

Strategisch kader ICT



Visie en beleid ICT Maassluis

De middellange termijn

Inleiding

Dit document beschrijft voor het ICT-domein de visie, ambitie en het beleid van de gemeente Maassluis. Het richt zich op de middellange termijn, zeg een periode van 3 jaar. De ICT-ontwikkelingen volgen elkaar in steeds rapper tempo op; daarom heeft het verder vooruit kijken weinig zin.

Dit document is het gevolg van een rekenkameronderzoek naar ICT van de gemeente medio 2017. De gemeenteraad heeft daarin onder meer aangegeven dat de strategische bijdrage van ICT moet zijn vastgelegd. Andere adviezen waren om de “beide benen op de grond”-benadering met een hoogwaardige I&A te handhaven.

Uitgangspunten

Als uitgangspunten voor het ICT-beleid hanteert de gemeente Maassluis:

1. Informatie en daarmee ICT is een cruciale productiefactor van de gemeente. Zonder geautomatiseerde gegevensverwerking is het realiseren van de gemeentelijke doelstellingen niet meer mogelijk.
2. Het ICT-beleid van de gemeente Maassluis is afgeleid van het gemeentelijk beleid. ICT staat ten dienste van de bedrijfsvoering, van de gemeentelijke doelstellingen en is geen primaire functie van de gemeente. Tegelijkertijd heeft ICT in toenemende mate gevolgen voor het gemeentelijke beleid.

De gemeente is sterk afhankelijk van (het functioneren van) ICT. Als bijvoorbeeld de geautomatiseerde informatievoorziening niet beschikbaar is, staat een groot deel van de bedrijfsvoering stil met alle schade van dien. Dit betekent dat de gemeente moet blijven investeren in ICT-middelen, in ICT-personeel, in de ICT-vaardigheden van medewerkers en in de bewuste omgang met (vertrouwelijke) gegevens. Het belang van ICT noodzaakt de verankering van ICT in de organisatiestrategie.

Ambitie ICT

De gemeente Maassluis beschikt over een flexibele, veilige en beheersbare informatiehuishouding die volledig digitaal werken mogelijk maakt en aansluit op de behoeften van de business tegen gerechtvaardigde kosten.

Dit betekent dat de informatiehuishouding zowel vraag- maar ook aanbodgericht wordt ingevuld. ICT biedt vele mogelijkheden en oplossingen die aan de bedrijfsvoering worden voorgelegd. Hierin kiest de gemeente voor een *fast follower* aanpak. Dat wil zeggen dat de gemeente als een van de eerste uit het "gemeentepeloton" tot implementatie over gaat. De risicovolle ontwikkelingsfase is dan achter de rug waarmee dergelijke ICT-oplossingen voor de gemeente Maassluis bereikbaar zijn.

De ICT-organisatie werkt pragmatisch, met beide benen op de grond. Procedurebeschrijvingen, werkinstructies en beleid zijn doelmatig opgesteld.

Visie

Deze paragraaf beschrijft de visie van de gemeente Maassluis op ICT, op ICT-dienstverlening en ICT-organisatie.

1. De ICT-dienstverlening verschuift van het beheer van hard- en software naar informatiemanagement en gegevensbeheer

De gemeentelijke organisatie bezit een schat aan gegevens waarvan de verwachting is dat hiermee de maatschappelijke doelstellingen steeds effectiever en efficiënter kunnen worden bereikt. Daarom zet de gemeente in op gegevensbeheer: het vergaren, beveiligen, distribueren, bewerken, presenteren, archiveren en verwijderen van gegevens. Dit gegevensgebruik wordt binnen de vigerende wet- en regelgeving uitgevoerd. Dit leidt uiteindelijk tot een data-gedreven organisatie.

Als gevolg van deze verschuiving, verandert het profiel van de ICT-medewerker. Deze gaat van beheerder naar regisseur van diensten waaronder informatie. Dit betekent een andere soort expertise: architect (samenhang), adviseur ((on-)mogelijkheden), projectleider, contractmanager. Technisch beheer (systeem, netwerk, software) blijft nodig, maar gericht op advies, integratie en assemblage.

2. De door de gemeente gebruikte software en gegevens staan in toenemende mate bij leveranciers en zijn via het internet beschikbaar

In toenemende mate bieden leveranciers ICT-oplossingen in de cloud aan, de zogenaamde *Software as a Service* (SaaS). Hiervoor is alleen een apparaat, een (beveiligde) internetverbinding, een standaard browser en een licentie per gebruiker per maand nodig om deze software te gebruiken. Het gebruik van de software is hiermee onafhankelijk van de locatie-, het tijdstip en het apparaat (computer, laptop, smartphone, tablet). Bovendien zijn dergelijk oplossingen sneller in gebruik te nemen, op of af te schakelen.

De benodigde of gecreëerde gegevens (ook privacygevoelige) zijn ook via het internet te bereiken. Dit stelt hogere eisen aan de gegevenshuishouding, waaronder uitwisseling, opslag en bewerking. In lijn met de AVG worden dergelijke 'verwerkingen' in kaart gebracht en - indien nodig - aanvullende afspraken met de 'bewerker' gemaakt.

