Gemeente Asten

Informatiebeleid 2019 - 2022

Bezoekadres Koningsplein 3 | 5721 GJ Asten
Postadres Postbus 290 | 5720 AG Asten
T (0493) 671 212 | F (0493) 671 213
www.asten.nl | gemeente@asten.nl

Titel: Informatiebeleid 2019 - 2022
Versie: 12
Datum: 5 april 2019
Auteur(s): IMC (Inez) Mekers, in samenwerking met MJC (Mayelle) Feijen – Lamberts (team Control) en IJP (Ingrid) Maas – van Velthoven (team Dienstverlening)

Inhoudsopgave

Samenvatting 2
1. Inleiding 4
1.1 Context van de informatievoorziening 4
1.2 Doel van het informatiebeleid 4
2. Trends en ontwikkelingen 6
2.1 Maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen 6
2.2 Wet- en regelgeving 6
2.3 Technologische ontwikkelingen 6
3. Leidende principes 7
3.1 Principes dienstverlening 7
3.2 Principes bedrijfsvoering 7
3.3 Principes informatievoorziening 8
4. Sporen 9
4.1 Spoor 1: Een extern gerichte dienstverlening 9
4.1.1 Doorontwikkeling dienstverleningsconcept 9
4.1.2 Vitale democratie en doorontwikkeling van participatie 10
4.1.3 Informatie op maat 11
4.1.4 Webcare: #gemeente 11
4.2 Spoor 2: Regievoering en ketensamenwerking 12
4.2.1 Regievoering 12
4.2.2 Omgevingswet: één loket voor de burger voor de openbare ruimte 12
4.3 Spoor 3: De data-gedreven gemeente 13
4.3.1 Gebruik van basis- en kerngegevens 13
4.3.2 Big data ten behoeve van beleidsvalidatie en beleidsbepaling 14
4.3.3 Geografische kaarten als visitekaartje van de gemeente 14
4.4 Spoor 4: Bedrijfsvoering: hoe kan ik altijd en overal mijn werk doen? 15
4.4.1 Digitaal samenwerken, papierarm, intern en extern 15
4.4.2 Waardecreatie door optimalisatie van processen 16
4.5 Spoor 5: De basis op orde 17
4.5.1 Werken onder architectuur en applicatierationalisatie 17
4.5.2 Samenwerking op het gebied van informatisering 18
4.5.3 Outsourcing van de automatisering 19
4.5.4 Digitale duurzaamheid 19
4.5.5 Informatiebeveiliging en privacy 20
Bijlage trends en ontwikkelingen 22
Bijlage principes informatievoorziening 32

Samenvatting

Binnen de gemeentelijke informatievoorziening kennen we de volgende uitdagingen:

- De informatievoorziening is afgeleid van de doelen op het gebied van dienstverlening en bedrijfsvoering.
- Ontwikkelingen en eisen vanuit een veranderende samenleving, wetgeving en innovaties.
- Een breed scala aan activiteiten moet worden ondersteund op het gebied van dienstverlening, strategievorming, besluitvorming, communicatie en bedrijfsvoering.
- De stand van de techniek en de mogelijkheden van goede informatievoorziening zijn aan snelle veranderingen onderhevig.

De informatievoorziening draagt bij aan onze dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. Dit informatiebeleid bouwt verder op de beleidslijnen ten aanzien van dienstverlening en bedrijfsvoering.

