Bijlage 1 Toelichting visie en strategisch plan informatiehuishouding

Inhoudsopgave

Inleiding 2
1. Dienstverlening 2
2. Organisatie en processen 2
3. Werkplek en organisatie 3
4. Wettelijke verplichtingen 3
5. Informatiebeheer 3
6. Informatie (data) 4
7. Innovatie 5
8. Informatiesystemen, ICT 6
9. IM-organisatie 7
10. Governance en financiën 8
11. Beveiliging en privacy 9
12. Naar een uitvoeringsplan 9

Inleiding

In dit document worden een aantal thema's uit de visie nader uitgewerkt en toegelicht. Naast een toelichting op de visie is het een strategisch plan.

De bijlagen 2 t/m 4 bevatten een nadere toelichting op de specifieke onderwerpen zoals beveiliging en privacy. Bijlage 5 bevat de tactische (deels operationele) uitwerking van de visie en het strategisch plan in projecten/investeringen. De financiële consequenties zijn opgenomen in bijlage 6.

1. Dienstverlening

De landelijke trend naar een steeds meer 'digitale samenleving' zet de komende jaren alleen maar verder door. De gemeente Staphorst zal deze trend op afstand volgen. Dit komt deels vanuit behoefte van de burgers, deels door voorgeschreven overheidsprogramma's zoals de Agenda Digitale Overheid (NL DIGIbeter), de Digitale Agenda Gemeenten 2024.

Burgers worden mondiger en digitaal vaardiger. Zij zijn gewend geraakt aan online afhandeling van bankzaken, communicatie, winkelen etc. en verwachten dat de overheid hierin meegaat. De dienstverlening van onze gemeente is in toenemende mate digitaal, tijd- en plaatsonafhankelijk beschikbaar. Gemeente en burgers gebruiken steeds meer voorzieningen zoals het persoonlijke digitale overheidsloket MijnOverheid en de Berichtenbox. Staphorst ziet digitale dienstverlening als een middel, geen doel op zich. Derhalve is het motto 'digitale informatie en transacties waar dat redelijkerwijs kan, persoonlijk en 'in persoon' waar dit nodig is'.

De gemeente Staphorst zal haar diensten op papier dan wel 'in persoon' blijven verlenen aan hen die niet digitaal kunnen of wensen te communiceren.

2. Organisatie en processen

Processen worden rechtmatig en vooral ook doelmatig ingericht, waarbij niet bedrijfsvoering maar dienstverlening voorop staat. Het uitgangspunt is een procesinrichting die zo efficiënt als redelijkerwijs haalbaar is binnen de wettelijke eisen, zonder dat de mens uit het oog wordt verloren. Om dit uitgangspunt te verwezenlijken worden waar nodig de processen door de proceseigenaren samen met IM/ICT heringericht en geoptimaliseerd.

Proces(her)inrichting en -optimalisatie gaan hand in hand met veranderingen in informatie-systemen. Door de herinrichting en -optimalisatie gezamenlijk op te pakken groeit het besef van het belang van kwalitatief goede en betrouwbare informatie en ICT-inrichting bij de proceseigenaren. Digitale vaardigheid en informatie (kwaliteits- en veiligheids-) bewustzijn worden kerncompetenties. Anderzijds doen de IM/ICT-medewerkers meer kennis op van de gemeentelijke processen en bijbehorende vakgebieden en dienstverlening. Door deze wederzijdse kennisontwikkeling ontstaat ook een sterkere wisselwerking tussen de behoefte van de proceseigenaren (vraag) en de door IM/ICT geboden mogelijkheden (aanbod) worden ontwikkeld.

3. Werkplek en organisatie

Uitgangspunt is de wens tijd- en plaats onafhankelijk (digitaal) te werken voor zover de aard van de werkzaamheden dit toelaten en de medewerkers zich hier prettig bij voelen.
Randvoorwaarden hierbij zijn mobiele werkplekken en telefoons en een volledige digitale informatievoorziening (iets waar dit document zicht met name op richt), maar ook aangepaste werkvormen en leiderschapsstijlen, aanpassingen in het gemeentehuis en aanpassingsvermogen van medewerkers en leidinggevenden.

