



Informatiebeleidsplan

Gemeente Midden-Delfland

Periode: 2022 - 2026

*“Alles verandert en wij veranderen mee”
- Nicholas Borbonius -*





Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1.Inleiding	6
2. Positionering informatiebeleidsplan	7
3. De iVisie, onze visie op de informatievoorziening	8
4. Archetype van de organisatie	11
5. Kerncompetenties en ontwikkelsporen	12
6. Informatiebeleid naar IV-thema's	24
7. Realisatiekalender	36
Bijlage: Projectenkalender	37



Managementsamenvatting

We willen de externe en interne klant optimaal bedienen, en de levering van producten en diensten efficiënt en effectief kunnen uitvoeren en aansturen. Daarvoor is nodig dat onze interne informatievoorziening van buiten naar binnen en vice versa optimaal is ingericht.

Informatievoorziening bij de gemeente Midden-Delfland wordt steeds belangrijker en steeds complexer. Taken worden vanuit de centrale overheid overgedragen naar de gemeenten. En er vindt een toenemende uitwisseling van informatie plaats met ketenpartners, samenwerkingsverbanden en andere overheden. Het inzetten van informatietechnologie speelt een belangrijke rol bij enerzijds het voldoen aan wettelijke verplichtingen, anderzijds in het leveren van optimale dienstverlening en efficiënte bedrijfsvoering.

Daarnaast wordt meer en meer nadruk gelegd op transparantie in onze dienstverlening met inwoners, bedrijven en instellingen. Kortom, om de gewenste contacten (informatie) met je burgers en bedrijven te delen, heb je innovatiekracht nodig en is vereist dat je informatiebeleid/informatiemanagementtoekomstbestendig is. Met dit Informatiebeleidsplan onderstrepen we het belang van samenwerking tussen de verschillende domeinen; het bedrijfsdomein, het technologiedomein en het informatiedomein. We geven beeld bij zaken die opgepakt moeten worden om de verbindingen van die domeinen te realiseren. De iVisie op Informatievoorziening vormt de basis van dit beleidsplan: "Een flexibele, stabiele en moderne informatiehuishouding". Hiermee kan de organisatie digitaal (samen)werken en wordt de dienstverlening optimaal ondersteund.

In het beleidsplan staan uitgangspunten en richtlijnen. In de bijlage leest u de projectenkalender voor de projecten die voor nu in de planning staan.

Managementsamenvatting (vervolg)

Vanuit de iVisie hebben we een doorvertaling gemaakt naar strategische kerncompetenties en toekomstbeelden. Om aan de iVisie te kunnen voldoen hebben we de volgende 5 kerncompetenties vastgesteld:

- S Samenwerken
- P Professioneel
- D Digitaal
- F Flexibel
- E Eigenaarschap

Om te komen tot de gewenste toekomstbeelden hebben we 5 ontwikkelsporen benoemd, te weten:

-  (Digitale) samenwerking
-  Informatie gedreven processen
-  Geregisseerde informatievoorziening
-  Solide huis
-  Faciliterend huis

Op de volgende pagina leest u een grafische weergave (praatplaat) van het Informatiebeleidsplan. Daarin staat de samenhang tussen kerncompetenties en ontwikkelsporen.

Praatplaat Informatiebeleidsplan 2022-2026

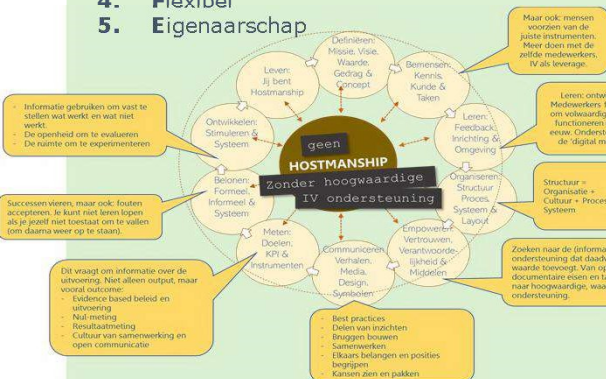
Visie, missie en ambitie

iVisie

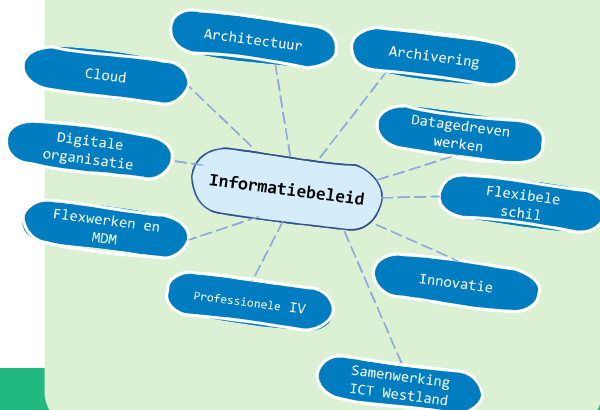
"Een flexibele, stabiele en moderne informatiehuishouding, waarmee de organisatie digitaal kan (samen)werken en de dienstverlening optimaal wordt ondersteund".

Vijf Kerncompetenties:

1. Samenwerken
2. Professioneel
3. Digitaal
4. Flexibel
5. Eigenaarschap



Het informatiebeleidsplan geeft richting aan:



Aanpak via de 5 toekomstbeelden



I. Digitale samenwerking

De gemeente Midden Delfland kan flexibel inspelen op veranderende omstandigheden

- Digitaal vaardige medewerkers
- Gemeente in verbinding met inwoners en ondernemers
- IV in verbinding met management en de operatie



II. Informatie gedreven processen

De gemeente Midden Delfland is in regie: We beschikken over de juiste en noodzakelijke informatie om keuzes te maken.

- Van 'onderbuik' naar 'data-driven'
- Waardevolle IV ondersteuning voor de medewerkers
- Ondersteuning bij de ontwikkeling van beleid en het meten van het effect van beleid.



III. Geregisseerde informatievoorziening

De informatievoorziening is in verbinding met de organisatie

- Informatieontwikkeling onder architectuur.
- Portfoliomanagement draagt bij aan de constructieve opbouw en gestructureerde projectuitvoering.
- Hoogwaardig beheer en onderhoud van bestaande voorzieningen.
- Slim organiseren van 'resources' en 'expertise'.



IV. Solide huis

Onze informatie en voorzieningen zijn veilig. We respecteren de privacy van onze inwoners, ondernemers en medewerkers. We zijn voorbereid op calamiteiten en tegenspoed

- Veilige werkplekken
- Digitaal vaardige medewerkers, die bewust zijn van de eigen rol ten aanzien van privacy en security.
- AVG en BIO zijn geborgd.



V. Faciliterend huis

De gemeente Midden Delfland is een laagdrempelig toegankelijke gemeente voor zowel vragen als aanvragen.

- Hoogwaardige, laagdrempelige, digitale selfservice
- Aandacht voor inwoners die beperkt zelfstandig zijn (maatwerk)
- We werken transparant en open (Woo)
- We maken gebruik van 'social media' om te begrijpen wat speelt en om proactief te communiceren.



