
I-VISIE

2012-2016

Gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Status	Vastgesteld Bedrijfsvoeringsraad
Versie	1.0 / 31-01-2013
Opdrachtgever	Programma DOWR
Eenheid	I-werkorganisatie DOWR
Auteur(s)	Team Informatiemanagement (IM)

1. INHOUD

2.	Inleiding	5
2.1	Samenwerking op gebied van bedrijfsvoering	5
2.2	I-visie.....	5
2.3	Leeswijzer	6
3.	Cocreatie	7
3.1	Wat zijn de ontwikkelingen:	7
3.2	Waar staan de gemeenten in 2016:	7
3.3	Wat vraagt dit van de informatievoorziening:	7
4.	Nieuw werken, nieuw organiseren	8
4.1	Wat zijn de ontwikkelingen:	8
4.2	Waar staan de gemeenten in 2016:	8
4.3	Wat vraagt dit van de informatievoorziening:	8
5.	Open data	9
5.1	Wat zijn de ontwikkelingen:	9
5.2	Waar staan de gemeenten in 2016:	9
5.3	Wat vraagt dit van de informatievoorziening:	9
6.	Harmonisatie & standaardisatie	10
6.1	Wat zijn de ontwikkelingen:	10
6.2	Waar staan de gemeenten in 2016:	10
6.3	Wat vraagt dit van de informatievoorziening:	10
7.	Basis op orde	11
7.1	Wat zijn de ontwikkelingen:	11
7.2	Waar staan de gemeenten in 2016:	11
7.3	Wat vraagt dit van de informatievoorziening:	11
8.	Realisatie - I-bedrijfsvoering	12
8.1	Programma 1: Partnerorganisatie	12
8.2	Programma 2: Basis op orde	12
8.3	Programma 3: Internet als hoofdstructuur	13
8.4	Programma 4: iNup realisatie.....	13
8.5	Programma 5: Harmonisatie van applicaties	14

2. INLEIDING

2.1 SAMENWERKING OP GEBIED VAN BEDRIJFSVOERING

In 2010 is gestart met een traject van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (kortweg: DOWR) om intensiever te gaan samenwerken op het gebied van de bedrijfsvoering.

Samenwerking wordt hierbij gezien als een middel dat kan bijdragen aan organisatiedoelen die in de drie gemeenten gesteld zijn. Hierbij komen de onderliggende belangen en drijfveren enerzijds voldoende overeen (kosten, kwaliteit, kwetsbaarheid), en zijn deze anderzijds op een nuttige manier complementair aan elkaar (reduceren kosten overhead versus kwetsbaarheid, veranderkracht versus beheerkracht). Samenwerking biedt bovendien kansen voor medewerkers van de drie gemeenten (opbouwen expertise, toename arbeidssatisfactie, versterking marktpositie).

Samenvattend wordt met de samenwerking het realiseren van vier 'K's beoogd: meer Kwaliteit, minder Kwetsbaarheid, minder Kosten en meer Kansen voor medewerkers.

Om deze voordelen volledig te kunnen realiseren is het harmoniseren van het bedrijfsvoeringbeleid een randvoorwaarde. Een van de terreinen van samenwerking is ICT, waardoor het harmoniseren van het beleid op het gebied van Informatievoorziening en ICT randvoorwaardelijk is voor het behalen van de gestelde doelen. Vanuit deze gedachte is besloten te komen tot een uniform applicatielandschap, en een gemeenschappelijke visie, strategie en beleid op I-gebied.

De samenwerking heeft tevens geresulteerd in de vorming van een gemeenschappelijke I-werkorganisatie voor de drie gemeenten, die in een gastheermodel is ondergebracht bij de gemeente Deventer.

De nu voorliggende I-visie is een product van deze per 1 oktober 2012 operationeel geworden I-werkorganisatie en geeft de hoofdlijnen van de koers op I-gebied voor de drie organisaties voor de komende jaren weer.

