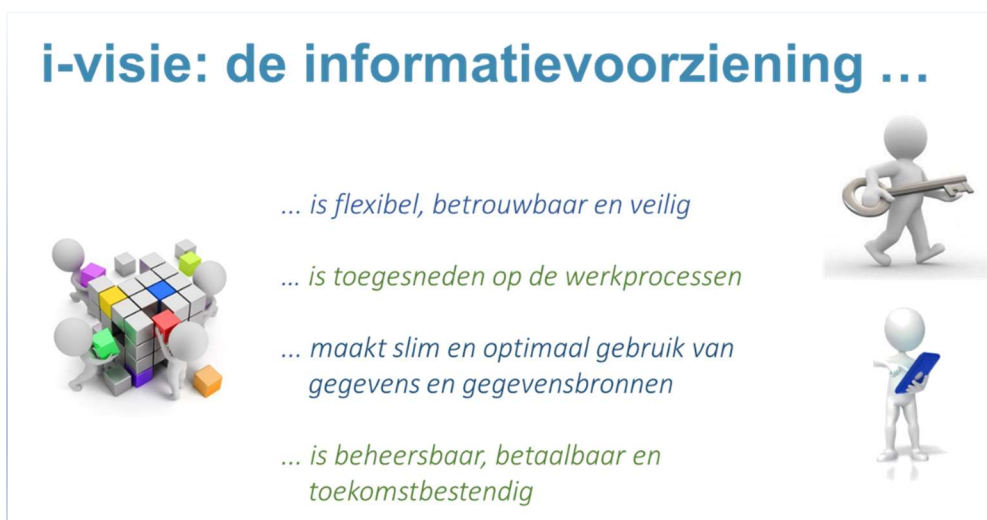
Het informatiebeleid volgt uit de doelstellingen van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

3.1. Missie en visie No (Vo) en KOM

	Nationale ombudsman	Kinderombudsman
Missie	Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet.	De Kinderombudsman bevordert dat alle kinderrechten zoals vastgelegd in het VN-Kinderrechtenverdrag en andere verdragen in Nederland worden nageleefd door wetgevers, beleidsmakers en uitvoerende professionals.
Visie	<p><i>Door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid.</i> Door burgers de weg te wijzen naar het juiste loket. Door ze te empoweren met adviezen en tools. En door op een effectieve manier onderzoek te doen (re-actief).</p> <p><i>Door overheden uit te dagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties</i> Door met een team van specialisten te kijken naar alles wat de overheid doet. Door na te denken over manieren waarop het anders en beter kan. Met meer oog voor het perspectief van de burger. Om overheden hier vervolgens op aan te spreken. En ze uit te dagen om zaken te verbeteren (pro-actief).</p>	<p><u>Alle</u> kinderrechten van <u>alle</u> kinderen en jongeren in Nederland worden altijd nageleefd. Dit betekent dat alle kinderen en jongeren in Nederland in een geweldvrije en stimulerende omgeving kunnen opgroeien.</p> <p>Bij alle besluiten op alle niveaus staan de ontwikkelingsbelangen van kinderen en jongeren voorop, telt hun mening en worden ze gelijk behandeld ten opzichte van andere kinderen en jongeren.</p>
Informatie kernwaarde	Actieve kennisdeling over professionele klachtbehandeling	We signaleren vroegtijdig welke ontwikkelingen er zijn op het gebied van kinderrechten, zowel nationaal als internationaal. Dit doen we op basis van interne bronnen (ombudswerk) en externe bronnen. We gaan actief op zoek naar onze blinde vlekken. We signaleren en nemen actie als dat nodig is.

3.2. Vertaling naar informatievoorziening

Om de missie en de visie van de No te realiseren is adequate informatievoorziening noodzakelijk. De informatievoorziening ondersteunt alle processen van No met relevante informatie. Aan de informatievoorziening worden hoge eisen gesteld.



Flexibel

De informatievoorziening kan meebewegen met gewenste wijzigingen in het werk van No en de inrichting van de informatievoorziening mag daarin geen beperkende factor zijn.