Portfolio

Projecten 2022-2026

Spoor I: DIGITALE SAMENWERKING

Zaakgericht werken implementatie - fase 2 (uitbreiding koppelingen en doorontwikkeling zaaktypen)
Thuiswerkbeleid (flexwerkbeleid)
Inrichten portfoliomanagement
Verhogen digitaal kennisniveau van medewerkers (digitale weerbaarheid) met PZ

Spoor II: INFORMATIEGEDREVEN PROCESSEN

GIS/Geo-viewer (gemeentebrede doorontwikkeling)
Vervanging UC/telefooncentrale
Gegevensmagazijn / visie op BI, instrumentalisatie van BI (centrale belegging van het beheer)
Verbeteren uitlijnen IV met de business
Inventarisatie verbetering IV ondersteuning bij sociaal (o.a. inburgering) implementatie invoering Omgevingswet

Spoor III: GEREGEREERDE INFORMATIEVOORZIENING

Toezichtstructuur opzetten gegevensbeheer (eigenaarschap en kwaliteit)
Opzetten kernregistratie objecten in lijn met IMBOR en IMGEO
Opstellen van een doelarchitectuur
GGI-veilig / SIEM&SOC
Duurzaam digitaal bewaren met een koppeling aan het eDepot
Onderzoek inrichting toekomstgerichte IV-organisatie
GGI-Network (aansluiting, inrichting gegevensstromen en transitie van Gennet)
DVO 2.0 (vernieuwing samenwerking ICT met gemeente Westland)

Spoor IV: SOLIDE HUIS

Vervanging Hardware
Implementatie digitale ondertekening (fase 2)
DIV transitie van document- naar gegevensbeheer
Gegevens openbaar beschikbaar stellen in lijn met BIO/AVG (WOO)
Oracle 19 migratie
Vervanging en uitbreiding schuldhelpverlening applicaties sociaal domein (wettelijke verplichting)
Optimalisatie financiële software ter ondersteuning van processen team financiën
Aanschaf en implementatie software processen vastgoed
Vervanging personeelinformatiesysteem naar cloud (PIMS@ALL naar vMotion)

Spoor V: FACILITEREND HUIS

Ontwerpen communicatie kanaalinrichting (in lijn kanaalstrategie) obv het dienstverleningsconcept
Voorzieningen bieden voor (digitale) burgerparticipatie
Office365 (van roadmap tot implementatie)
GT-Mobiel 3
CAD werkplekken vervangen (voor virtuele werkplekken)



1. Inleiding

Informatie is steeds meer van strategische waarde. Alle processen gebruiken en/of genereren informatie, leunen op allerlei informatiesystemen en vrijwel alle medewerkers zijn hierdoor, bewust en onbewust, informatiewerkers geworden. Het is daarom van groot belang dat de informatievoorziening zo is ingericht dat het de organisatie niet alleen ondersteunt in de huidige behoefte, maar ook inspeelt en is voorbereid op relevante trends en ontwikkelingen.

Met dit informatiebeleidsplan (hierna: IBP) ontwikkelen we de visie op informatie en beleidskaders tot en met 2026. Enerzijds om richting te geven, anderzijds om als toetsingskader te dienen voor toekomstige investeringen, projecten en (beheer)activiteiten

Aan de hand van organisatiedoelen en thema's die relevant zijn voor de gemeente Midden-Delfland, maken we de doorvertaling naar wat de rol van informatievoorziening (IV) hierin is en welke beleidskaders op het gebied van IV hieraan kunnen bijdragen. Het betreft dan bijvoorbeeld beleidskaders op het gebied van: 'Digitale organisatie en digitaal samenwerken', 'Datagedreven werken' en 'Architectuur'.

Er is op diverse manieren proces input voor dit plan geleverd. Er is een bijeenkomst 'Digitalisering' gehouden waarbij afdelingsdirecteuren en toenmalige team-coördinatoren met elkaar in gesprek zijn gegaan om te kijken wat voor hen nodig is. Er zijn interviews gehouden met DT-leden, s mondeling en schriftelijk. Daarnaast is er vanuit team Informatievoorziening naar de ontwikkelingen in buitenwereld gekeken. Het plan is besproken in het Directieteam.

Voor zowel Informatiebeveiliging als Privacy is een apart beleid opgesteld. In dit beleidsplan staan we daarom niet uitgebreid stil bij deze belangrijke onderwerpen.

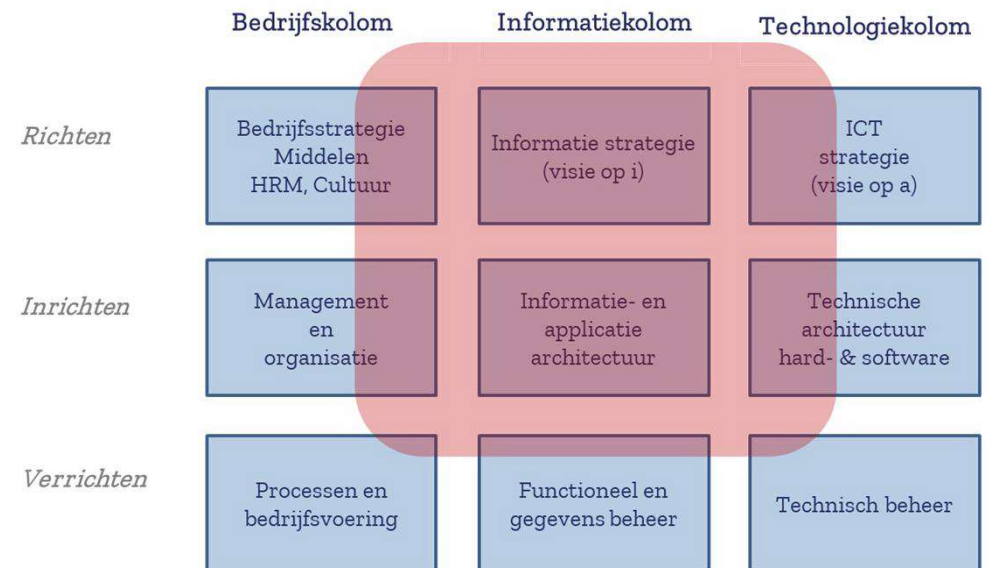
2. Positionering informatiebeleidsplan

Het 9-vlaks model van Rik Maes, ook wel het Amsterdams raamwerk voor informatiemanagement genoemd, maakt onderscheid tussen Bedrijfsvoering, Informatiemanagement en Technologie/Automatisering.

Hiernaast is het model weergegeven. Daarin is in rood gemarkeerd waar de focus ligt van dit informatiebeleidsplan. De focus ligt met name op de toegevoegde waarde van informatie vanuit strategisch en tactisch oogpunt.

Het model heeft, zoals de naam verklapt, negen vlakken; drie rijen en drie kolommen met ieder 3 vlakken. Deze vlakken representeren de actuele 'hot spots' van informatiemanagement en relateert deze verschillende 'spots' aan elkaar. Informatiemanagement omvat vraagstukken met betrekking tot 'richten'(strategie), 'inrichten' (structuur) en 'verrichten' (uitvoerend); deze staan op de verticale as van het model. De bedrijfs-, informatie- en technologiekolommen representeren de horizontale as.

In de vakliteratuur wordt vaak gezegd dat informatiemanagement de schakel is tussen "Business" en "IT". In het model komt dit ook terug. Organisatiedoelen op het gebied van interne bedrijfsvoering en dienstverlening zijn leidend voor de inrichting van de informatievoorziening. Informatiemanagement, en specifiek dit informatiebeleidsplan, legt de verbinding tussen de behoefte vanuit de organisatie en wat qua technologie mogelijk is.



3. De iVisie, onze visie op de informatievoorziening

Onze visie op informatievoorziening (iVisie) is gebaseerd op 3 pijlers die een grote relatie hebben met onze informatievoorziening. Het gaat daarbij om onze organisatievisie, de nieuwe (concept) dienstverleningsvisie en de door de organisatie omarmde filosofie van Hostmanship "*Thuis! in Midden-Delfland*".