Concreet is het informatiebeleid ingericht langs 5 sporen:

Spoor 1. Een extern gerichte dienstverlening

- Doorontwikkeling dienstverleningsconcept: Digitale kanalen zijn de voorkeurs dienstverleningskanalen voor snel-klaar en eenvoudige producten. Voor andere producten en diensten kan dat anders liggen. De insteek is waar mogelijk en binnen redelijke kosten inspelen op de behoefte van de klant. Alle dienstverleningskanalen worden open gehouden.
- Vitale democratie en doorontwikkeling van participatie: De gemeente faciliteert steeds meer de deelname van burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen in de realisatie van maatschappelijke opgaven. Burgerinitiatieven worden maximaal gefaciliteerd door goed toegankelijke informatievoorziening.
- Informatie op maat: Informatie voor burgers en bedrijven wordt zoveel mogelijk gepersonaliseerd. Hiervoor wordt beschikbare informatie indien mogelijk hergebruikt.
- Webcare: #gemeente: De gemeente monitort en reageert voortdurend op uitingen die gedaan worden op internet en sociale media, zowel ten behoeve van dienstverlening als ten behoeve van beleidsvorming en beleidsvalidatie.

Spoor 2. Regievoering en ketensamenwerking

- Regievoering: Bij het uitbesteden van werkzaamheden aan partners, zijn afspraken over de uitwisseling van informatie van groot belang. Deze afspraken worden voortaan contractueel vastgelegd en gemonitord.
- Omgevingswet: één loket voor de burger voor de openbare ruimte: Ook hier speelt de afstemming met teams, klanten, andere overheden en ketenpartners een grote rol. De gemeente sluit aan op de landelijke voorzieningen voor de Omgevingswet.

Spoor 3. De data-gedreven gemeente

- Gebruik van basis- en kerngegevens: De kwaliteit van de basisregistraties is van het grootste belang om efficiënt en effectief te kunnen werken. Gegevens moeten betrouwbaar, relevant en up-to-date zijn.
- Big data ten behoeve van beleidsvalidatie en beleidsbepaling: De gemeente beschikt over veel data, maar krijgt daar beperkt informatie uit. Er moet bepaald worden welke patronen herkend moeten worden afhankelijk van de behoefte aan informatie.

- Geografische kaarten als visitekaartje van de gemeente: De gemeente kan deze gebruiken om beschikbare gegevens visueel te presenteren naar beslissers, burgers en bedrijven.

Spoor 4. Bedrijfsvoering: hoe kan ik altijd en overal mijn werk doen?

- Digitaal samenwerken, papierarm, intern en extern: In het bedrijfsplan ligt de focus op klantgerichtheid, omgevingsbewustzijn en flexibiliteit bij het inrichten van de werkprocessen. De bedoeling staat voorop, het systeem is een afgeleide. Werkprocessen worden zoveel mogelijk gedigitaliseerd ingericht en papier-arm werken wordt de standaard.
- Waardecreatie door optimalisatie van processen: Processen worden dusdanig ingericht dat verliezen door teveel controles, herbewerkingen, onnodige wachttijden, enzovoort komen te vervallen.

Spoor 5. De basis op orde

- Werken onder architectuur en applicatierationalisatie: Doelstelling is het ICT-landschap te vereenvoudigen, de kosten te verlagen en de effectiviteit van het gehele systeem te verhogen.
- Samenwerking op het gebied van informatisering: Informatisering en beleidskwesties worden in samenwerking met andere gemeenten of ketenpartners opgepakt en doorontwikkeld om de toenemende complexiteit het hoofd te bieden.
- Outsourcing van de automatisering: De outsourcing van de automatisering gaat naar een gemeentelijke samenwerking of een commerciële marktpartij, afhankelijk van prijs en prestatie van de aanbieder.
- Digitale duurzaamheid: Dankzij informatiebeheer voldoet de digitale dossiervorming, archiefvorming en preservering aan de gestelde kwaliteitscriteria.
- Informatiebeveiliging en privacy: De gemeente heeft de BIG-maatregelen (deels) geïmplementeerd, maar dit blijft voortdurend aandacht vragen.

Het inregelen van een goede informatievoorziening op basis van dit informatiebeleid moet leiden tot kwaliteitsverhoging van onze dienstverlening. Het kan ook leiden tot efficiëntievoordelen in de bedrijfsvoering en daarmee mogelijke financiële besparingen. Echter, het doel van dit informatiebeleid is niet om per definitie te besparen op de kosten voor ICT-voorzieningen en automatisering. De concrete uitvoering en de benodigde middelen, prioritering en planning vindt plaats in het uitvoeringsplan informatiebeleid en andere lokale plannen.