Beschikbaar en betrouwbaar

Voor de informatievoorziening staat de beschikbaarheid voorop. Storingen mogen niet optreden. En mocht dat wel het geval zijn dan moet toch de bereikbaarheid van No en de continuïteit van het werk verzekerd zijn. De ombudsman is gehouden aan wettelijke kaders en moet zich daarover verantwoorden. De informatievoorziening voldoet aan deze kaders en dit kan desgewenst aangetoond worden.

Veilig

De informatie van de verzoekers bevat persoonsgegevens en dat is per definitie gevoelige informatie die zorgvuldig bewaard moet worden. De integriteit van de informatie mag niet aangetast worden en de informatie moet vertrouwelijk blijven. Bij het inrichten van processen en informatievoorziening wordt hiermee steeds rekening gehouden.

Toegesneden op de werkprocessen

De werkprocessen van No kennen een stabiele basis, waar geregeld aanpassingen worden gedaan om de processen te verbeteren. Dit is ook het geval met de behoefte aan informatie. Deze valt uiteen in

- Dossievorming (van verzoekers en door No gemaakt)
- Processturing (werkstromen en stuurinformatie)
- Verantwoording (rapportages)
- Beleidsinformatie (data van binnen en van buiten)

Slim

Het werk van de ombudsman wordt beïnvloedt door maatschappelijke ontwikkelingen. De binnen de No verzamelde informatie en de schat aan informatie buiten de No kan duiden waar deze ontwikkelingen de burgers raken en waar de ombudsman kan acteren. De informatievoorziening faciliteert deze blik op de maatschappij.

Beheer- en beheersbaar

De No is onafhankelijk en wil daarom zelf grip hebben en houden op de organisatie en de ontwikkeling van de informatievoorziening.

Betaalbaar

Middelen zijn per definitie beperkt en No wil deze zo inzetten dat de missie maximaal gerealiseerd wordt. De informatievoorziening kan helpen om efficiënt te werken, bijvoorbeeld door werkzaamheden te automatiseren. En om de kwaliteit van het werk te verbeteren door relevante informatie te ontsluiten.

Toekomstvast

De technologische ontwikkelingen leiden tot veranderingen in het aanbod van hard- en software, zoals meer functionaliteit, de wijze waarop de software beschikbaar is en de gebruiksduur. Hard- en software hebben een beperkte technische of economische levensduur. Vervangingsbesluiten bieden kansen op verbeteringen en deze moeten tijdig en in samenhang met de applicatiearchitectuur worden genomen.

3.3. Te hanteren principes

Voor de inrichting van de informatievoorziening wil No 'afkijken' bij de Nederlandse overheid. Daarom maakt No gebruik van Nora en de uitwerkingen voor het Rijk (EAR) en gemeenten (Gemma). NORA is de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur. EAR is de Enterprise Architectuur Rijksdienst. EAR sluit aan op de NORA en brengt de i-infrastructuur van het Rijk samenhangend in kaart en biedt overzicht en inzicht vanuit verschillende perspectieven. Gemma is de Gemeentelijke modelarchitectuur sluit ook aan op de NORA en biedt met name een verdieping voor het inrichten van zaaksystemen (zoals de No nu ook gebruikt).

De genoemde referentie architecturen kennen een aantal principes voor de inrichting van de informatievoorziening. De overheidsinstanties en marktpartijen passen deze principes toe, waarmee een basis van standaardisatie ontstaat. Het volgen van de principes maakt het voor de No eenvoudiger om aansluiting te vinden bij andere overheidsinstanties en om diensten en applicaties te selecteren, die voldoen aan de eisen.

De No hanteert daarom zelf de volgende principes:

- 1) *De No haakt zo veel mogelijk aan bij rijksbreed beleid tenzij de aard van het werk of de omvang van de organisatie zich daartegen verzet".*
Denk aan VIR-BI, BIO, AVG, Nora, EAR, GEMMA, Aanbestedingsregels, en de Archiefwet. Eventuele afwijkingen, voor zover die binnen de status van de No mogelijk zijn, worden expliciet benoemd. De benodigde capaciteit en kennis moet proportioneel zijn. No maakt waar mogelijk gebruik van rijks brede (raam)contracten voor diensten, hard- en software.
- 2) *No is eigenaar van en verantwoordelijk voor de (kwaliteit van de) data die in het primair proces ontstaan.* Andere data worden middels gebruiksaafspraken en koppelingen dynamisch gebruikt en worden dus bij voorkeur niet gedupliceerd¹.
 - a) Informatie wordt op één plek bijgehouden (en meervoudig gebruikt).
 - b) Alleen door No gegenereerde informatie wordt bijgehouden (geen duplicatie)
 - c) Waar mogelijk verwijzen (linken) naar primaire bronnen buiten No
- 3) *No past 'archivering by design', 'privacy by design' en 'security by design' toe bij het inrichten van processen en informatievoorziening.*
Bij aanbesteding worden de eisen voor archivering, privacybescherming en informatiebeveiliging voor een product of dienst meegenomen en beoordeeld.

¹ Dat wil zeggen opgenomen in onze systemen

- 4) *De No kiest voor hergebruik van aanwezige² software en anders voor pakketsoftware boven maatwerksoftware.*
Pakketsoftware kan geconfigureerd worden met de geboden mogelijkheden, maar het pakket zelf wordt niet aangepast. Het installeren van een nieuwere versie van de leverancier wordt niet gehinderd door aanpassingen die de No zelf heeft aangebracht.
- 5) *Daar waar we goed in zijn en waar we capaciteit voor hebben³, voeren we zelf uit en daar waar het elders beter kan of we de capaciteit niet hebben, besteden we uit".*
Dit vertaalt zich voor de informatievoorziening als volgt:
- a) Functioneel beheer in eigen beheer, om goed aan te sluiten op de gebruikers.
 - b) Informatiemanagement in eigen beheer om een sterke opdrachtgever te zijn.
 - c) Applicatiebeheer en applicatieontwikkeling in de markt, tenzij in eigen beheer gunstiger is.
 - d) Technisch beheer in de markt, tenzij in eigen beheer gunstiger is.
- 6) *De No wil een slimme volger zijn van technologische ontwikkelingen.*
Dit betekent dat we niet de allernieuwste ontwikkelingen volgen, onder meer vanwege het risico van kinderziektes. In het versiebeleid is t-1 het uitgangspunt. Dat wil zeggen dat No tenminste de op een na laatste productversie gebruikt. Soms kan dat niet, als de leverancier alleen de meest actuele versie wil ondersteunen.
No wil zeker ook niet achterop raken, waardoor ondersteuning kan wegvallen. Elke component moet minimaal nog 3 jaar ondersteund worden door de leverancier.

² Binnen No, Hocosta's of het Rijk

³ Het is een keuze hoeveel capaciteit wordt aangehouden. Voor de schaal van de No is specialistische kennis moeilijk te vinden en te binden. Ook kunnen applicaties als dienst worden afgenomen en deels in de plaats komen van investeringen.

4. Organisatie van de informatievoorziening

Voor de adequate besturing van de informatievoorziening zijn binnen No functies ingesteld en worden rollen expliciet belegd. Ook wordt een overlegstructuur ingericht. Daarmee worden de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden inzichtelijk gemaakt voor alle betrokkenen.

4.1. Functies en rollen

Eigenaarschap

Voor elk proces, elke gegevensverzameling en elke applicatie is er een eigenaar. Dit is een sector- of afdelingshoofd die het voortouw heeft in beslissingen. Hij of zij overlegt met mede-eigenaren

Bijvoorbeeld:

Het digitale archief (applicatie) wordt door alle medewerkers gebruikt. Het afdelingshoofd FD heeft het voortouw en stemt af met alle andere sector- en afdelingshoofden.

De data over verzoeken worden gebruikt door de sectoren WIO, VMM, WZ en KOM. Eén van de managers heeft het voortouw en stemt af met de andere managers.

De drie sectoren WIO, VMM, WZ hebben hetzelfde werkproces. Het sectorhoofd ... heeft het voortouw en stemt met de sectorhoofden ... en ...

Omdat de werkprocessen data genereren en ook weer gebruiken en daarvoor applicaties wordt ingezet, overleggen de eigenaren uit de drie voorbeelden met de informatiemanager over de ontwikkeling van de informatievoorziening. Beslissingen worden uiteindelijk voorgelegd aan het MT.