De iVisie is mede bepalend voor het hier verder uitgeschreven Informatiebeleidsplan.

iVisie

"Een flexibele, stabiele en moderne informatiehuishouding, waarmee de organisatie digitaal kan (samen)werken en de dienstverlening optimaal wordt ondersteund".

De 3 pijlers van onze iVisie

Organisatievisie

De gemeente Midden-Delfland heeft in 2005 een organisatievisie ontwikkeld, die nog steeds leidend is. Deze visie luidt: *"Een flexibele organisatie die goed is en blijft ingespeeld op de ontwikkelingen van buiten"*. Hierbij zijn de belangrijkste competenties en eigenschappen: Flexibel, Interactief, Integraal, Klantgericht en Resultaatgericht

Dienstverleningsvisie

In een strategische sessie die gehouden is, is aan de deelnemers gevraagd welke doelen de dienstverlening in 2023 zullen typeren. Hieruit kwam de volgende top 4: Efficiënter, Betrouwbaarder, Gastvrijer en Integraler.

De dienstverleningsvisie is in concept gereed en wordt op korte termijn ter besluitvorming aangeboden.



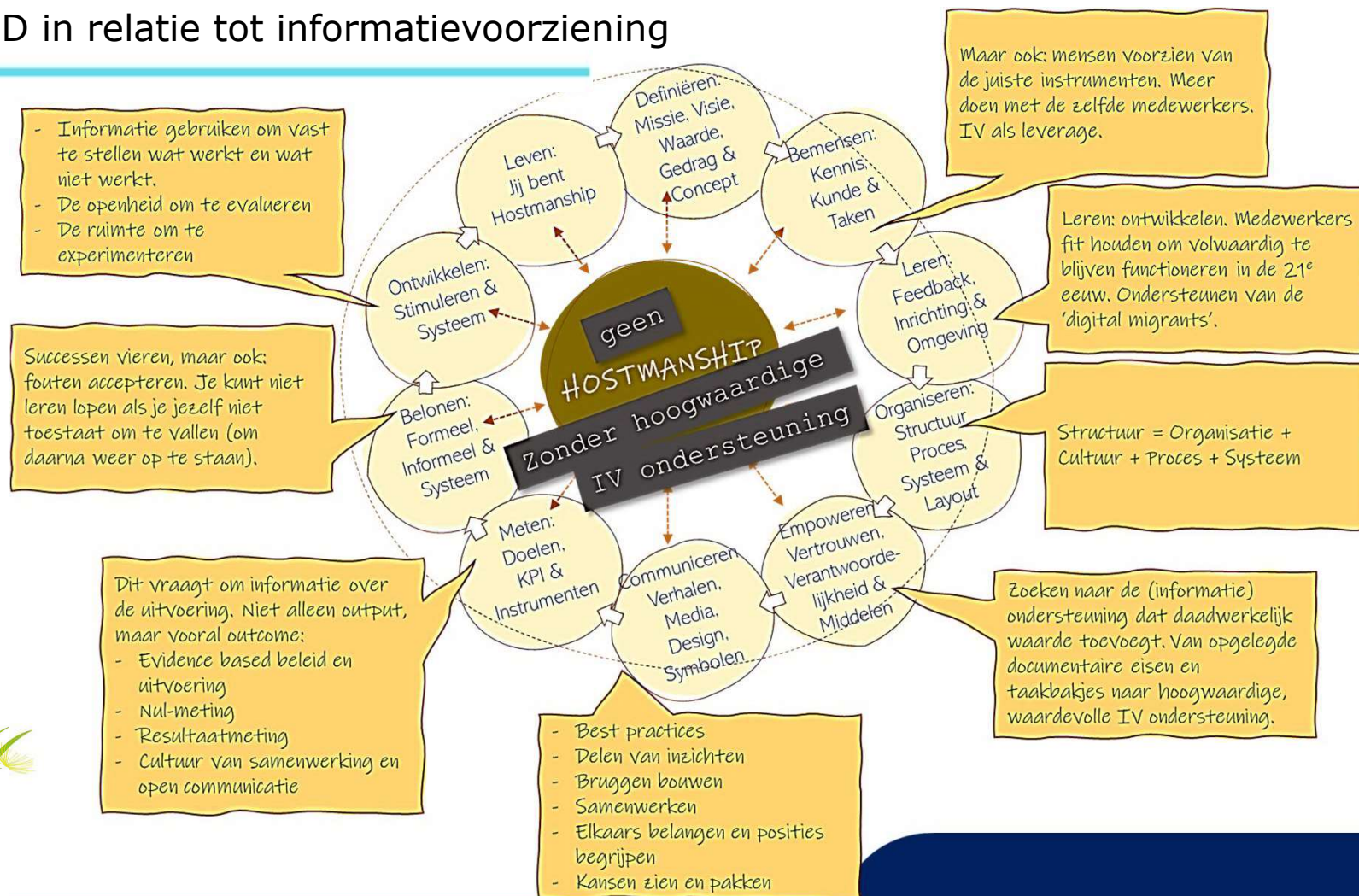
Hostmanship

Eind 2018 is de filosofie van Hostmanship geïntroduceerd, onder de noemer: Thuis! in Midden-Delfland. Het gedachtengoed moet onderdeel worden van het 'DNA' van de organisatie. Niet alleen een houding voor de klantcontactmedewerkers, maar voor de gehele organisatie.

"In de gemeente Midden-Delfland voel jij je begrepen, geholpen, betrokken en thuis. Daar zorgen we voor door oprechte belangstelling te tonen en deskundig, gedreven naar de bedoeling te handelen."

Hostmanship & TiMD in relatie tot informatievoorziening

Een goede invulling van 'hostmanship' stelt eisen en voorwaarden aan de informatieondersteuning van de gemeente Midden-Delfland. En vice versa: een goede informatieondersteuning draagt bij aan Hostmanship. Hiernaast staat dit uitgewerkt aan de hand van de tien 'sleutels' van Hostmanship.



4. Archetype van de organisatie

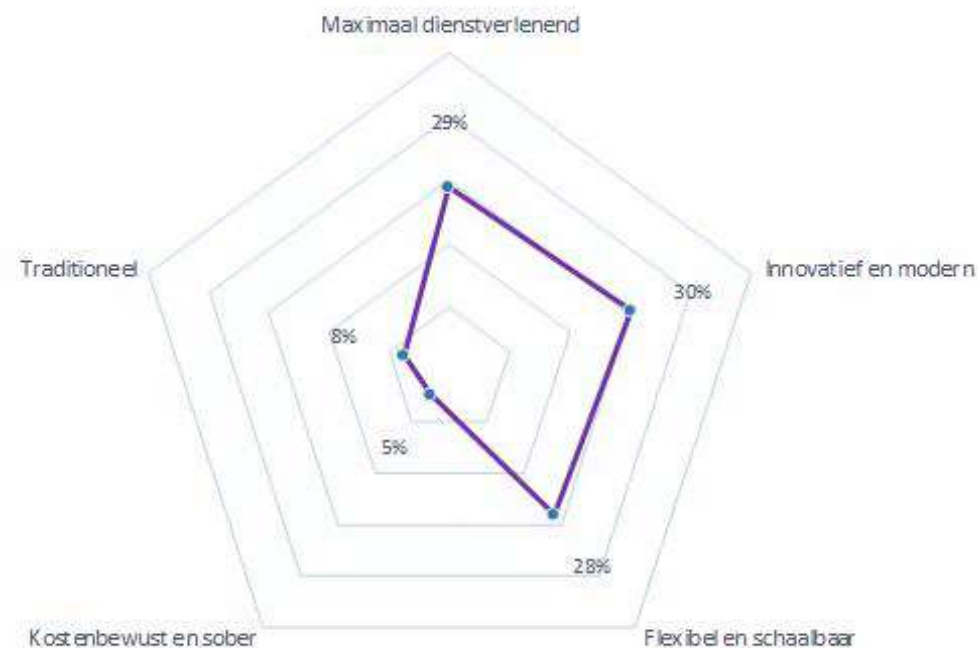
Met het archetypemodel van Native is eind 2018 een QuickScan gedaan om de verbinding te leggen tussen Bedrijfsvoering, Dienstverlening en ICT. Het gebruik van dit model maakt het mogelijk de samenhang tussen deze drie aspecten te verduidelijken en de impact van een bepaalde visie en strategie inzichtelijk te maken.