Als gevolg van de inzet van de cloud verandert ook de financieringswijze van software door de gemeente (van capex naar opex). De traditionele initiële investering in licentie- en installatiekosten maken plaats voor een huurprijs per medewerker per maand, waarin ook het onderhoud en ondersteuning is opgenomen. De inrichtings- en opleidingskosten blijven; de complexiteit en daarmee kosten om een werkende keten te krijgen en te onderhouden nemen toe. Als gevolg van de verdergaande automatisering, de vraag naar hogere beschikbaarheid en de inzet van geavanceerdere

software zullen de kosten/fte toenemen en permanente training van beheerders en gebruikers noodzakelijk blijven.

3. Gemeente Maassluis neemt in toenemende mate producten en diensten af die door de gemeenten gezamenlijk worden vormgegeven en ingekocht

In 2017 is de VNG het initiatief Samen Organiseren gestart om dezelfde collectieve voorzieningen en infrastructuur te verwerven. De gemeenten kunnen van elkaar leren en elkaar versterken. Door gezamenlijk in te kopen zijn schaalvoordelen en standaardisatie mogelijk. Maatwerk is meestal mogelijk maar zal de gemeente Maassluis niet afnemen. Op termijn gebruiken de gemeenten dezelfde voorzieningen hetgeen aan een effectieve samenwerking bijdraagt. Daar de collectieve voorzieningen voor iedere gemeente geschikt moeten zijn, zullen deze voorzieningen complexer - en daarmee de levenscyclus duurder - zijn. Door een groter volume is de verwachting dat de prijs per eenheid constant is bij een hogere prestatie.

4. Als gevolg van de geschetste veranderingen, verandert het takenpakket van de ICT-organisatie

Dit betekent dat over tijd de verantwoordelijkheden van de ICT-organisatie zullen veranderen. Zo zal leveranciers- en contractmanagement van groter belang worden. Onderdelen van diensten kunnen bij meerdere leveranciers worden ingekocht en tot een oplossing samengesteld. Bijvoorbeeld een scan-straat waarmee ontvangen papieren post in het juiste digitale dossier in een zaakstelsel op het internet (SaaS) terecht komt. Naast de technische werking en beveiliging dient ook de dienstverlening, bijvoorbeeld de diagnose en afhandeling van storingen, over deze keten te worden georganiseerd en te worden bewaakt.

Beleid

Deze paragraaf beschrijft het ICT-beleid van de gemeente gebaseerd op de uitgangspunten, ambitie en visie.

1. Gemeente Maassluis ontwikkelt geen software, maar koopt - conform inkoopbeleid - standaard software op de markt in

De gemeente beschikt niet over de middelen (financieel, personeel) voor de ontwikkeling van software. Het ontwikkelen maar met name het jarenlange onderhoud van dergelijke maatwerk is kostbaar. Bovendien zijn aan softwareontwikkeling grote risico's verbonden die de gemeente niet kan en wil dragen.

2. Gemeente Maassluis heeft hoogwaardig ICT-personeel om adequaat op veranderingen in te spelen en de gemeentelijke doelen te blijven realiseren

Voor de (ICT-) dienstverlening is kennis van en ervaring met de ingezette techniek essentieel. Om nieuwe mogelijkheden te duiden is deze kennis en ervaring ook van belang (impact, risico's, integratie). De (ICT-) dienstverlening is daarmee wendbaar en betaalbaar.

3. Maassluis voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving

De uitvoering van de gemeentelijke verantwoordelijkheden voldoen aan de vigerende wetgeving, zoals BPR, Participatie, Jeugdwet, WMO, BAG, WOZ, AVG, Archiefwet, etc. Daarnaast neemt het aantal sectorale initiatieven en regelgeving ook toe: BIG, ENSIA, Digitale Agenda 2020, Samen Organiseren. De gemeente Maassluis en daarmee de ICT-dienstverlening volgen deze wet- en regelgeving.

Als gevolg van toenemende wet- en regelgeving nemen ook de bedrijfskosten toe. Dit betekent dat ook aanvullende ICT-middelen nodig zijn; tegelijkertijd wordt ook de invulling van nieuwe verplichte functies/rollen gevraagd. Nieuwe regels leiden ook tot zwaardere eisen aan leveranciers, bijvoorbeeld als gevolg van de AVG. Dat betekent dat er zwaardere eisen aan de inkoop van diensten en het toezicht worden gesteld.

4. Maassluis gaat over naar een digitaal archief (e-depot)

Vanwege de toenemende digitalisering en het locatieonafhankelijk werken dient Maassluis over een digitaal archief te beschikken. Een dergelijk archief heet een e-depot en voldoet aan de archiefwet. Ook het relevante papieren archief wordt in het digitale archief opgenomen. In 2018 zal er – samen met de gemeentearchivaris – een voorstel volgen voor de begroting 2019.