Het gemeentehuis wordt een huis van de ontmoeting, tussen ambtenaren en burgers en ambtenaren onderling. Er is voldoende ruimte voor overleg en om samen (projectmatig) te werken. De overlegruimtes en inrichting daarvan faciliteren de nieuwe werkvormen in ruime mate. Er zijn bijvoorbeeld schermen om te overleggen met collega's of burgers die niet fysiek in het gemeentehuis aanwezig zijn (hybride vergaderen).

Het is mogelijk volledig digitaal samen te werken in projecten aan documenten, ook over organisatiegrenzen heen. De gebruikte (informatiebeheer) applicaties maken het mogelijk veilig informatie te delen binnen de organisatie, met partners en derden voor zover dit is toegestaan.

4. Wettelijke verplichtingen

De gemeente Staphorst zal wettelijke verplichtingen, voorgeschreven overheidsprogramma's en landelijk af te nemen diensten/aan te sluiten voorzieningen na dienen te komen. Daarbij is er geen keuze 'of', maar in een aantal gevallen nog wel een keuze 'wanneer'.
Indien mogelijk bepaalt de gemeente Staphorst haar eigen tempo, zo veel mogelijk op bedrijfseconomische gronden (bijvoorbeeld gekoppeld aan afschrijvingen).

Zowel op het gebied van wetgeving als op het gebied van innovatie en procesverandering volgt de gemeente Staphorst bij voorkeur op afstand. De gemeente gebruikt zoveel mogelijk ervaringen van andere gemeenten, Staphorst is een 'slimme volger'. Indien mogelijk kiest de gemeente Staphorst voor een zo bescheiden mogelijke implementatie van nieuwe wetgeving.

5. Informatiebeheer

De gemeentelijke informatie wordt (vrijwel) volledig digitaal conform voorgeschreven regels veilig en digitaal duurzaam bewaard, beheerd, ontsloten en indien nodig vernietigd.

Op de werkplek hebben medewerkers op het juiste moment de juiste informatie beschikbaar. Zij zijn in staat informatie te delen (intern en met derden) wanneer dat nodig is en samen (projectmatig) te werken.

Alle medewerkers van de gemeente Staphorst zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor hun eigen, bij hun werkzaamheden geproduceerde, gebruikte en bewaarde informatie.

Proceseigenaren verantwoordelijk: De proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor hun eigen informatiehuishouding, (informatie)voorziening en bijbehorende systemen. Deze verantwoordelijkheid betreft onder andere aanschaf, inrichting, gebruik en (functioneel) beheer, beveiliging en privacy.

Team IM heeft de verantwoordelijkheid voor een aantal gemeentebrede processen en informatiesystemen en voert in dat kader een aantal taken uit op het gebied van gegevens/ informatiebeheer en functioneel beheer.

Team IM stelt (mede op basis van landelijk geldende wet- en regelgeving, standaarden, architecturen en gemeentelijk beleid) beleid, kaders, architectuur en spelregels voor, het MT stelt deze vast. Deze kaders begrenzen het speelveld van de proceseigenaren. In bepaalde gevallen is het mogelijk hiervan af te wijken na instemming van het MT op advies van IM.

Team IM houdt vanuit rechtmatigheidsoogpunt toezicht op de informatie(bestanden) die binnen de processen worden gebruikt. Daarnaast vallen een aantal gemeentebrede informatiesystemen onder verantwoordelijkheid en (functioneel)beheer van team IM, inclusief het papieren en digitale archief.

Project/investeringsvoorstellen vanuit de organisatie worden, voordat ze voor besluitvorming worden aangeboden, besproken met IM en beoordeeld op o.a. technische -, archief-, informatiebeveilings- en privacyeisen en kader. Tevens hanteert IM een projectportfolio, prioritering daarvan is op hoofdlijnen door het MT vast te stellen en bewaking van voortgang vindt binnen het MT plaats.

6. Informatie (data)

Papieren informatie komt binnen enkele jaren nog nauwelijks meer voor. Digitale informatie is leidend, het aantal printers wordt gereduceerd, ook bestuur en management dragen dit uit en worden gefaciliteerd door bijvoorbeeld digitale ondertekening.