Uit de QuickScan is een mix naar voren gekomen van de archetypen 'Maximaal dienstverlenend', 'Innovatief en modern' en 'Flexibel en schaalbaar'. Dit betekent dat Midden-Delfland optimale dienstverlening wil bieden, hierbij moderne middelen niet schuwt en tegelijkertijd flexibel meebeweegt met ontwikkelingen en kracht haalt uit flexibiliteit.

In 2019 kwam in Midden-Delfland, net als in de meeste andere gemeenten, de begroting onder druk te staan, vanwege ontoereikende middelen voor overgedragen taken vanuit het rijk. Dit heeft effect op het te kiezen archetype.

In gesprekken met stakeholders is naar voren gekomen, dat de ambitie qua dienstverlening, innovatie en flexibiliteit niet veranderd is, maar dat er nu nog meer aandacht voor kosten en een goede business case noodzakelijk is. En dat op sommige terreinen een pas op de plaats gemaakt moet worden. Hiermee is sprake van een verschuiving naar meer 'kostenbewust en sober'.

Dus dit betekent: *innovatief en modern, maar wel kostenbewust en met realisme.*



5. Kerncompetenties en ontwikkelsporen

Vanuit de iVisie hebben we een doorvertaling gemaakt naar strategische kerncompetenties en toekomstbeelden. Om aan de iVisie te kunnen voldoen hebben we de volgende 5 kerncompetenties vastgesteld:

- i. **S** Samenwerken
- ii. **P** Professioneel
- iii. **D** Digitaal
- iv. **F** Flexibel
- v. **E** Eigenaarschap

iVisie

“Een flexibele, stabiele en moderne informatiehuishouding, waarmee de organisatie digitaal kan (samen)werken en de dienstverlening optimaal wordt ondersteund”.

Kerncompetenties en ontwikkelsporen

Om te komen tot de gewenste toekomstbeelden hebben we 5 ontwikkelsporen benoemd, te weten:

- i.  (Digitale) samenwerking
- ii.  Informatie gedreven processen
- iii.  Geregisseerde informatievoorziening
- iv.  Solide huis
- v.  Faciliterend huis

Op de volgende sheets staan de ontwikkelsporen uitgewerkt aan de hand van zowel het IV-perspectief en het perspectief van de organisatie (gebruikers).



i (Digitale) samenwerking

Uitgangspunten vanuit IV-perspectief:

- Digitaal vaardige medewerkers in de organisatie
- We staan in verbinding met onze inwoners en ondernemers
- De IV organisatie is aangesloten op de uitvoeringsorganisatie
 - Strategisch niveau : aansluiting op de domeinen en DT
 - Tactisch : portfoliomanagement
 - Operationeel : functioneel applicatiebeheer en procesondersteuning
- De organisatie is in staat flexibel in te spelen op veranderende omstandigheden



i (Digitale) samenwerking

Dit zei de organisatie:

#samenwerken
#zaakgericht werken
#digitaal_werken

In 2026...

- werken we als organisatie efficiënter digitaal samen en over het algemeen zaakgericht. We hebben een aantal processen kunnen optimaliseren door slim gebruik te maken van systemen en informatie.
- maakt digitaal werken ons flexibel in waar en wanneer we werken.
- verlopen advies en besluitvorming volledig digitaal en we ondertekenen wat nodig is altijd digitaal.
- zetten we in op geautomatiseerde controle van beeldmateriaal, omdat meer activiteiten vergunningsvrij zijn geworden. Daarnaast wordt de buitendienst slim en gericht ingezet om constatering in de buitenruimte geautomatiseerd terug te koppelen als input voor verbeteracties of
- hebben we op een slimme manier grip op de veranderende fysieke leefomgeving. Participatie, samenwerken in de keten en het delen van informatie over de leefomgeving zijn goed ingericht. Met behulp van het Digitaal Stelsel Omgevingswet en hierop aangesloten software kan door gemeenten, ketenpartners en de initiatiefnemer gezamenlijk aan één dossier gewerkt worden. Het los heen en weer mailen van bestanden is hierdoor niet meer nodig.



ii. Informatie gedreven processen

Uitgangspunten vanuit IV-perspectief:

- Waardevolle IV ondersteuning voor de medewerkers
- Van 'onderbuik' naar 'data-driven'
 - Datagedreven werken (BI / GIS)
 - Evidence based procesuitvoering
 - (in minder mate) informatie t.b.v. simulatie, scenario uitwerking en prognose



ii. Informatie gedreven processen

Dit zei de organisatie:
In 2026...

#datakwaliteit
#datagedreven
#stuurinformatie
#data_analist
#dashboards

- hebben we kwaliteit van onze data op orde als basis voor datagedreven werken. Dit omdat we:
 - alle informatie waar we mee werken staat in één of meer (gekoppelde) systemen opgeslagen hebben
 - ons werk op de juiste manier vastleggen
 - inzetten op hoge datakwaliteit
 - procesafspraken maken en controles uitvoeren op de kwaliteit van de data
- is datagedreven werken gemeengoed. We gebruiken de beschikbare data niet alleen voor het beschrijven van een situatie (wat is er gebeurd?) maar juist ook om nieuwe verbanden te ontdekken en verkennen (waarom is dit gebeurd?). Dit geeft ons inzicht in bijv. gestapelde problematiek in het Sociaal Domein, lokale bevolkingsontwikkeling en de fysieke leefomgeving. Hierdoor hebben we ons beleid kunnen bijsturen.
- zijn we bezig met de eerste stappen in voorspellende analyses (wat gaat er gebeuren?). We hopen dit in dagelijkse werkzaamheden in te zetten voor snellere dienstverlening en bij het opstellen van nieuwe beleid om vooraf beleidskeuzes te testen.
- zijn college en raad voorzien in de behoefte aan stuurinformatie.
- is de rol van data-analist ingevuld om de organisatie te helpen met het ophalen van rapportage/dashboard-behoefte, het implementeren ervan en het ondersteunen van gebruikers. Door samen met gebruikers de behoefte uit te werken, is ook meer bewustwording ontstaan bij alle medewerkers over het belang van goede data.



iii. Geregisseerde informatievoorziening

Uitgangspunten vanuit IV-perspectief:

- Informatievoorzieningen en ontwikkeling onder architectuur
- Portfoliomanagement draagt bij aan de constructieve opbouw
- Slim organiseren van 'resources' en 'expertise'
- Beheer en onderhoud van de bestaande voorzieningen
- Ontwikkeling IV-organisatie



iii. Geregisseerde informatievoorziening

Dit zei de organisatie:

In 2026...