2.2 I-VISIE

Een I-visie, en het daaruit voortkomend I-beleid, staat niet op zichzelf, maar is een integraal onderdeel van het beleid en de bedrijfsvoering van een gemeentelijke organisatie. Een gemeentelijke organisatie heeft een visie, voert strategisch beleid, en wil bepaalde ambities realiseren. Deels op basis van eigen politieke keuzes, en deels aansluitend op landelijke trends en regelgeving. Hierop moet de bedrijfsvoering van de gemeentelijke organisatie worden afgestemd. De ontwikkelingen op het gebied van maatschappij, beleid, mogelijkheden en verwachtingen maken dat ook de bedrijfsvoering van een gemeente voortdurend in ontwikkeling blijft. Dit geldt in nog sterkere mate voor het gebied van ICT. Bedrijfsvoering en ICT groeien in toenemende mate naar elkaar toe, waardoor ICT niet meer alleen ondersteunend is aan, maar ook steeds meer onderdeel wordt van de bedrijfsvoering. ICT is van strategisch belang, en *IT-governance* maakt nadrukkelijk deel uit van de sturing van de organisatie.

Met als vertrekpunt de geformuleerde ambities en de gesignaleerde ontwikkelingen geeft de I-visie hierbij het kader waarbinnen beslissingen omtrent de informatievoorziening genomen kunnen worden; niet alleen voor de korte, maar ook voor de middellange en lange termijn. Het geeft samenhang en verbinding tussen de afzonderlijke elementen van de informatievoorziening en brengt richting en structuur aan in de planning van veranderingen in organisatie, informatie en technologie.

2.3 LEESWIJZER

In de hier voorliggende I-visie onderscheiden we een vijftal thema's waarmee de ontwikkelingen op I-gebied te duiden zijn voor de komende periode:

- Cocreatie,
- Nieuw werken, nieuw organiseren,
- Open data,
- Harmonisatie & standaardisatie en
- Basis op orde.

Deze thema's worden in de volgende vijf hoofdstukken uitgewerkt. Hierbij komen achtereenvolgens per thema de volgende onderdelen langs: een schets van de ontwikkelingen, waar staan de gemeenten in 2016, en wat is er voor nodig op het gebied van ICT en informatievoorziening om het te kunnen realiseren.

In het laatste hoofdstuk wordt de focus gelegd op de eigen I-bedrijfsvoering: wat moet intern gerealiseerd worden om de vijf geschetste thema's te ondersteunen en de bedrijfsvoering op I-gebied hier op in te richten. Dit wordt vertaald in een vijftal hoofddoelstellingen voor de I-werkorganisatie.

Deze doelstellingen worden vervolgens elk puntsgewijs vertaald in concrete doelen met realisatietermijnen op de vier te onderscheiden gebieden van organisatie, management & cultuur, proces & product en systemen.

In een onderliggende investeringsprognose is uitgewerkt tot welke projecten dit kan leiden en welke financiële middelen daar voor nodig zijn. Deze verdere uitwerking in uitvoeringsprojecten, investeringen en planning is in een separaat aangeboden document opgenomen, de '*Investeringsprognose I-visie 2012-2016*' met bijbehorende plateauplanning.

De planning en uitvoering worden geprioriteerd en gemonitord door het DOWR Regieoverleg ICT en worden ingericht, bewaakt en geactualiseerd door middel van project- en portfoliomanagement.

De I-visie wordt aangeboden aan de colleges van B&W en zal jaarlijks geactualiseerd worden.

3. COCREATIE

3.1 WAT ZIJN DE ONTWIKKELINGEN:

- De rol van de gemeenten in de actieve uitvoering verandert: de gemeenten schakelen steeds meer om van het zelf uitvoeren van taken naar een regierol, en het samen met burgers, organisaties en bedrijven uitvoeren van taken. De gemeenten werken hierdoor steeds meer samen met (keten)partners in het traject van beleid en uitvoering. Deze trend zal sterker gaan worden.
- De houding van de overheid ten opzichte van burgers en partners verandert: van actieve controle naar meer vrijheid en vertrouwen met verantwoordelijkheid.
- Taken worden door en met diverse ketenpartners uitgevoerd. Dit kunnen marktpartijen, instellingen of burgers zijn. De verschillende partners en samenwerkingsverbanden zullen toenemen en tevens steeds sneller wisselen. Ook crowdsourcing doet zijn intrede.
- De creatie van beleid zal steeds meer door middel van nieuwe media plaats vinden (social media).