Digitale documenten en formulieren in hun huidige A4 verschijningsvorm nemen af en worden vervangen door data; ‘een vinkje’ in een systeem, dat in steeds meer gevallen door de burger zelf ‘aan’ en ‘uit’ is te zetten (en te controleren) in zijn ‘eigen’ persoonlijke digitale loket.
Waar bedrijfseconomisch gunstig worden wijzigingen geautomatiseerd verwerkt, indien nodig digitaal geaccordeerd en verantwoord.

In aansluiting op voorgaande worden ontwikkelingen zoals de data gedreven organisatie binnen Staphorst toegepast indien daar een aanleiding en gunstige businesscase voor is. De eerste voorzichtige ervaringen zoals opgedaan in het Sociaal Domein en rond de loonsomsturing worden geëvalueerd. De behoefte aan managementinformatie en bestuurlijke rapportages wordt onderkend en zal de komende jaren worden uitgebouwd en ingezet waar dit nuttig en rendabel is en bijdraagt aan een beter besluitvormingsproces.

Gemeentelijke informatie wordt niet alleen voor de individuele burger transparanter. In bredere zin wordt gemeentelijke informatie onder invloed van bij voorbeeld de wet Open Overheid (Woo, ter vervanging van de Wob) eerder in het proces openbaar en soms verplicht gedeeld op landelijke platformen. Hier is een versmelting van het informatiekundig en ICT-domein met het juridisch domein, procesherinrichting en uiteraard de gemeentelijke processen.

Informatie (data) wordt zo veel mogelijk één keer opgeslagen en vanuit basisregistraties (her)gebruikt. Staphorst hanteert daarbij zo veel mogelijk landelijke voorschriften, standaarden en normen.

Informatie(data) kent vele verschijningsvormen. Binnen de gemeente Staphorst speelt ook geografische of ruimtelijke informatie, hierna geo-informatie een niet te onderschatten rol. Geo-informatie is informatie over een 'plek op de aarde' waar al iets is of waar iets wordt uitgevoerd of gepland. Een digitale of papieren kaart is de visualisatie van deze geo-informatie.

We gebruiken het al veel bij ruimtelijke inrichting, gebiedsgericht beleid, vergunningverlening, toezicht en handhaving etc. De kracht ligt in het verbinden van verschillende informatiebronnen via locaties op een of meerdere kaartlagen, wat weer nieuwe informatie en kennis kan opleveren.

De basisregistraties BRK, BAG, BRT, BGT en BRO bevatten geo-informatie en om daar meer rendement uit te halen en het beheer te vereenvoudigen worden deze verder ontwikkeld als samenhangende objectenregistratie. Een andere toepassing is het toekennen van werkingsgebieden aan regels voor de Omgevingswet, zodat iedereen op een kaart ziet waar welke regels gelden.

Geo-informatie is binnen Staphorst belegd bij het GEO-team, onderdeel van de afdeling Ontwikkeling & Beheer. Leidraad voor Geo-informatie is de in 2017 vastgestelde GeoVisie en het in 2019 vastgestelde projectplan implementatie GeoVisie Staphorst.

7. Innovatie

De gemeente Staphorst is op het vlak van innovatie een slimme volger.

Staphorst is actief op online sociale platformen/social media (onder meer relevant voor communicatie, mobilisatie van mensen/organisaties en samenwerking). Deze worden door de gemeente Staphorst ingezet waar nodig/ dit een toegevoegde waarde heeft.

Enkele innovaties die Staphorst de komende jaren implementeert:

- Staphorst zal zich de komende jaren zich meer ontwikkelen op het vlak van de data gedreven organisatie (zie hiervoor beschreven), in een tempo passend bij Staphorst. Hiertoe wordt een separate visie en bijbehorend plan opgesteld (zie bijlage 5 Thema's, projecten en investeringen).
- Aansluiting op/deelname aan open-data initiatieven voor zo ver verplicht (nationaal statisch onderzoek) dan wel noodzakelijk vanuit de bedrijfsprocessen.
- In het kader van data gedreven werken en modernisering van de informatiehuishouding volgt Staphorst op afstand het Common Ground principe. Common Ground is een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Indien de gemeente staat voor nieuwe investeringen en dit bedrijfseconomisch gunstig is past Staphorst Common Ground principes toe.
- Innovatieve (technologische) ontwikkelingen op het gebied van beheer en met name beveiliging van de gemeentelijke data, infrastructuur en systemen: Indien verplicht, vanuit beveiligings(technische) overwegingen noodzakelijk dan wel bedrijfseconomisch rendabel.