#IV-organisatie
#governance
#architectuur
#digitale_volwassenheid

- hebben we de informatievoorziening goed georganiseerd en de kwaliteit geborgd.
- is onze IV-organisatie zo opgezet, dat deze qua rollen, kennis en kunde is uitgerust voor alle ontwikkelingen die nog komen gaan, om zo klaar te zijn voor de toekomst.
- verloopt archivering vrijwel volledig digitaal en we zijn aangesloten op het regionale e-depot voor het eeuwig of zeer langdurig te bewaren digitaal archief.
- hebben we grip op onze archiefbestanden ongeacht waar deze zijn aangemaakt of opgeslagen.
- is onze informatie-architectuur in kaart. Het gebruik van centrale databronnen is hierbij gewaarborgd.
- hebben we grip op ons applicatielandschap.
- hebben we grip op onze koppelingen en ontsluitingen.



iv. Het solide huis

Uitgangspunten vanuit IV-perspectief:

- Onze informatie en voorzieningen zijn veilig.
- We respecteren de privacy van onze inwoners, ondernemers en medewerkers.
- We zijn voorbereid op calamiteiten en tegenspoed.
- Documentaire informatievoorziening is getransformeerd naar het zaakgericht werken.



iv. Het solide huis

Dit zei de organisatie:
In 2026...

#privacy
#security
#veiligheid
#archief

- hebben we onze basis op orde
- hebben we de beschikking over een snelle en stabiele (virtuele) werkplek met alle faciliteiten en informatie die we nodig hebben om optimaal ons werk te doen
- voldoen we aan alle noodzakelijke normen rondom informatiebeveiliging (BIO) en privacy (AVG). Hierbij hebben we een balans gevonden tussen beveiliging en gebruiksvriendelijkheid
- zijn de rollen en taken van DIV ingericht op de transformatie naar de digitale documentaire informatiehuishouding conform het zaakgericht werken



iv. Het faciliterend huis

Uitgangspunten vanuit IV-perspectief:

- De bereikbare, laagdrempelige gemeente
- Hoogwaardige, laagdrempelige, digitale selfservice
- Aandacht voor inwoners die beperkt zelfstandig zijn (maatwerk)
- De transparante gemeente (Wet open overheid)



iv. Het faciliterend huis

Dit zei de organisatie:

In 2026...

- is hostmanship meegenomen in de processen rondom digitalisering en automatisering.
- hebben we zoveel mogelijk op een gebruiksvriendelijke manier gedigitaliseerd en geautomatiseerd.
- lopen de kanalen website, app, sociale media, telefoon, persoonlijk contact, etc. in elkaar over door gebruik van *unified communications*.
- geven sensoren realtime inzicht in de drukte, kwaliteit en veiligheid van de leefomgeving. Dit geeft ons inzicht in de kwaliteit van de leefomgeving, maar maakt het ook mogelijk bij overlast sneller te handelen.
- zijn de meetresultaten zijn voor iedereen als open data toegankelijk via de website van de gemeente, waar ze ook getoond kunnen worden op de geografische viewer.
- worden er in het Sociaal Domein stappen gemaakt met vroegsignalering o.b.v. data-analyse, om tijdig de gewenste dienstverlening te kunnen leveren.

#hostmanship
#dienstverlening
#unified_communications
#sociaal_domein

6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Ons informatiebeleid is onderverdeeld in 10 thema's:

1. Architectuur
2. Archivering en digitale duurzaamheid
3. Cloud
4. Datagedreven werken
5. Digitale organisatie
6. Flexibele schil
7. Flexibel werken en MDM
8. Innovatie
9. Professionele IV
10. Samenwerking ICT Westland

In de bovenstaande thema's zijn de kerncompetenties en toekomstbeelden verwerkt. Op de volgende sheets wordt per thema aangegeven welke kerncompetentie en toekomstbeeld het raakt. Dit geven we aan met icoontjes onderaan de pagina.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Architectuur

Informatievoorziening is zoals een huis. Als we bouwen op een goede fundering, conform standaarden en normen die daarvoor gelden, is deze heel stabiel en kan er later makkelijker aanbouw of verbouw plaatsvinden. Hetzelfde geldt voor informatievoorziening. Werken onder architectuur biedt het raamwerk om binnen en mee te bouwen. Richting de toekomst willen we dit verder professionaliseren.

Richtlijn	Toelichting
We gaan mee in landelijke standaarden en ontwikkelingen	Op landelijk niveau worden nieuwe (API-)standaarden ontwikkeld en zijn er ontwikkelingen, zoals Common Ground, die de komende jaren veel impact gaan hebben op het applicatielandschap. Daarnaast wordt momenteel nog veel gebruik gemaakt van de StUF-standaarden.
We kiezen voor <i>proven technology</i>	Innovatie en experimenteren staan niet hoog op de agenda. Daarom gaat de voorkeur uit naar het inzetten van bewezen technologie. Dit zorgt voor een lager risico bij investeringen. Bewezen hoeft hierbij niet per se binnen de gemeentelijke markt te zijn.
De informatie-architectuur is in kaart en actueel	Om grip te houden op de informatievoorziening is het belangrijk de architectuur actueel te houden. Bij nieuwe projecten, maar ook bij storingen, kan zo snel een inschatting van de impact gemaakt worden. Ook kan getoetst worden of bijv. een nieuwe applicatie of koppeling binnen de architectuurafspraken past.
Alle extern gerichte informatiestromen lopen in lijn met de schets op de architectuur	Om informatiestromen te kunnen beheren, kiezen we ervoor deze stromen in lijn te brengen met de uitgangspunten van de architectuurschets. Afwijkingen hierop worden gemotiveerd.
Nieuwe projecten worden in lijn met de architectuur gebracht	Nieuwe projecten (applicaties en functies) dienen aan te sluiten op de uitgangspunten voor architectuur. De voorwaarden stellen we vast als onderdeel van de aanbesteding.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Archivering en digitale duurzaamheid

Archivering heeft nog altijd een wat stoffig karakter. Door de vergaande digitalisering de afgelopen jaren, de aandacht voor digitale duurzaamheid en meer focus op kwaliteitsbewaking van informatie, is het stoffige er wel vanaf. Informatie is tegenwoordig in zoveel verschillende systemen opgeslagen dat het belangrijk is om deze te archiveren op duurzame wijze bij voorkeur centraal in het documentmanagement-/zaaksysteem. De duurzame toegankelijkheid van informatie moet nl. wel geborgd blijven, uiteindelijk in een e-depot.

Richtlijn	Toelichting
Centraal, tenzij...	We archiveren centraal tenzij het de voorkeur heeft dit decentraal in een vakapplicatie te doen. Mits deze vakapplicatie in dat geval voldoet aan geldende normen voor recordmanagement, zoals de NEN-ISO 2082, mogelijkheden bevat om te exporteren t.b.v. een e-depot, is decentraal archiveren een optie om te overwegen. Dit kan een koppeling schelen, als er voor andere doelen dan archivering geen koppeling nodig is.
Bij decentraal archiveren, taken duidelijk belegd	Met digitaal archief decentraal opgeslagen, is het belangrijk taken en verantwoordelijkheden m.b.t. het recordmanagement binnen vakapplicaties duidelijk te beleggen. Bijvoorbeeld: gaat DIV ook informatie in andere systemen beheren of krijgt de functioneel beheerder van de betreffende vakapplicatie er een taak bij? Per situatie maken we afspraken.
Digitale duurzaamheid is geborgd	Door eisen te stellen aan de manier waarop informatie wordt opgeslagen (in lijn met KIDO normen), het beheerproces, de applicaties waarin recordmanagement wordt uitgevoerd en voorbereidingen te treffen voor een overdracht van digitale archiefbescheiden naar een e-depot, borgen we de digitale duurzaamheid van onze archieven.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Cloud

Alle gemeenten zijn momenteel (al dan niet deels) in de wolken. Midden-Delfland is daar geen uitzondering op. Niet alleen software wordt steeds meer 'as a service' (SaaS) afgenomen, ook de technische infrastructuur wordt steeds vaker uit de *cloud* afgenomen. Dit heeft niet alleen grote impact op het gemeentelijk technisch en applicatielandschap, maar ook op de kennis en kunde die nodig is om dit alles te beheren. Daarom vinden we het belangrijk om enkele beleidsuitgangspunten te definiëren m.b.t. *cloud*.