1. Inleiding

Gemeente Asten is in ontwikkeling, zoals te zien is in de Toekomstagenda Asten 2030, het bedrijfsplan en het programma Vitale Democratie in Asten. De rol van de gemeente verandert van uitvoerder naar regisseur/facilitator en de gemeente krijgt steeds meer te maken met gedecentraliseerde taken. Er zijn voldoende uitdagingen om meer informatie met de buitenwereld te delen, burgers op diverse manieren diensten aan te laten vragen, participatie te stimuleren en te faciliteren, ambtenaren digitaal te laten werken en het werk efficiënter uit te voeren.

Het goed organiseren van informatie levert daar een belangrijke rol in. Een open en transparante overheid wordt mogelijk gemaakt door een informatievoorziening die op orde is. Dat wil zeggen dat burgers en bedrijven één keer informatie verstrekken, dat de informatievoorziening snel en veilig functioneert, dat onze gemeentelijke website voorziet in de behoefte, het intranet voorziet in de interne behoefte en het raadsinformatiesysteem naar wens van de raad functioneert.

Gemeente Asten werkt vanuit de 'bedoeling'. Medewerkers voelen eigenaarschap en kunnen en willen verantwoordelijkheid nemen. Daarbij wordt eerst gekeken naar wat nodig is om vraagstukken op te lossen. Daarna hoe dat moet worden ingericht. Systemen (procedures, protocollen, enzovoort) blijven belangrijk, maar deze zijn ondersteunend.

Bij alles wat we doen stellen we ons de volgende drie vragen:

1. Wat is goed voor onze burgers, bedrijven of instellingen?
2. Wat is goed voor onze professional?
3. Wat is nodig vanuit wet- en regelgeving?

1.1 Context van de informatievoorziening

Binnen de gemeentelijke informatievoorziening kennen we de volgende uitdagingen:

- **De informatievoorziening is afgeleid van de doelen op het gebied van dienstverlening en bedrijfsvoering**, terwijl ook geconstateerd kan worden dat ICT steeds meer uitbesteed wordt aan externe partijen. Dit vraagt een grotere professionaliteit vanuit het informatiemanagement om de behoefte vanuit bedrijfsvoering en dienstverlening en de levering van ICT-voorzieningen te besturen.
- **Ontwikkelingen en eisen** vanuit een veranderende samenleving, wetgeving, landelijke voorzieningen, informatiebeveiliging en innovaties maken dat de informatievoorziening niet meer op zichzelf kan en mag staan. Gemeente Asten maakt steeds meer onderdeel uit van ketens.
- **Een breed scala aan activiteiten** moet worden ondersteund op het gebied van dienstverlening, strategievorming, besluitvorming, communicatie en bedrijfsvoering.
- **De stand van de techniek** en de mogelijkheden van goede informatievoorziening zijn aan snelle veranderingen onderhevig. Gevolg hiervan is een toenemend aanbod van ICT-hulpmiddelen. De inzet van al deze technische mogelijkheden maakt dat er grondiger nagedacht moet worden om dit alles beheersbaar, betrouwbaar en efficiënt te organiseren.