3.2 WAAR STAAN DE GEMEENTEN IN 2016:

- De gemeenten voeren minder zaken alleen in eigen beheer uit, en meer in samenwerkingsverbanden met andere organisaties.
- Deze samenwerkingsverbanden zullen verschillend zijn per onderwerp, en zullen snel wisselen.
- Burgers en bedrijven participeren zowel in het creëren als in het uitvoeren van beleid.
- De gemeenten krijgen en stimuleren actief input voor beleidsvorming via diverse media. Naast de traditionele manieren zullen hierbij ook nieuwe media gebruikt worden.

3.3 WAT VRAAGT DIT VAN DE INFORMATIEVOORZIENING:

- Omdat de gemeenten steeds meer open staan voor input van buiten en meer samen gaan werken en gaan delen met anderen buiten de eigen informatiedomeinen is een open en veilige, betrouwbare informatievoorziening een absoluut vereiste. De gemeenten hebben hierbij de verantwoordelijkheid voor toegankelijkheid, vertrouwelijkheid, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van informatie.
- De informatievoorziening zal het gebruik van nieuwe media moeten faciliteren, binnen en buiten de organisatie.
- De IT volgt de marktstandaard en moet up to date blijven met die zaken die ook in de buitenwereld (organisaties, burgers) algemeen gebruikt worden.
- Door de snelle ontwikkelingen in de markt en door de noodzaak om aan te kunnen sluiten op andere (keten)partners is een flexibele IT-architectuur waarbij de IT snel aanpasbaar is noodzakelijk.
- Door het wisselend samenwerken met anderen moeten ook de teamspelers (in- en extern) in IT-voorzieningen flexibel in- en uit kunnen worden gesloten.
- Dit alles vereist een grote mate van flexibiliteit van de I-organisatie, -processen en -personen. Het op een juiste wijze slim inzetten van IT-resources vraagt bijzondere aandacht (smart sourcing).

4. NIEUW WERKEN, NIEUW ORGANISEREN

4.1 WAT ZIJN DE ONTWIKKELINGEN:

- Niet de overheid, maar de consument (burger en gebruiker) bepaalt de ontwikkeling van de gemeentelijke informatievoorziening, en de snelheid van deze ontwikkeling. De gemeenten zijn hierin volgend en passen zich aan op dat wat verwacht wordt.
- De gemeentelijke taken worden plaats-, tijd-, en platformonafhankelijk uitgevoerd en georganiseerd.
- Steeds meer zaken zijn via het internet bereikbaar en bestuurbaar, van laptops tot gemalen, van tablets tot kamerthermostaten.

4.2 WAAR STAAN DE GEMEENTEN IN 2016:

- Het traditionele kantoor- en organisatieconcept is niet langer de norm. De ambtenaren van de gemeente werken klant- en resultaatgericht. Zij bepalen hierbij zelf hun eigen werkplek, werktijden, apparatuur, programmatuur en support met een eigen budget. Dit wordt actief ondersteund door de manager.
- Veel diensten van de gemeenten maken gebruik van hulpmiddelen die aangesloten zijn op het internet en op afstand worden beheerd. Dit geldt voor zowel fysieke zaken als voor de informatievoorziening.
- De gemeenten adopteren snel nieuwe technologieën om hierdoor beter aan te sluiten op consumenten en ook om deze aan te laten sluiten op de gemeenten.

4.3 WAT VRAAGT DIT VAN DE INFORMATIEVOORZIENING:

- Dit vereist een ICT-infrastructuur die op alle gebruikelijke platformen en systemen aansluiting vindt, snel aanpasbaar is en die een hoge (24x7) beschikbaarheid heeft.
- Doordat de gemeentelijke infrastructuur volledig verbonden is met de buitenwereld buiten het traditionele eigen domein is een open en veilige, betrouwbare informatievoorziening een absoluut vereiste.
- De medewerkers van de I-organisatie staan niet apart van de organisaties, maar treden op als partner voor en van de organisaties. Ze hebben een brede kennis en een open instelling.
- Het internet fungeert als de hoofdstructuur voor de informatievoorziening: alles is webbased. Dit geldt voor programmatuur, opslag, transport en diensten (apps, cloud, SaaS).