Richtlijn	Toelichting
SaaS, tenzij...	Bij de selectie van een nieuwe applicatie, wordt primair gekeken naar SaaS-oplossingen, tenzij uit een marktverkenning blijkt dat een on-premise oplossing functioneel duidelijk beter aansluit op de behoefte van de organisatie en/of meer waarde biedt tegen minder kosten. SaaS is niet per definitie beter, maar het kan kosten voor beheer en updates besparen en zorgt voor een verschuiving van kapitaallasten naar exploitatie.
Voor ICT-infrastructuur volgen we de ontwikkelingen in de regio	Vanwege de regionale samenwerking op het gebied van ICT, volgen we de ontwikkelingen in de regio. Vooralsnog betekent dit voor ICT-infrastructuur een keuze voor on-premise.
Kennis en kunde op het gebied van <i>cloud</i> -ontwikkelingen is aanwezig bij team Informatievoorziening	Om de organisatie goed te kunnen adviseren over de voor- en nadelen van <i>cloud</i> -ontwikkelingen en tegelijkertijd ook een goede opdrachtgever te zijn richting ICT Westland, is het belangrijk kennis en kunde op dit vlak actueel te houden. Bijv. door trainingen en seminars.
Gebruik van niet door IV aangeboden SaaS-oplossingen is geminimaliseerd	Op internet is een groot scala aan applicaties te vinden, waar je al dan niet gratis zo gebruik van kan maken. Dit brengt risico's met zich mee op het vlak van informatiebeveiliging en privacy. Door medewerkers bewust te maken, regelmatig met ze in gesprek te gaan over functionele behoeftes en een passend pakket aan applicaties aan te bieden, willen we het gebruik van niet door ons aangeboden SaaS-oplossingen minimaliseren.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Datagedreven werken

Datagedreven werken is het handelen o.b.v. inzichten die data ons opleveren. Dit rijkt van het sturen o.b.v. een dashboard met KPI's tot het (semi-)automatisch herkennen van documentgegevens en op basis hiervan besluiten wel/niet een zaak hiervoor aan te maken, wanneer gecombineerd met kunstmatige intelligentie. Zonder te overdrijven, is datagedreven werken één van de motoren achter de Digitale Transformatie. Het zet de deur open voor vergaande procesoptimalisatie en – automatisering. Door de data die we hebben slim in te zetten, kunnen we nieuwe inzichten vergaren, complexe trends doorgronden, meer waarde bieden voor onze klanten en zo de eerste stappen zetten in onze eigen digitale transformatie. Dit doen we stap voor stap, te beginnen met onderstaande richtlijnen.

Richtlijn	Toelichting
Bij aanschaf van applicaties eisen we de toegankelijkheid tot alle data	Op dit moment is toegang tot data binnen een applicatie niet gegarandeerd, zeker in het geval van cloudapplicaties. Als er in het verleden geen contractuele afspraken over gemaakt zijn, is het vaak lastig dit nu nog te realiseren. Zelfs als de applicatie bij de gemeente zelf draait, is de structuur van de data niet altijd begrijpelijk. Door nu bij alle aanschaf van applicaties wél eisen te stellen, borgen we toegankelijkheid voor de toekomst.
De kwaliteit van alle data in de kernapplicaties én alle overige data die nodig is voor analyses is op orde	<i>Garbage in, is garbage out.</i> Als de kwaliteit van onze data niet goed is, is deze niet bruikbaar voor analyses, met het risico op beslissingen die genomen worden o.b.v. onjuiste conclusies. Daarom is het cruciaal om te zorgen dat alle data in ten minste de kernapplicaties en alle overige data die nodig is voor analyses van goede kwaliteit is.
Informatievoorziening regisseert en faciliteert het maken en leveren van dataproducten, zoals rapportages, analyses en dashboards	Om vraag en aanbod bij elkaar te brengen moet de regie op datagedreven werken centraal belegd worden. Door vragen te sturen, de behoeften goed in kaart te brengen en de nodige expertise verder te ontwikkelen, wordt het mogelijk de rapportages, analyses en dashboards te leveren waar echt behoefte aan is. Zo voorkomen we ook dat op meerdere plekken in de organisatie een vergelijkbare rapportage ontwikkeld wordt. Een voorwaarde hiervoor is dat centraal de rol van BI-specialist belegd is.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Digitale organisatie

De maatschappij gaat digitaal, voor zover dit nog niet het geval is. Waar papier geduldig is, gaan digitale veranderingen heel snel. Om hierin mee te kunnen blijven gaan, is het belangrijk in te zetten op digitale volwassenheid en digitale processen. Digitaal (samen)werken moet dan uiteraard wel gefaciliteerd worden. Een digitaal volwassen organisatie is een flexibele organisatie, die snel nieuwe ontwikkelingen eigen maakt en optimaal kan samenwerken. Om de volgende stappen te zetten naar een digitale organisatie, hieronder enkele richtlijnen.

Richtlijn	Toelichting
Proceseigenaarschap is duidelijk belegd	Proceseigenaars zijn verantwoordelijk voor het optimaal lopen van hun processen. Dit omvat ook het stimuleren van het gebruik van slimme oplossingen en de noodzakelijke digitale vaardigheden om dit optimum te bereiken. Door deze verantwoordelijkheid duidelijk te beleggen, is er voor elk proces een duidelijk aanspreekpunt en wordt de verantwoordelijkheid voor digitaal doorontwikkelen verdeeld.
Procesmedewerkers zijn vaardig met de digitale hulpmiddelen (applicaties, devices, etc.) die zij tot hun beschikking hebben	Medewerkers hebben diverse applicaties en andere digitale hulpmiddelen tot hun beschikking. Om processen zo effectief mogelijk uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat medewerkers vaardig zijn met de digitale hulpmiddelen die zij in hun processen nodig hebben. Dit betekent niet alleen weten waar de knoppen zitten, maar ook echt weten hoe de applicatie functioneel werkt.
Digitaal waar het kan, analoog waar het moet	We streven ernaar zoveel mogelijk digitaal te werken. Daar waar mogelijk wordt een digitale oplossing gebruikt of gezocht. Waar analoog nog echt noodzakelijk is, bijv. in een situatie waar een digitale handtekening niet toereikend is, maken we een uitzondering.
We faciliteren digitaal (samen)werken, zowel intern als tussen ketenpartners	Digitaal (samen)werken moet minimaal net zo makkelijk zijn als in het analoge verleden. Binnen de grenzen van informatiebeveiliging en privacyregels wordt digitaal (samen)werken dan ook waar mogelijk gefaciliteerd (dit betekent overigens niet dat elke vraag gehonoreerd wordt). Dit kan zijn in de vorm van een digitale samenwerkingsomgeving, maar ook het aanbieden van een laptop om overal digitaal te kunnen werken.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Flexibele schil

Met ruim 19.000 inwoners zijn we een kleine(re) gemeente. Ontwikkelingen binnen alle vakgebieden, waaronder IV/ICT, gaan snel en steeds vaker is diepgaande kennis nodig. Als kleine gemeente is het niet realistisch om zelf al deze diepgaande kennis op te doen en te onderhouden. Daar is simpelweg de formatie niet naar. Een veelgebruikte oplossing voor tijdelijke werkzaamheden is werken met een 'flexibele schil' van externe partijen, die wanneer nodig de benodigde expertise kunnen leveren. Om deze partijen goed aan te kunnen sturen, is het wel nodig zelf kennis in de breedte te onderhouden en regie te houden op projecten en processen. Daarnaast werken we samen met de gemeente Westland.