1.2 Doel van het informatiebeleid

De informatievoorziening draagt bij aan onze dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. De dienstverlening is transparant en klantgericht. We doen de dingen waaraan

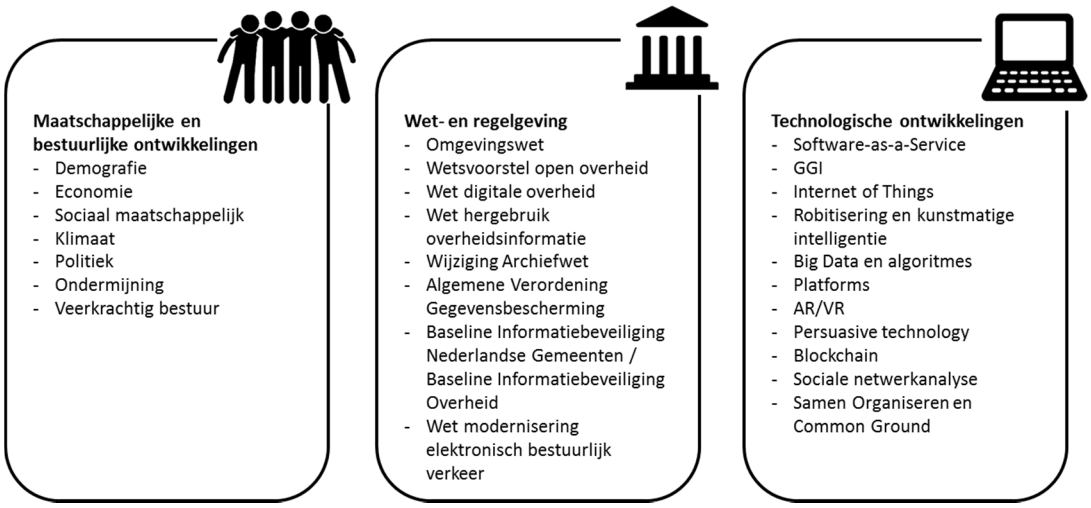
behoefte is en doen deze dingen goed. De informatievoorziening maakt het mogelijk dat onze klanten diverse ingangen hebben bij de gemeente en snelle en betrouwbare informatie krijgen. De informatievoorziening faciliteert participatie en burgerinitiatieven. We zijn toegankelijk en benaderbaar.

De informatievoorziening ondersteunt ook de interne bedrijfsvoering en processturing, dit zorgt voor efficiency en duurzame vastlegging. Gebruik van landelijke standaarden en aansluiten bij generieke voorzieningen doen we wanneer deze toegevoegde waarde hebben, passen in onze organisatieontwikkeling of verplicht zijn. De informatievoorziening maakt het mogelijk om op een flexibele wijze in te spelen op samenwerkingsinitiatieven.

Het inregelen van een goede informatievoorziening op basis van dit informatiebeleid moet leiden tot kwaliteitsverhoging van onze dienstverlening. Het kan ook leiden tot efficiëntievoordelen in de bedrijfsvoering en daarmee mogelijke financiële besparingen. Echter, het doel van dit informatiebeleid is niet om per definitie te besparen op de kosten voor ICT-voorzieningen en automatisering. De concrete uitvoering en de benodigde middelen, prioritering en planning vindt plaats in het uitvoeringsplan informatiebeleid en andere lokale plannen.

2. Trends en ontwikkelingen

De complexiteit en snelheid van veranderingen neemt toe. Burgers, bedrijven en instellingen stellen hogere eisen aan de dienstverlening van de overheid. Trends, maatschappelijke ontwikkelingen, wettelijke eisen en technologische ontwikkelingen vragen om een goede inrichting van de informatievoorziening binnen de gemeente.



2.1 Maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen

Maatschappelijke veranderingen hebben impact op burgers en bedrijven en veranderen de rol die de gemeente speelt. Dit komt tot uiting in de Toekomstagenda Asten 2030 en in het Coalitieakkoord 2018 - 2020. De komende periode staat de realisatie van de maatschappelijke opgaven uit de Toekomstagenda 2030 centraal. Onder de vlag van Vitale Democratie in Asten passen we onze manier van besturen en (samen)werken met burgers, bedrijven en instellingen aan op de veranderende samenleving.