5. Maassluis volgt de rijks- en sectorale initiatieven om de digitale overheid te realiseren

Deze initiatieven zijn erop gericht om basis- en collectieve voorzieningen van een digitale overheid te realiseren. Doel van de digitale overheid is om de digitale dienstverlening en de digitale bedrijfsvoering te verbeteren. Een belangrijk initiatief is het initiatief van de VNG "Samen Organiseren" waarin alle gemeenten tezamen diensten inkopen. Het tempo waarin de gemeente Maassluis de initiatieven implementeert verschilt per initiatief want is onder afhankelijk van beschikbare capaciteit, technische mogelijkheden en lopende contracten.

6. Maassluis gaat veilig met informatie om

De focus bij informatieveiligheid ligt op de veilige opslag, toegang, gebruik en delen van gegevens. De gemeente heeft een Corporate Information Security Officer (CISO), een Privacy Officer en in het kader van de AVG een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld. Deze functionarissen houden toezicht op de omgang met (vertrouwelijke) gegevens, waaronder persoonsgegevens.

De gemeente zet moderne hulpmiddelen in - zoals de classificatie van gegevens op basis van beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid - om informatieveiligheid op een hoog niveau te krijgen en te houden. Echter het meest effectief is de bewuste omgang met informatie door de medewerkers. Het bewustzijn wordt door middel van trainingen, kennisoverdracht en berichtgeving vergroot.

De gemeente volgt de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG), waarover jaarlijks wordt gerapporteerd (ENSIA). Ook is informatieveiligheid een eis bij inkoop van ICT-middelen of -diensten.

7. Maassluis adopteert nieuwe ICT-mogelijkheden snel ("fast follower")

Fast follower wil zeggen dat de gemeente nieuw aangeboden ICT-mogelijkheden relatief snel adopteert, bijvoorbeeld cloud-computing. Niet als koploper(s) maar vooraan in het peloton. Hierdoor heeft een aantal gemeenten al ervaring opgedaan met deze nieuwe mogelijkheden en worden de eerste problemen (kinderziektes) vermeden.

Het streven is hierbij bedrijfsprocessen beter te ondersteunen door de inzet van steeds slimmere ICT waarmee hogere kwaliteit, snellere dienstverlening en lagere exploitatiekosten per eenheid worden bereikt. Aan deze ambitie zijn – weliswaar beperktere – risico's verbonden die door de gemeente moet worden ingeschat. Voorwaarde is dan ook dat de gemeente over voldoende ICT-expertise beschikt en de afweging samen met de business en andere betrokkenen (CISO, FG, jurist) gebeurt.

8. Maassluis streeft naar locatieonafhankelijke ICT-diensten

De inwoners en ondernemer van Maassluis verwachten altijd en overal de diensten van de gemeente te kunnen afnemen. Zij worden ook in toenemende mate bij de beleidsvorming en uitvoering betrokken. De gemeente voert over bepaalde diensten de regie maar de uitvoering ligt bij partners in de keten; dus het aantal samenwerkingsverbanden neemt toe. Al deze bewegingen betekenen dat externe en interne ICT-diensten locatieonafhankelijk beschikbaar moeten zijn. Hiertoe worden lokale software door SaaS-oplossingen en vaste computers/telefoons door laptops/smartphones vervangen. Het interne rekencentrum krimpt terwijl het aantal mobiele apparaten fors groeit en overal wordt ingezet. Dit vraagt een grotere aandacht voor de samenhang, beveiliging en de bewuste omgang met deze middelen.

9. Maassluis kent een hybride ICT-organisatie

De gemeente kent een hybride ICT-organisatie om ICT zo effectief en efficiënt mogelijk in te zetten. Het generieke beheer (technisch, informatie en veiligheid) is gecentraliseerd en het specifieke beheer (functioneel applicatiebeheer) van de kernapplicaties is in de lijn ondergebracht. Door deze organisatievorm worden zowel schaalvoordelen als de best mogelijke ondersteuning van bedrijfsprocessen bereikt.

10. Maassluis voert ICT-processen op een pragmatische wijze uit

Voor de beheersing en vernieuwing van de ICT-diensten en producten voert de gemeente op een pragmatische wijze diverse ICT-processen uit. Als basis voor deze processen wordt de marktbrede ITIL-standaard gebruikt die op de context van de gemeente wordt aangepast. De processen worden zoveel als mogelijk geautomatiseerd waarbij de focus op tactische en operationele processen ligt. De strategische ICT-processen alsmede de ICT PDCA-cyclus worden in de nieuwe organisatiestructuur verankerd.

An abstract graphic design featuring a large, dark blue, curved shape that resembles a stylized 'C' or a partial circle. This shape is set against a background of various shades of blue and light blue. The design is composed of several overlapping geometric elements, including a light blue rectangle in the top left, a dark blue rectangle in the top right, and a light blue rectangle in the bottom right. The central dark blue shape is the most prominent, with its edges curving inwards and outwards, creating a sense of depth and movement. The overall composition is clean and modern, with a focus on color and form.

Postbus 55
3140 AB Maassluis

Koningshoek 93.050
3144 BA Maassluis