Nog niet gepland maar op termijn op basis van wetgeving onvermijdbaar:

- Staphorst volgt de E-depot ontwikkeling inzake een digitale beheeromgeving voor de langdurig (eeuwig) te bewaren digitale informatie (digitaal archief). Op basis van bedrijfseconomische overwegingen zal de komende jaren hier invulling aan worden gegeven.

Voor wat betreft overige concepten, nieuwe werkwijzen en systemen volgt Staphorst nieuwe ontwikkelingen met interesse, maar is zij de komende jaren niet (pro)actief, bijvoorbeeld:

- Smartcities: Stad bestuurd op basis van data, niet alleen administratief maar ook data afkomstig van verkeers- en milieusensoren etc.
- Kunstmatige intelligentie (AI): De mogelijkheid van een machine (computer) om mensachtige vaardigheden te vertonen zoals redeneren, leren, plannen en creativiteit, ingezet voor gemeentelijke besluitvorming.
- IoT (Internet of Things (Internet of Everything)): Apparaten die data verzamelen op basis waarvan bijvoorbeeld met kunstmatige intelligentie soms geautomatiseerde besluitvorming mogelijk is (opdracht legen volle vuilniscontainers) ter ondersteuning van de Smartcity.
- Virtual and augmented reality: De computer genereert een realistisch nagebootste omgeving. De beleving en consequenties van een bouwproject (3D ruimtelijk domein) kunnen hiermee bijvoorbeeld zichtbaar worden gemaakt.
- Blockchain (technology): Gedecentraliseerd gegevensbeheer waarbij transacties via/in een netwerkvorm worden uitgevoerd en beheerd (een netwerk van computers dat gezamenlijk 'transacties' verifieert in plaats van een centrale sturing/beoordeling).

Deze nieuwe technieken en werkwijzen worden alleen toegepast indien dit beproefd en bewezen is, bedrijfseconomisch rendabel is voor Staphorst dan wel wettelijk voorgeschreven.
De gemeente Staphorst participeert bij deze ontwikkelingen in principe niet in proeftuinen en experimenten.

8. Informatiesystemen, ICT

Vanwege het oogpunt van continuïteit (van dienstverlening en beheer) alsmede beveiliging neemt de gemeente (wanneer dit bedrijfseconomisch rendabel en technisch mogelijk is) zo veel mogelijk diensten af als SaaS-oplossing (Software as a Service). Hierbij wordt de software als een online dienst via het internet afgenomen waarbij ook de bijbehorende data bij de leverancier 'in de cloud' wordt bewaard.
Aangezien de gemeente altijd verantwoordelijk blijft voor een aantal infrastructurele (technische) voorzieningen (verbindingen) en niet alle applicaties naar de cloud kunnen blijft er altijd een bepaalde mate van ICT-voorzieningen 'in eigenhuis, in eigen beheer'.

In de basis gaan wij uit van 'eigen kracht'. Op een aantal onderdelen waar dit bedrijfseconomisch gunstig is werkt Staphorst samen met andere gemeenten en overheidsorganisaties en deze situatie blijft gehandhaafd. Het gaat hier bijvoorbeeld om het delen van specialistische kennis, of het afdekken van risico's met betrekking tot continuïteit (vervanging).
Enkele omliggende gemeenten zijn overgegaan naar grote samenwerkingsverbanden. Aangezien die gemeenten, net als Staphorst, strategisch kiezen voor SaaS-oplossingen waarbij (technisch) beheer door de leverancier wordt verzorgd verdampt het voordeel van samenwerking. De gemeente Staphorst geeft de voorkeur rechtstreeks zaken te doen met een leverancier in plaats van met een tussenpersoon.