2.2 Wet- en regelgeving

De eisen die voortkomen uit wet- en regelgeving zullen met voorrang bepalend zijn voor de inrichting van de informatievoorziening, bijvoorbeeld de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Omgevingswet en de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG, en haar opvolger de Baseline Informatiebeveiliging Overheid).

2.3 Technologische ontwikkelingen

Een steeds groter deel van ons leven en werk verloopt via digitale kanalen. Ook de dienstverlening van overheden wordt steeds meer digitaal. Digitalisering heeft veel positieve effecten op het functioneren van de samenleving en kan een grote bijdrage leveren aan de productiviteit, werkgelegenheid en het maatschappelijk welzijn. Middelen zijn efficiënter in te zetten, transacties gaan sneller en producten en diensten sluiten beter aan bij wat mensen willen en nodig hebben. Tegelijkertijd resulteert digitalisering in nieuwe kwetsbaarheden, zoals informatieveiligheid, cybercriminaliteit en de digitale kloof tussen mensen die wel en die niet profiteren van de digitale technologie.

De *Bijlage trends en ontwikkelingen* biedt een diepere blik op de veranderende wereld om ons heen.

3. Leidende principes

Maatschappelijke ontwikkelingen, nieuwe wet- en regelgeving en technologische ontwikkelingen vereisen dat onze gemeentelijke dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening flexibel en wendbaar zijn. Dienstverlening en bedrijfsvoering zijn leidend voor de inrichting van de informatievoorziening. Wat er moet gebeuren wordt bepaald door ontwikkelingen op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

3.1 Principes dienstverlening

Gemeente Asten heeft als doel klantgerichte dienstverlening te bieden die duidelijk, betrouwbaar, tijdig, snel en transparant is. Er wordt met de klant meegedacht waarbij geldt "ja, tenzij…" in plaats van "nee, mits…". Elke klant gaat weg met een duidelijk resultaat, ook als het resultaat negatief is. Alle informatie die de gemeente geeft is betrouwbaar en afspraken worden nagekomen. Ongeacht waar de vraag binnenkomt, krijgen inwoners op elke vraag dezelfde klantgerichte, vraaggerichte dienstverlening[1].

We hanteren de volgende principes:

- We stemmen onze dienstverlening af op de verschillende rollen van burgers.
- De klantbehoefte is leidend in ons handelen met als doel positieve klantwaardering.
- Wij denken en werken in processen van klantvraag tot antwoord.
- De klantbehoefte is het uitgangspunt bij het organiseren van processen en het inrichten van de organisatie.
- Wet- en regelgeving vormen een kader, maar geen keurslijf.
- De informatiehuishouding wordt afgestemd op de klantbehoefte en de daaruit voortvloeiende dienstverleningsprocessen.

3.2 Principes bedrijfsvoering

We leveren publieke dienstverlening aan de Astense samenleving. Gezamenlijk bouwen we aan een prettige woon-, werk- en leefomgeving, vanuit eigen kracht, dichtbij de burger (in diens verschillende rollen). We zijn klantgericht en (re)ageren flexibel op veranderingen in de maatschappij[2].

We hanteren de volgende principes:

- Onze klanthouding is: "Ja, tenzij…".
- De burgers blijven zelf verantwoordelijk (faciliterende overheid).
- We zijn klantgericht, flexibel en omgevingsbewust.
- High trust-low tolerance: ruimte voor onze professionals (werken vanuit de 'bedoeling') met een beperkt aantal kaders/regels.
- We maken plezier van ons werk.

Daarnaast hebben we beperkte beschikbare middelen en moeten maatregelen genomen worden in de vorm van kostenbesparing en/of inkomstenverhoging om financieel gezond te worden en te blijven.[3].

---

[1] Dienstverleningsbeleid gemeente Asten 2015 – 2019.
[2] Bedrijfsplan op 1 A4.
[3] Gezond Financieel huishouden 2019 – 2022.