Richtlijn

Zelf brede kennis in huis, specialistische kennis inhuren

Toelichting

De ontwikkelingen binnen het IV/ICT domein gaan zo snel, dat het voor een organisatie met de omvang van Midden-Delfland niet realistisch is om specialist te zijn op alle gebieden. Daarom is de insteek om in de breedte, niet de diepte, kennis op te bouwen en wanneer nodig in huren voor meer specialistische taken.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Flexwerken en MDM

Waar flexwerken c.q. tijd- en plaatsafhankelijk werken tot niet al te lang geleden een mooie bijkomstigheid was, kan het tegenwoordig niet meer ontbreken. Dit is vanaf begin 2020 heel duidelijk geworden tijdens de Coronacrisis. Flexwerken is gemeengoed geworden. Dit moet dan ook goed gefaciliteerd worden. Wanneer je werkt op een laptop of thuiscomputer, moet dit echter wel veilig gebeuren. Hier komt Mobile Device Management (MDM) om de hoek kijken. MDM zorgt er o.a. voor dat alle data op je apparaat of die je daarmee benadert goed beveiligd is en dat standaard bepaalde apps geïnstalleerd worden. Zo kan overal veilig gewerkt worden.

Richtlijn	Toelichting
We organiseren plaats- en tijdonafhankelijk werken	Plaats- en tijdonafhankelijk werken wordt gefaciliteerd door middel van een virtuele werkplek, die op elke (mobiele) werkplek te benaderen is, en een of meerdere mobiele devices, zoals een smartphone, tablet en/of laptop om daadwerkelijk mobiel te kunnen werken.
We organiseren de bereikbaarheid van medewerkers met als doel het verbeteren van de dienstverlening	Elke medewerker is voorzien van een mobiele telefoon met een zakelijk telefoonnummer. Onder werktijd is een medewerker hiermee bereikbaar.
Door de gemeente verstrekte (mobiele) werkplekken, tablets en smartphones zijn voorzien van passende maatregelen om overal veilig te kunnen werken	Op alle (mobiele) werkplekken, tablet en smartphones wordt gebruik gemaakt van Mobile Device Management (MDM) om deze apparaten te beveiligen. De Mobile Thin Clients (MTC's) zijn zero-footprint ingericht. Het is dan ook niet mogelijk om lokaal bestanden op te slaan en zijn we in staat overal veilig te werken.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Innovatie

Kunstmatige intelligentie, blockchain, Robotic Process Automation (RPA), process mining, chatbots, etc. Dit zijn allemaal voorbeelden van innovaties waar alle gemeenten vroeg of laat mee in aanraking komen. De vraag is alleen: wanneer doe je waaraan mee en waarom?

Sommige ontwikkelingen, zoals de inzet van kunstmatige intelligentie lijken nog slechts in de kinderschoenen te staan, terwijl iets als RPA naar verwachting binnen 10 jaar al weer is ingehaald. Ook de waarom-vraag is belangrijk om te stellen. Innoveren we voor het innoveren of kiezen we slim voor die oplossingen die echt bewezen efficiënter werken opleveren? Binnen de innovatietheorie van Rogers zitten we vaak in de vroege of late meerderheid. We zijn dus met name volgers van ontwikkelingen en kiezen voor bewezen technologie. Dit is samengevat in onderstaande richtlijnen.

Richtlijn

Innovatie is geen doel op zich, maar als efficiëntie te behalen is (o.b.v. business case) wel een optie

We volgen landelijke ontwikkelingen op het gebied van innovatie

Toelichting

Innoveren doen wij niet zomaar. Als een innovatieve oplossing echter bijdraagt aan efficiënter werken en de business case positief is, is gebruik maken van (bewezen) innovatieve oplossingen wel degelijk een optie.

Landelijk wordt er veel geëxperimenteerd met innovatieve oplossingen, van inzet van kunstmatige intelligentie en chatbots tot blockchain. We volgen deze ontwikkelingen en beoordelen samen met de vakspecialisten of en wanneer een ontwikkeling interessant is voor Midden-Delfland.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Professionele IV (pagina 1/2)

Door de jaren heen is een breed scala aan informatiesystemen aangeschaft. Hierbij is niet altijd voldoende stilgestaan bij beheercapaciteit en expertise die nodig is.

Medewerkers deden functioneel beheer 'erbij'. Om het geheel van de informatievoorziening (IV) te bewaken en hierop op tactisch en strategisch niveau te adviseren, zijn IV-adviseurs aangesteld, maar ook zij combineren die rol met andere taken. Hierdoor komt de rol nog niet goed genoeg tot z'n recht. De afgelopen jaren zijn er daarnaast nog diverse andere rollen bijgekomen. Met steeds meer gebruik van informatiesystemen en IV in brede zin, is IV een belangrijke basis geworden voor bedrijfscontinuïteit. Daarom is het noodzakelijk de IV verder te professionaliseren. Hiervoor hebben we enkele richtlijnen opgesteld.

Richtlijn	Toelichting
Alle IV-rollen (o.b.v BiSL, ASL en ITIL) zijn beschreven en belegd	Binnen het vakgebied van IV/ICT zijn BiSL, ASL en ITIL nog steeds dé standaard procesmodellen om functioneel beheer c.q. informatiemanagement, (technisch) applicatiebeheer en technisch beheer in te richten. Door alle nodige IV-rollen te beschrijven en duidelijk in de organisatie te beleggen, wordt duidelijk wie welke rol vervult en welke rollen nog onvoldoende aanwezig zijn.
Iedereen binnen de IV-organisatie heeft voldoende kennis, kunde en tijd voor (de doorontwikkeling van) zijn/haar IV-taken	Om zijn/haar taak goed uit te kunnen oefenen, is het belangrijk dat voldoende aandacht wordt besteed aan de ontwikkeling van kennis en kunde en dat voldoende tijd beschikbaar wordt gesteld voor de uitvoering van de taken.
Functioneel (applicatie)beheer kernapplicaties centraliseren, tenzij...	Voor kwaliteit en continuïteit is het slim om het functioneel beheer van kernapplicaties centraal te beleggen bij team Informatievoorziening. Kennisuitwisseling en verdelen van taken zorgt voor hogere kwaliteit en borgt continuïteit. Uitzondering op het centraliseren is als de kennis en continuïteit al voldoende binnen het betreffende vakdomein geborgd is.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Professionele IV (pagina 2/2)