IV verantwoordelijke (CIO)

De verantwoordelijke voor de inrichting van de informatievoorziening is de CIO. Deze rol wordt namens het MT vervuld door het afdelingshoofd Bestuursbureau. De CIO organiseert dat het informatiebeleid wordt gerealiseerd. De informatiemanager voert de bijbehorende taken uit en maakt deel uit van het Bestuursbureau.

ICT verantwoordelijke

De No beschikt over eigen ICT middelen voor de kantoorautomatisering, de telefonie en de hosting van de meeste applicaties. Het beheer is de verantwoordelijkheid van het afdelingshoofd ICT.

IB verantwoordelijke (CISO)

Het organiseren van een betrouwbare en veilige informatievoorziening is de verantwoordelijkheid van de CISO. De informatiemanager vervult tevens de rol van CISO.

AVG verantwoordelijk (FG of PO)

De No verwerkt persoonsgegevens. De bewaking van de privacy van de burgers binnen de No is de verantwoordelijkheid van de Privacy Officer. Hij of zij ziet toe dat de gegevensverwerking voldoet aan het kader van de AVG. De Privacy Officer opereert onder verantwoordelijkheid van het Bestuursbureau.

i-Controller

De i-Controller ziet toe op de toepassing van de verplichte kaders. Ook toetst de i-Controller op de doelmatigheid van de plannen en projecten. De controller van de No vervult tevens de rol van i-Controller.

Te overwegen functies of rollen

Het verbeteren van de informatievoorziening en het ontwikkelen van informatiegedreven werken vraagt gespecialiseerde kennis. De No beschikt nu nog niet over dergelijke specialisten. De No onderzoekt hoe deze kennis ontwikkeld kan worden en of het aanstellen van specialisten een versnelling kan geven. Hierbij valt te denken aan een data-analist of informatiespecialist, die werkt aan datakwaliteit, rapportages en datasets voor onderzoek en aan een processpecialist voor het ontwerpen en vastleggen van de werkprocessen en de interactie met applicaties (met toepassing van de 'lean' ontwerpprincipes voor efficiënte en effectieve processen). Mogelijk kunnen functies gecombineerd worden.

4.2. Overlegstructuur

De strategische richting van de informatievoorziening wordt besproken in het overleg van de sectorhoofden en afdelingshoofden (MT+) en vastgesteld door de Directeur.

- Ambitie (Beleid)
- Budget (Planning & Control)
- Risicoacceptatie (Security)
- Organisatie (O&F)

De inrichting en besturing van het beheer en de afgesproken veranderingen wordt besproken in het BVO. Het BVO beslist als het besluit binnen de strategische kaders past.

Voor de applicaties beslist het BVO over aanpassingen (change decision board). Het BVO zal ook fungeren als stuurgroep voor projecten in de bedrijfsvoering. Als het project over het primaire werkproces gaat, kan een brede stuurgroep ingesteld worden.

De operationele aansturing van de informatievoorziening vindt plaats in de afdelingen. Of in speciaal daarvoor ingestelde projecten.

Als een applicatie gebruikt worden in meerdere afdelingen kan een beheeroverleg ingesteld worden, waar de afdelingen samenwerken aan de voorbereiding van wijzigingen aan de applicaties (change advisory board).

5. Activiteiten overzicht 2020-2024

De noodzakelijke ontwikkeling van de informatievoorziening vraagt veel tijd, en is eigenlijk nooit af. In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de beoogde doelen en resultaten voor de komende jaren. Dit beeld is gebaseerd op de inzichten van eind 2019. In het informatieplan wordt dit beeld verder uitgewerkt. Het informatieplan kan periodiek bijgesteld worden op de meest actuele inzichten.

De volgende doelen worden verder uitgewerkt.