3.3 Principes informatievoorziening

Gegevens (tekst, beeld, geluid, spreadsheets, databases, statistische gegevens, administratieve gegevens, geografische gegevens, enzovoort) vormen de bouwstenen waaruit informatie voor de sturing, beheersing en uitvoering van de gemeentelijke processen wordt geproduceerd. Gegevens zijn hiermee één van de belangrijkste bedrijfsmiddelen van de gemeente. De kwaliteit, actualiteit en compleetheid van gegevens is van groot belang, daarom hanteren we drie basisprincipes conform de Gemeentelijke Modelarchitectuur (GEMMA). Deze architectuur (inclusief de bijbehorende standaarden, principes en modellen) vormt de basis voor de Astense informatiearchitectuur.

De basisprincipes zijn:

- Gegevens zijn een bedrijfsmiddel en hebben waarde.
- Gegevens worden gedeeld.
- Gegevens worden conform wet- en regelgeving verwerkt.

Van deze basisprincipes is een aantal principes afgeleid. Deze afgeleide principes geven een nadere detaillering van de basisprincipes en leveren een bijdrage aan de implementatie van één of meer basisprincipes. De volgende afgeleide principes zijn benoemd:

- We winnen gegevens eenmalig in en gebruiken ze meervoudig.
- We beheren de kwaliteit van gegevens actief.
- We borgen de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens.
- We melden gerede twijfel aan de bronhouder terug.
- We verantwoorden de verwerking van gegevens.
- We hanteren uniforme definities voor gegevens.
- We archiveren gegevens daar waar dat vereist is.

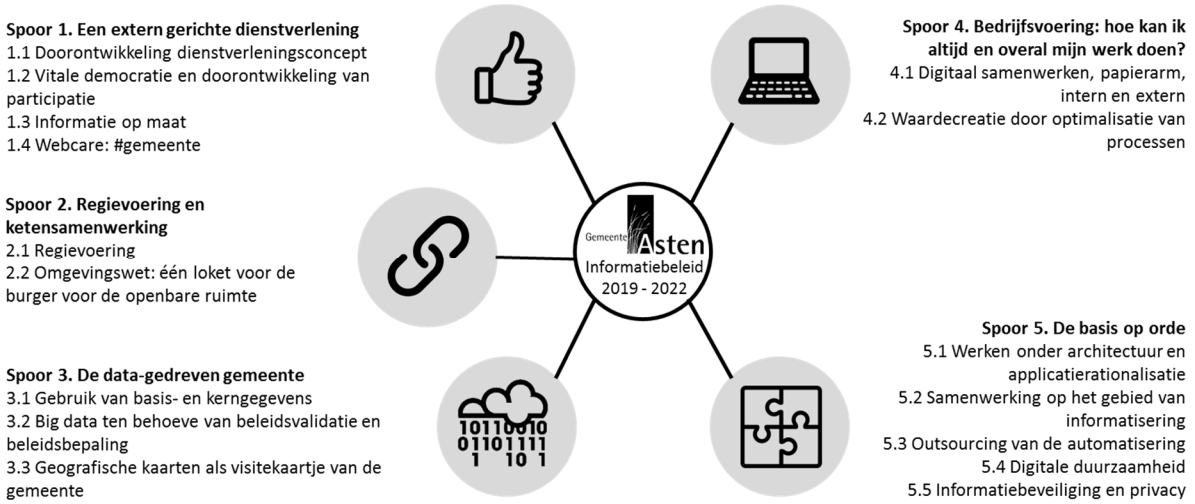
De principes worden in *Bijlage principes informatievoorziening* verder toegelicht.

4. Sporen

Op basis van de principes op het gebied van dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening en de trends en ontwikkelingen, leiden we de volgende sporen af[4]:

- Een extern gerichte dienstverlening.
- Regievoering en ketensamenwerking.
- De data-gedreven gemeente.
- Bedrijfsvoering: hoe kan ik altijd en overal mijn werk doen?
- De basis op orde.