Richtlijn	Toelichting
IV wordt aan de voorkant betrokken en geeft proactief (gevraagd en ongevraagd) advies	Onderdelen van de informatievoorziening haken steeds meer in elkaar. Zomaar een applicatie aanschaffen kan dan ook meer gevolgen hebben dan in eerste instantie lijkt. Daarom is het belangrijk om team Informatievoorziening aan de voorkant te betrekken bij nieuwe wensen. Daarnaast zal team Informatievoorziening proactief advies geven, zowel gevraagd als ongevraagd, bij ontwikkelingen in andere domeinen die de informatievoorziening raken. Het altijd tijdig betrekken van team Informatievoorziening levert uiteindelijk meer grip op de gemeentelijke informatievoorziening op, waarmee ook onnodige kosten voorkomen worden.
Portfoliomanagement voor managen en prioriteren projecten	Naast wettelijke verplichtingen, zoals de invoering van de Omgevingswet, is er jaarlijks een groot aantal gewenste projecten waar team Informatievoorziening een rol heeft. Over het algemeen is er meer vraag dan dat er capaciteit is om te leveren. Om het geheel aan projecten te kunnen prioriteren en naast de beschikbare capaciteit te leggen, introduceren we IV portfoliomanagement. Op basis van o.a. impact op de organisatie, complexiteit, de mate waarin wordt bijgedragen aan beleidsdoelen, e.d. worden projecten geprioriteerd. Deze manier van werken biedt structuur, onderbouwing en vermindert ad-hoc projecten. Dit draagt bij aan een professionelere IV-organisatie.



6. Informatiebeleid 2022 - 2026

Samenwerking ICT Westland

Sinds 2015 werken we met de gemeente Westland samen op het gebied van ICT. Binnen deze samenwerking is ICT Westland verantwoordelijk voor het leveren en beheren van onze ICT-omgeving. Ook hebben zij een adviserende rol als het gaat om de technische infrastructuur en leveren ze technisch projectmanagement. Bij veel ontwikkelingen op het gebied van Automatisering trekken we samen op, maar we zijn vrij om eigen (beleids)keuzes te maken. In dat kader hebben we enkele richtlijnen opgesteld.

Richtlijn	Toelichting
We maken eigen keuzes, maar kijken wel of efficiëntievoordeel te behalen is door gebruik van applicatie die WL al in gebruik heeft. MD is hierbij leidend	Al ligt het beheer van ICT Westland, zijn we vrij om zelf wel/niet voor een oplossing te kiezen. Dat gezegd hebbende, wanneer Westland al ervaring heeft met een bepaalde oplossing en er winst te behalen is door hergebruik, wordt dit wel overwogen. ICT Westland is in het beginsel leidend voor het platform waarop wij werken.
Kosten besparend kijken waar we de samenwerking kunnen benutten	Eén van de doelen van de samenwerking is besparen met ICT en te zorgen voor minder 'meerkosten' op het gebied van ICT. Daar waar mogelijk benutten we de samenwerking om dit te realiseren.
Bij alle ontwikkelingen en thema's wordt de samenwerking met WL in acht genomen	De ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en ICT gaan heel snel. Bij het onderzoeken van ontwikkelingen die mogelijk interessant zijn voor ons, wordt de (impact op en van de) samenwerking met Westland altijd in acht genomen.





7. Realisatiekalender

Om uitvoering te geven aan informatiebeleid en om inzicht te krijgen in alle lopende en gewenste projecten en activiteiten, is een projectenkalender opgesteld. In deze projectenkalender is voor elk project en elke activiteit het volgende aangegeven:

- Wat het betreft
- De status van het project
- De startdatum
- Een schatting van de oplevering

Op de volgende pagina vindt u de projectenkalender, deze biedt een mooie basis voor de inrichting van IV-portfoliomanagement(is ook een project op de lijst).

Kanttekening: deze projectkalender is regelmatig aan verandering onderhevig

Bijlage - Projectenkalender

	Status	Startdatum project	Schatting oplevering
Spoor I: DIGITALE SAMENWERKING			
Zaakgericht werken implementatie - fase 2 (uitbreiding koppelingen en doorontwikkeling zaaktypen)	Loopt	Q1 2022	Q4 2022
Thuiswerkbeleid (flexwerkbeleid)	Open	Q4 2020	Q1 2022
Inrichten portfoliomanagement	Loopt	Q1 2022	Q3 2022
Verhogen digitaal kennisniveau van medewerkers (digitale weerbaarheid) met PZ	Open	Q1 2022	nnb
Spoor II: INFORMATIEGEDREVEN PROCESSEN			
GIS/Geo-viewer (gemeentebrede doorontwikkeling)	Loopt	Q4 2021	Q3 2022
Vervanging UC/telefooncentrale	Loopt	Q3 2021	Q2 2022
Gegevensmagazijn / visie op BI, instrumentalisatie van BI (centrale belegging van het beheer)	Open	nnb	nnb
Verbeteren uitlijnen IV met de business	Loopt	Q4 2021	Q4 2026
Inventarisatie verbetering IV ondersteuning bij sociaal (o.a. inburgering)	Open	nnb	nnb
implementatie invoering Omgevingswet	Loopt	Q3 2020	Q2 2022
Spoor III: GEREGISEERDE INFORMATIEVOORZIENING			
Toezichtstructuur opzetten gegevensbeheer (eigenaarschap en kwaliteit)	Open	Q3 2022	Q1 2023
Opzetten kernregistratie objecten in lijn met IMBOR en IMGEO	Open	nnb	nnb
Opstellen van een doelarchitectuur	Open	Q2 2022	Q4 2022
GGI-veilig / SIEM&SOC	Loopt	Q3 2020	Q4 2022
Duurzaam digitaal bewaren met een koppeling aan het eDepot	Loopt	Q4 2021	Q4 2022
Onderzoek inrichting toekomstgerichte IV-organisatie	Loopt	Q4 2021	Q3 2022
GGI-Netwerk (aansluiting, inrichting gegevensstromen en transitie van Gemnet)	Loopt	Q1 2021	Q3 2022
DVO 2.0 (vernieuwing samenwerking ICT met gemeente Westland)	Loopt	Q3 2020	Q3 2022
Spoor IV: SOLIDE HUIS			
Vervanging Hardware	Loopt	Q1 2020	Q1 2022
Implementatie digitale ondertekening (fase 2)	Loopt	Q1 2022	Q3 2022
DIV transitie van document- naar gegevensbeheer	Loopt	Q4 2020	Q1 2022
Gegevens openbaar beschikbaar stellen in lijn met BIO/AVG (WOO)	Open	nnb	nnb
Oracle 19 migratie	Loopt	Q4 2020	Q1 2022
Vervanging en uitbreiding schuldhulpverlening applicaties sociaal domein (wettelijke verplichting)	Loopt	Q3 2021	Q2 2022
Optimalisatie financiële software ter ondersteuning van processen team financiën	Loopt	Q3 2021	Q4 2022
Aanschaf en implementatie software processen vastgoed	Open		
Vervanging personeelinformatiesysteem naar cloud (PIMS@ALL naar vMotion)	Loopt	Q3 2021	Q2 2022
Spoor V: FACILITEREND HUIS			
Ontwerpen communicatie kanaalinrichting (in lijn kanaalstrategie) obv het dienstverleningsconcept	Open	Q3 2020	Q3 2022
Voorzieningen bieden voor (digitale) burgerparticipatie	Open	nnb	nnb
Office365 (van roadmap tot implementatie)	Loopt	Q3 2021	Q4 2024
GT-Mobiel 3	Loopt	Q4 2021	Q2 2023
CAD werkplekken vervangen (voor virtuele werkplekken)	Open	Q3 2021	Q2 2022