De gemeente hanteert de gemeentelijke Gemma (gegevens- en applicatie) architectuur als hulpmiddel. Net zoals Common Ground beziet Staphorst dit als middel, niet als doel en gebruikt dit pragmatisch.

Waar nodig worden applicaties afgestoten die overlap met andere applicaties vertonen, en zullen de komende jaren applicaties worden vervangen. Toch zal het huidige aantal van ruim 160 applicaties over vier jaar eerder toegenomen zijn dan gedaald, overeenkomstig met het steeds uitgebreidere takenpakket van de gemeente.

9. IM-organisatie

Team Informatie Management bestaat uit gemeentelijke functionarissen met taken op het gebied van:

- ICT Technisch systeem beheer inclusief telefonie.
- ICT-support (gebruikersondersteuning/helpdesk etc.).
- Informatie-advies.
- Proces(her)inrichting.
- Kwaliteitszorg.
- Beveiliging.
- Privacy.
- Programma dienstverlening.
- Inkoop.
- Functioneel- en gegevens (ook archief) beheer van de gemeente brede informatiesystemen.
- Postregistratie en digitalisering.

Proactief en vroegtijdig betrokken
IM-adviseurs onderhouden structureel (proactief) contact met proceseigenaren en andere direct belanghebbenden en ontvangen vroegtijdig signalen omtrent ontwikkelingen, knelpunten, plannen en behoeften. IM wordt reeds in de eerste fase bij plannen inzake aanpassingen in de informatiehuishouding betrokken. IM is volwaardig consulent bij inkooptrajecten en advisering.

Integraal, multidisciplinair
Team IM werkt steeds meer projectmatig en brengt de verschillende disciplines in wanneer dit nodig is. Medewerkers IM helpen bijvoorbeeld bij procesinrichting en -optimalisatie, adviseren inzake informatiebeheer zoals doelmatig en rechtmatig gebruik en beheer van informatie, maar ook inzake ICT (infrastructurele) aangelegenheden, instructies, privacy en beveiligingsaspecten. Voor wat betreft het proces van besluitvorming inzake investeringen zie de volgende paragraaf governance en financiën.

Kaders en oplossingen
Adviseurs van IM vertalen nieuwe ontwikkelingen en wetgeving naar oplossingen voor de organisatie en bespreken dit met de proceseigenaren. Er is dus een wisselwerking tussen vraag van de organisatie en aanbod van oplossingen (niet alleen ICT gerelateerd, maar juist ook procesherinrichting, kwaliteitszorg of kennisoverdracht). Daarbij draagt IM ook zorg voor actuele beleidskaders omtrent de informatiehuishouding, variërend van archiefregelingen en architectuur t/m spelregels inzake (veilig) digitaal werken en archiveren.

Van uitvoering naar regie
Vroeger waren de documentaire informatievoorziening en het archief als ‘spin in het web’ verantwoordelijk voor het gemeentelijke geheugen en organisatiebrede informatievoorziening. Door de digitalisering is deze positie veranderd. DIV/archief medewerkers kunnen op geen enkele wijze kennis hebben van (of verantwoordelijkheid nemen voor) de duizenden mailtjes die per dag door medewerkers van de gemeentemedewerkers worden ontvangen en verzonden. Op dezelfde wijze heeft ICT niet langer zicht op proceseigenaren die buiten de gemeentelijke infrastructuur, buiten beeld van IM/ICT, bepaalde internetdiensten afnemen.

Omdat slecht informatiebeheer en het afwijken van privacy- en beveiligingsrichtlijnen ernstige consequenties kan hebben voor de gemeente, is het van belang dat proceseigenaren hun verantwoordelijkheid voor informatie(systemen) kennen en serieus oppakken. IM heeft hierin een ondersteunende en adviserende rol. De spelregels en kaders geven richting, de inzet van IM-medewerkers bij de inrichting van systemen en processen helpen de juiste voorwaarden scheppen

De IM-organisatie ontwikkelt zich kortom steeds meer naar een regie organisatie waarbij de beleidskaders, spelregels maar ook advies en ondersteuning het IM-instrumentarium zijn.