1. Bruikbare applicaties in 2024
2. Volwaardig informatiemanagement bij No
3. Kostenefficiënte, beschikbare en veilige IT in 2024
4. Een erkend stevige informatiepositie van No in 2024

5.1. Bruikbare applicaties in 2024

Binnen enkele jaren wil No beschikken over applicaties die de werkprocessen adequaat ondersteunen en die door de leveranciers goed en nog lang genoeg ondersteund worden. Ten opzichte van de huidige situatie betekenen deze uitgangspunten dat de applicaties Verseon en de Kennisbank vervangen moeten worden. No maakt in ieder geval tot en met 2020 gebruik van het financieel systeem en dienstverlening van de Tweede Kamer. Dan zal ook deze situatie gaan veranderen. Een eerste stap in elke vervanging is het ontwikkelen van een pakket van eisen, gebaseerd op de processen van de No en de voor het werk benodigde gegevens. Onderdeel hiervan is een applicatie architectuur, die de samenhang tussen de applicaties, processen en gegevensverzamelingen beschrijft.

Resultaten

Vervangen Verseon (DOS, BI)	De applicatie Verseon is het digitaal archief, het zaaksysteem, de contactregistratie en, met DOS en BI, het rapportagehulpmiddel van de No. Verseon kan nog tot met 2021 gebruikt worden. De gebruikers zijn niet tevreden met de manier van registreren en het zoeken van informatie.
Vervangen Kennisbank (ombudsprudentie)	De kennisbank is technisch verouderd, de ondersteuning van de leverancier gaat stoppen en de applicatie moet daarom vervangen worden. Op het functionele vlak zijn verbeteringen mogelijk, zoals het bijhouden van de kennis en het toegankelijk maken. Daarmee kan ook ombudsprudentie beter gefaciliteerd worden.
Toekomst financieel proces- en systeem	Het financieel systeem wordt afgenomen van de Tweede Kamer en gedeeld met andere Hoge Colleges van Staat. Deze samenwerking gaat veranderen en daarmee ook de processen en systemen. De No moet daarin zijn positie kiezen en nieuwe afspraken maken.
Ontwikkelen websites en sociale media	Door snelle ontwikkelingen in het gebruik van sociale media en eisen aan bijvoorbeeld toegankelijkheid zijn de toepassingen van de No steeds in beweging. Daarnaast is er behoefte aan een platform voor het delen van kennis met professionals.
Publicaties	Veel publicaties van de No zijn openbaar. De publicaties worden op verschillende platforms gepubliceerd en buiten de No verder verspreid. Dit proces kan verbeterd worden, waarmee er één bron ontstaat voor de publicaties. Dit vraagt allereerst een nader onderzoek.

5.2. Volwaardig informatiemanagement bij No

Binnen de No en het bestuursbureau ontbreekt nog de strategische en tactische invulling van de informatievoorziening. Daarom is al besloten om informatiemanagement in te richten en ad interim een informatiemanager aan te stellen. Daarmee kunnen de volgende stappen gezet worden.

Resultaten

Werving informatiemanager	Binnen het Bestuursbureau is per 2020 structureel plaats voor een informatiemanager.
Informatiemanagement inrichten	Informatiemanagement is een No breed onderwerp. Daarom worden de rollen die daarbij horen beschreven en expliciet belegd (bijvoorbeeld applicatie eigenaar). Daar hoort een overlegstructuur bij, waarin beslist wordt over wijzigingen in de informatievoorziening (changemanagement). Ook wordt de samenwerking binnen de bedrijfsvoering (FD en ICT) georganiseerd.
Samenwerken BZK en Hoge Colleges van Staat	De informatievoorziening wordt zoveel mogelijk in lijn met kaders van de rijksoverheid ingericht. Dit helpt ook bij de verantwoording naar BZK en de Tweede Kamer. Omdat de Hoge Colleges van Staat vergelijkbare vraagstukken hebben in de informatievoorziening wordt daarmee – gelijk andere bedrijfsvoeringonderwerpen – waar mogelijk samengewerkt.
Projectorganisatie voor applicaties	De ontwikkeling van de informatievoorziening kent een groot aantal projectmatig uit te voeren activiteiten. Daarvoor wordt een projectorganisatie ingericht waarin medewerkers van de No en externe deskundigen samenwerken aan de vernieuwingen.
Raming van incidentele en structurele kosten	De noodzakelijke vernieuwing vergt investeringen en zal leiden tot een andere beheerlast. Het is de bedoeling om deze meerjarig in kaart te brengen en de financiering daarop af te stemmen.