5. OPEN DATA

5.1 WAT ZIJN DE ONTWIKKELINGEN:

- De huidige tijd vraagt een andere omgang met de gegevens waar de gemeenten over beschikken. De maatschappij vraagt een directer inzicht in de gegevens van de overheid.
- Vrije toegankelijkheid van openbare data wordt steeds meer het uitgangspunt. Openbaarheid, beschikbaarheid en hergebruik door marktpartijen worden de norm.
- De gemeenten willen samenwerken met ketenpartners, die ook de beschikking moeten hebben over gegevens.
- Medewerkers willen op andere (alle) plaatsen en tijden werken en over de gegevens beschikken.
- Dit stelt eisen aan de kwaliteit van de gegevens, aan de ontsluitbaarheid van gegevens en een afweging welke gegevens beschikbaar worden gesteld, en waar nodig een goede bescherming.

5.2 WAAR STAAN DE GEMEENTEN IN 2016:

- De gemeenten stellen hun gegevens beschikbaar aan derden voor inzage en voor gebruik.
- Gemeenten nemen actief deel aan een open informatiesamenleving.
- Gemeenten staan open voor verbetering van haar gegevens door derden.

5.3 WAT VRAAGT DIT VAN DE INFORMATIEVOORZIENING:

- Het toegenomen gebruik van gegevens, nu ook door anderen dan de traditionele gemeentelijke diensten zelf, vereist een open en veilige, betrouwbare informatievoorziening.
- Om het (her)gebruik van gegevens mogelijk te maken moeten de gemeenten aansluiten op algemeen gebruikte datastandaarden en publicatiemodellen.
- Om de gegevens te kunnen structureren en ontsluiten moeten documentmanagement en archivering op orde zijn.
- Informatie moet vindbaar zijn, zowel voor de organisatie zelf als voor (keten)partners en de buitenwereld.

6. HARMONISATIE & STANDAARDISATIE

6.1 WAT ZIJN DE ONTWIKKELINGEN:

- De gemeenten sluiten aan op de landelijke trend tot harmonisatie en vereenvoudiging van hun processen en de onderliggende informatievoorziening.
- Voor de DOWR-gemeenten is afgesproken om de gebruikte applicaties te harmoniseren en daarmee in aantal terug te brengen tot een sterk vereenvoudigd applicatielandschap.
- Daarbij wordt tevens ingezet op het werken met generieke oplossingen die over meerdere terreinen en processen heen zullen lopen, ook daar waar dit betekent dat niet het volledige eisenpakket op elk specifiek terrein kan worden gerealiseerd.

6.2 WAAR STAAN DE GEMEENTEN IN 2016:

- De pluriformiteit in de gemeentelijke werkwijzen is afgenomen. Gemeenten werken volgens landelijke processen. Deze processen zullen lean zijn ingericht.
- De gemeenten handelen hun processen af met behulp van een generiek ingericht zaaksysteem.
- De gemeenten gebruiken alleen daar waar het noodzakelijk is een taakspecifiek systeem.

6.3 WAT VRAAGT DIT VAN DE INFORMATIEVOORZIENING:

- Het inrichten van een generiek zaaksysteem vereist het mogelijk maken van zaakgericht werken.
- De harmonisatie en het voor een groot deel vervangen van alle in DOWR gebruikte systemen.
- Het generiek gebruiken van systemen, voor meerdere gemeenten, vereist het aansluiten op algemene koppelstandaarden.
- De landelijke trend, harmonisatie en het werken met generieke functionaliteit vraagt het aansluiten op de architectuur van de KING-basisgemeente

7. BASIS OP ORDE

7.1 WAT ZIJN DE ONTWIKKELINGEN:

- Basis op orde betekent dat de gemeenten gebruik maken van de basisgegevens voor gemeenten.
- De gemeenten richten hun processen LEAN en zaakgericht in en beschikken over informatie om de uitvoering te kunnen sturen.
- De gemeenten zorgen voor de integriteit en uitwisselbaarheid van hun gegevens, waaronder ook geodata.
- Hiermee optimaliseren de gemeenten hun dienstverlening voor burgers en bedrijven.