De behoefte aan technisch beheer van systemen neemt af naarmate meer SaaS-oplossingen beschikbaar komen die beheerd worden bij en door de leverancier. De eventueel vrijgekomen capaciteit wordt ingezet om de stijgende vraag naar ICT - infrastructurele en beveiligings-technische kennis op te vangen en om de dienstverlening van alle betrokken (en in aantal groeiende) leveranciers (waarvan wij in een SaaS omgeving meer afhankelijk zijn) beter te managen o.a. door Service Level (SLA) Management en regie.

10. Governance en financiën
Investeringsvoorstellen met een informatie- of ICT-component worden altijd door IM getoetst aan gemeentelijke en landelijke kaders en richtlijnen. Een businesscase is voor het MT een handvat bij besluitvorming. Het MT besluit en bewaakt voortgang aan de hand van een door IM opgestelde projectportfolio en een jaarkalender. Financiële middelen worden vanuit de proceseigenaren ingebracht en opgenomen in de ICT-begroting.

Conform de visie op control is de IM-visie 'beter voorkomen dan genezen'. Dit realiseert IM door vroegtijdige betrokkenheid bij plannen en inrichting van processen en informatiesystemen. Indien processen, werkwijzen en systemen goed zijn ingericht en medewerkers voldoende geïnstrueerd, is er zeer beperkte controle en nazorg (correctie) achteraf nodig.

De ICT-begroting is in 2021 ingericht conform de begrotingsrichtlijnen. Zelfs bij de keuze voor een laag ambitieniveau met alleen de belangrijkste (verplichte) voorzieningen zien wij de ICT uitgaven stijgen. Dit is in lijn met de algemene landelijke trend en specifiek de trend binnen gemeenten. Eén van de oorzaken is de decentralisaties die leiden tot meer taken, medewerkers maar ook informatiesystemen. Andere oorzaken zijn de wettelijke verplichtingen en de daaruit voortvloeiende verplichting (tegen betaling) aan te sluiten op landelijke voorzieningen (zoals het geval is bij de omgevingswet en de Wet open overheid (Woo).

11. Beveiliging en privacy

Aangezien de digitale samenleving ook steeds meer leidt tot allerlei geavanceerde vormen van digitale criminaliteit en gemeenten (vanwege de aard van de aanwezige informatie) populair doelwit zijn, besteedt de gemeente Staphorst veel aandacht aan beveiliging. De gemeente Staphorst volgt daartoe o.a. de wettelijk verplichte BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).

Beveiliging en privacy zijn leidende principes bij de aanschaf/ aanbesteding, inrichting, beheer en gebruik van de informatiehuishouding, zowel voor individuele medewerkers en proceseigenaren als in architectuur en in samenwerking met (keten)partners. Beveiligingsmaatregelen prevaleren: Indien doelmatigheid of 'prettig' gebruik van informatiesystemen door medewerkers en burgers 'beperkt/bemoeilijkt' worden, wordt dit geaccepteerd. Beveiligingsmaatregelen hebben in alle gevallen de hoogste prioriteit.

In onze visie zullen beveiliging en privacy, ieder met een eigen invalshoek, steeds meer hand in hand gaan. De bundeling van privacy- en beveiligingsfuncties binnen team IM is voor ons dan ook een logische stap. Zij worden bij veranderingen op gebied van de informatiehuishouding vroegtijdig betrokken om op basis van risicoanalyses de risico's en dreigingen en bijbehorende te nemen maatregelen vast te stellen en zo nodig in te grijpen. Richtlijnen met betrekking tot veilig gebruik van de gemeentelijke voorzieningen worden regelmatig gecommuniceerd met de organisatie en gecontroleerd op naleving.

12. Naar een uitvoeringsplan

Om de visie en het strategisch plan te concretiseren zijn deze samengevat in een tiental thema's die nader zijn toegelicht, inclusief projecten en bijbehorende investeringen. Zie bijlage 5 Thema's, projecten en investeringen. Deze bijlage is tevens de tactisch/operationele uitwerking van de visie en strategisch plan.