5.3. Kostenefficiënte, beschikbare en veilige IT in 2024

De technische infrastructuur van de No wordt door de afdeling ICT onderhouden. Dat wil zeggen dat tijdig in updates en vervanging van hard- en software wordt voorzien. Daarnaast werkt de afdeling aan verbeteringen die worden ingegeven door ontwikkelingen in de IT markt, kaders waaraan de overheid moet voldoen en vragen uit de No organisatie.

Resultaten

Aanvullende maatregelen BIO	De No wil in control zijn op informatiebeveiliging en AVG. Daarvoor moet de BIO ingevoerd worden. De BIO vraagt een aanvullend beveiligingsmaatregelen.
Cloudstrategie uitwerken	Softwareleveranciers bieden hun software meer en meer als software-as-a-service. De No moet bij elke vervanging een keuze maken. Daarvoor wordt een strategie ontwikkeld en toegepast.
Email omgeving	De mailserver (MS Exchange en Enterprise Vault) van No moet in 2020 vervangen worden. Dit gaat gepaard met nieuwe mogelijkheden en raakt ook andere toepassingen binnen No.

Verder ontwikkelen telefonie	No gebruikt "Skype voor bedrijven". Deze software bevat nieuwe mogelijkheden die benut kunnen worden om effectiever en efficiënter te werken.
Back-up omgeving	De wijze waarop de data van No veilig gesteld worden, moet verbeterd worden. En zal wijzigen onder invloed van nieuwe applicaties en software-as-a-service.
Beveiligd uitwisselen bestanden	De communicatie tussen No en met de instanties kan gevoelige informatie bevatten en dient daarom veilig te zijn. Hiervoor zijn extra voorzieningen nodig.

5.4. Erkend stevige informatiepositie van No in 2024

Een belangrijke ontwikkeling is het data- of informatiegedreven werken. De No kan daar niet om heen, omdat er intern verbeteringen nodig zijn in de informatieverwerking en het gebruik van informatie. De omgeving van de No, de burgers en vooral ook de instanties, verwachten dat de No zich mee ontwikkelt in de digitale samenleving. Informatiegedreven werken is tot op zekere hoogte niet nieuw, maar maakt wel gebruik van nieuwe methoden en technische mogelijkheden, samen te vatten als 'data science'. Voor de No relevante kenmerken zijn

- dat informatiegedreven werken zich richt op stuurinformatie voor zowel de No als voor instanties.
- dat er een sterke wisselwerking is met de kennis en ervaring van de medewerkers en
- dat het een permanente activiteit is en een continu leerproces.

Resultaten

Verkennen verbeterpotentieel	Verkennen hoe de kwaliteit van de informatie beter kan, hoe informatie anders/beter benut kan worden en analyses voor het onderkennen van kansen voor nieuw beleid, ontwikkelingen bij doelgroepen en trends in het voorkomen van misstanden.
Ontsluiten kennis voor professionals	De No ontwikkelt zich sterk als autoriteit en is vraagbaak over met name de ombudsfunctie, klaaggedrag en behoorlijkheid. Deze functie wordt nog niet goed ondersteund in de interne informatievoorziening.
Effectief rapporteren aan gemeenten	Met de aangesloten gemeenten is een periodieke rapportage afgesproken. De realisatie van deze rapportage moet verbeterd worden.
Wet Open Overheid invoeren	De WOO vraagt actieve openbaarmaking van documenten. Onderzoek welke documenten daarvoor in aanmerking komen en inregelen van de publicatie.

6. Het vervolg

In deze notitie is het informatiebeleid van de No verwoord. Daarmee is slechts een eerste stap gezet. De volgende stap is het maken van een informatieplan, waarin concrete activiteiten worden benoemd en in onderlinge samenhang in de tijd worden uitgezet. Door de snelle en ingrijpende ontwikkelingen in de informatiemaatschappij is het niet mogelijk om heel veel vooruit te kijken. Het informatieplan zal zich steeds verder ontwikkelen, waarbij de visie en missie van de No en de doelen voor de informatievoorziening de bakens zijn. De op dit moment verwachte ontwikkelingen en activiteiten zijn hieronder – indicatief – in de tijd uitgezet.