7.2 WAAR STAAN DE GEMEENTEN IN 2016:

- De gemeenten hebben hun zaken op orde: landelijk uniform ingerichte processen; gegevens betrouwbaar, en vindbaar.
- De gemeenten 'vragen niet naar de bekende weg': gegevens worden eenmalig en eenduidig opgeslagen, worden gekoppeld en ontsloten.
- De gemeenten beschikken over efficiënte technologie.
- De gemeenten werken volgens LEAN processen.

7.3 WAT VRAAGT DIT VAN DE INFORMATIEVOORZIENING:

- Het gebruiken van basisgegevens vereist het aansluiten op landelijke ontwikkelingen (GBA, BGT, I-NUP).
- Het werken met basisgegevens, eenmalige opslag en koppelbaarheid vereist het mogelijk maken van zaakgericht werken.
- Het beschikbaar krijgen van stuurinformatie vereist het faciliteren en inrichten van eenduidige managementinformatie (BI) in de systemen.
- Het kunnen opslaan en ontsluiten van geodata is een vereiste.
- De harmonisatie van de DOWR systemen is noodzakelijk.

8. REALISATIE - I-BEDRIJFSVOERING

Om de consequenties van de hiervoor genoemde vijf thema's te ondersteunen en faciliteren moeten er diverse zaken gerealiseerd worden door de I-werkorganisatie. Dit geldt zowel voor de eigen interne organisatie als naar de drie gemeenten en de gemeentelijke onderdelen.

De I-werkorganisatie heeft hierbij het volgende **missiestatement** geformuleerd:

"Als partner regisseren en realiseren wij de I-voorzieningen voor de DOWR-gemeenten en hun samenwerkings- en ketenpartners."

Er is een vijftal doelstellingen geformuleerd, die elk worden uitgewerkt in een programma. Deze doelstellingen / programma's worden hier gepresenteerd en uiteengelegd in nadere doelen op de gebieden organisatie, mens & cultuur, product & proces en systeem.

De concretere uitwerking in uitvoeringsprojecten maakt deel uit van *Investeringsprognose I-visie 2012-2016* met de bijbehorende plateauplanning.

8.1 PROGRAMMA 1: PARTNERORGANISATIE

De DOWR I-organisatie werkt per 1-10-2012, met doorontwikkeling naar een partnerorganisatie per 1-1-2015.

Organisatiedoelen:

- De DOWR I-organisatie is ingericht (organisatie-inrichting, processen, rollen) per 1-10-2012.
- De bemensing is volledig ingevuld per 1-7-2013.

Mens- & cultuurodoelen:

- De I-professional werkt en wordt aanvaard als partner voor de business (meedenken vanuit de doelen van de business) per 1-1-2015.
- Er is brede kennis per 1-1-2014; de kenniskringen zijn ingevuld per 1-3-2013.
- Medewerkers opereren vanuit een open instelling.

Product- & procesdoelen:

- De regieorganisatie is operationeel per 1-7-2012.
- Portfoliomanagement is operationeel per 1-4-2013.
- Service level management is geregeld per 1-1-2013.

Systeendoelen:

- De projectenkalender functioneert per 1-1-2013.
- De producten- en dienstencatalogus (PDC) is gereed per 1-10-2012.

8.2 PROGRAMMA 2: BASIS OP ORDE

In 2014 is het gegevensmanagement (inclusief document-, recordmanagement en geo) op orde; gegevens zijn ontsloten, inzichtelijk, voor sturing beschikbaar en koppelbaar.

Organisatiedoelen:

- Gegevensmanagement is geregeld per 1-4-2013.