Deze sporen worden samengevat in onderstaande figuur en in de volgende paragrafen verder uitgewerkt:



4.1 Spoor 1: Een extern gerichte dienstverlening

De dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen staat centraal. Het gaat er om dat zij de producten en diensten geleverd krijgen waar ze om vragen of waar ze recht op hebben. De processen die deze diensten opleveren moeten zijn voorzien van waarborgen voor kwaliteit, veiligheid, juridische borging, enzovoort.

4.1.1 Doorontwikkeling dienstverleningsconcept

Klanten van onze gemeente raken steeds meer vertrouwd met het uitgangspunt 'selfservice'. Men is zelf in staat om situaties te beoordelen en daar op te reageren. Met name de eenvoudigere dienstverleningsprocessen lenen zich hiervoor. De geautomatiseerde afhandeling moet zodanig zijn ingericht dat de burger optimaal ondersteund wordt in het vraag- en antwoordspel. Deze inrichting sluit overigens ook aan bij de wens om plaats- en tijdonafhankelijk diensten te kunnen afnemen.

Om deze selfservice te kunnen bieden, moet de informatievoorziening ook gericht zijn op de behoefte van de klant. De traditionele informatievoorziening is vooral gericht op gebruik binnen de organisatie, maar de klant heeft steeds meer behoefte aan toegang tot informatie rondom zijn situatie. Dat stelt dus eisen aan de informatievoorziening, die ondersteunend moet zijn aan zowel de klantprocessen als aan de (interne) gemeentelijke informatiebehoefte.

[4] Gebaseerd op: Informatiebeleid 2018 – 2022 van Native Consulting BV, drs Kees van den Tempel MBA

Doelstellingen
• Een proactieve, innovatieve dienstverlening die gericht is op leveringszekerheid. • Een innovatieve doelmatige gemeentelijke informatie- en applicatiearchitectuur ter ondersteuning van de dienstverlening en bedrijfsvoering.
Richtlijnen
• Vragen worden de organisatie rondgestuurd, niet de klant. • Digitale kanalen (website, apps) zijn de voorkeurskanalen voor eenvoudige en klaar-terwijl-u-wacht producten. Voor andere producten en diensten kan dat anders liggen. De insteek is waar mogelijk en binnen redelijke kosten inspelen op de behoefte van de klant. Alle dienstverleningskanalen worden open gehouden. • De gemeente maakt gebruik van landelijke portalen en voorzieningen indien deze toegevoegde waarde hebben, passen in onze organisatieontwikkeling of verplicht zijn. • De website voldoet aan Europese normen inzake toegankelijkheid (zoals de WCAG2.1[5]). • Er moet aandacht zijn voor de digitale kloof tussen diegenen die kunnen profiteren van digitale technologie en zij die dit niet kunnen. • Het persoonlijke contactkanaal blijft altijd open voor mensen die hieraan de voorkeur geven. • Klanttevredenheid wordt gemeten.
Consequenties
• Digitale kanalen, zoals apps en elektronische formulieren, bevatten intelligentie die de aanvrager maximaal informeert over levering, doorlooptijden, enzovoort. • Alle afspraken (dus niet alle contacten) met burgers, bedrijven en instellingen worden vastgelegd. • Er is een meetsysteem voor klanttevredenheid.

4.1.2 Vitale democratie en doorontwikkeling van participatie

Als gemeente faciliteren we steeds meer de deelname van burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen in de realisatie van maatschappelijke opgaven. We faciliteren maximaal burgerinitiatieven, ook door goed toegankelijke informatievoorziening.

Doelstelling Vitale democratie: In 2030 zijn de inhoudelijke maatschappelijke opgaven uit de Toekomstagenda Asten 2030 gerealiseerd inclusief de randvoorwaardelijke cultuuromslag waarbij op het gebied van participatie (burgerparticipatie en overheidsparticipatie) afhankelijk van de opgave wordt gekozen voor de passende vorm van participatie en de passende schaal van realisatie (Huis van Asten).