Mens- & cultuurodoelen:

- Door de business een programmamanager aanstellen om geo op de kaart te zetten ism DOWR-i werkorganisatie; periode 1-1-2013 tot 1-1-2015.
- Gegevensmanagement heeft geo geïncorporeerd in regulier gegevensmanagement per 1-7-2014.
- Volledig werken volgens gegevensstandaarden per 31-12-2014.

Product- & procesdoelen:

- GEO-gegevensmanagement is per 31-12-2014 onderdeel van regulier gegevensmanagement.
- Architectuur voor gegevensmanagement is geregeld per 1-6-2013.
- Informatie-, proces- en infrastructuurarchitectuur is geregeld per 1-6-2013.

Systeemdoelen:

- Zaakgericht archiveren in Deventer is geregeld per 1-6-2013.
- Zaakgericht werken voor DOWR gaat mee in de harmonisatie; één systeem/systematiek per 1-1-2014.
- Faciliteren van eenduidige managementinformatie (BI) is geregeld per 1-1-2014.
- Gegevens zijn integraal toegankelijk; geregeld per 31-12-2014.

8.3 PROGRAMMA 3: INTERNET ALS HOOFDSTRUCTUUR

Op 1-1-2015 is internet de veilige hoofdinfrastructuur voor de DOWR-gemeenten voor informatie ontsluiting.

Organisatiedoelen:

- Sourcing is smart geregeld.
- Programmamanagement is geregeld per 1-4-2013.

Mens- & cultuurodoelen:

- I-medewerkers staan open voor het ondersteunen van ketenpartners.
- I-medewerkers denken als partner van de organisatie.

Product- & procesdoelen:

- De flexibele infrastructuur-architectuur is gereed per 1-7-2013.
- Producten en processen worden uitgebreid naar de ketenpartners.

Systeemdoelen:

- Een open en veilige informatievoorziening.
- Alles is webbased (apps, cloud, SaaS).
- Nieuwe media worden gefaciliteerd.
- Een adaptieve infrastructuur met een hoge (24x7) beschikbaarheid.
- Autorisatie en authenticatie zijn geregeld (t.b.v. het aan- en afschakelen van medewerkers & partners).
- De IT-voorzieningen zijn flexibel beschikbaar voor in- en externe teamspelers.

8.4 PROGRAMMA 4: iNUP REALISATIE

mGBA, BGT en andere iNup programma's worden uitgevoerd conform richtlijnen en planning van de overheid.

Organisatiedoelen:

- Programmamanagement (DOWR-breed) staat per 1-1-2013.

Mens- & cultuurodoelen:

- Projectmatig werken wordt uniform toegepast per 1-1-2013.

Product- & procesdoelen:

- Projectmanagement is geregeld per 1-4-2013.
- Projectportfoliomanagement is geregeld per 1-4-2013.

Systeemdoelen:

- In 2015 zijn de mGBA-applicatie en de BGT operationeel.
- In 2014 zijn de iNUP onderdelen gerealiseerd.

- Internet is ingericht als structuur voor mGBA en BGT.
- Aansluiten op koppelstandaarden volgens planning rijksoverheid.

8.5 PROGRAMMA 5: HARMONISATIE VAN APPLICATIES

Uiterlijk 1-1-2017 is de applicatieharmonisatie voor DOWR uitgevoerd.

Organisatiedoelen:

- De demand-organisatie DOWR is per domein geregeld voor harmonisatie.
- Programmamanagement is geregeld per 1-4-2013.
- Sourcing is smart geregeld.

Mens- & cultuurodoelen:

- Samenwerking is de basishouding bij iDOWR en de business.
- Geen optimizing maar satisficing (het kwaliteitsniveau wordt basis of sober).

Product- & procesdoelen:

- Projectmanagement is geregeld per 1-4-2013.
- Project portfoliomanagement is geregeld per 1-4-2013.
- De architectuur is helder per 1-4-2013.

Systeendoelen:

- De diversiteit in applicaties is teruggebracht tot 20% in 2017.
- IT volgt de marktstandaarden.
- De systemen zijn volledig aangesloten conform het ontwerp van de KING-basisgemeente.