Doelstellingen
• Een informatievoorziening die maximaal faciliteert dat burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen samen kunnen werken met de gemeente Asten.
Richtlijnen
• De gemeente is toegankelijk en benaderbaar.

[5] WCAG 2.1 is een standaard om de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties (apps) voor mensen met een beperking (met name aan het zicht en gehoor) te waarborgen.

• Informatie is steeds meer transparant en toegankelijk voor burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen ter facilitering van hun inbreng.
Consequenties
• Doorontwikkeling van de gemeentelijke website zodat deze steeds meer toegankelijk is voor burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen. • Informatie op de website is niet alleen zichtbaar, maar er is steeds meer sprake van online 'mee' kunnen doen. Denk hierbij aan forum discussies, online peilingen, enzovoort. • Inzet van andere instrumenten, los van de website, die participatie stimuleren.

4.1.3 Informatie op maat

De klant verwacht informatie die juist en actueel is. Het is aan de gemeente om – in een specifiek proces – de voor de klant relevante informatie aan te bieden. En dan niet (uitsluitend) vanuit een juridische context, maar vanuit het besef dat de klant deze informatie daadwerkelijk nodig heeft én moet begrijpen.

Doelstellingen
• Informatiestromen zijn persoons- of bedrijfsgericht.
Richtlijnen
• Eenmalig vastleggen en meervoudig gebruik van gegevens. • Administratieve en geografische gegevens zijn gekoppeld. • Er is behoefte aan het vastleggen van klantcontacten, niet noodzakelijkerwijs voor alle producten en diensten. • In de beschikbaarheid en bereikbaarheid van interne medewerkers is voorzien, zodat klanten te woord gestaan kunnen worden.
Consequenties
• DigiD en eHerkenning worden verder geïmplementeerd, zodat achterliggende gegevens beschikbaar komen bij aanvragen. • De website kan worden voorzien van geografische kaarten met actuele en relevante informatie.

4.1.4 Webcare: #gemeente

De traditionele communicatievormen (via de post, de pers, enzovoort) zijn sinds een aantal jaren nog slechts voor een deel bepalend voor de beeld- en meningsvorming van de burger. Voor een steeds groter deel nemen sociale media die rol over.

Dat betekent niet alleen dat de gemeente deze kanalen zelf moet gaan gebruiken om informatie te delen. Het betekent ook dat de gemeente zich bewust moet zijn dat anderen via sociale media het beeld bepalen over de gemeente of over vastgesteld beleid en de uitvoering daarvan. En dat houdt in dat de gemeente niet kan nalaten om dat beeld voortdurend te monitoren en waar nodig bij te sturen. Dat is wat webcare moet doen.

Doelstellingen
• Een proactieve houding ten aanzien van nieuwe media om te signaleren, informeren, beïnvloeden, beleid te bepalen en als dienstverleningskanaal.

• Koppelen van bestaande informatiesystemen aan nieuwe media, rekening houdend met vigerende wetgeving (zoals Archiefwet).
Richtlijnen
• De gemeente beheerst de interactie met de samenleving via diverse (digitale) kanalen en media. • De gemeente opent specifieke kanalen wel en andere kanalen niet voor dienstverlening.
Consequenties
• Vaststellen op welke wijze nieuwe media worden toegelaten binnen het informatiedomein van de gemeente. • Servicenormen ten aanzien van nieuwe media vaststellen. • Nieuwe dienstverleningskanalen worden gekoppeld aan de ICT-architectuur van de gemeente. • Nieuwe media kunnen ook archiefwaardig zijn.

4.2 Spoor 2: Regievoering en ketensamenwerking

De gemeente werkt met steeds meer diverse partners samen, daarom wordt regievoering, ketensamenwerking en keteninformatisering steeds belangrijker.

4.2.1 Regievoering

Het versterken van regie zorgt voor meer grip op individuele zaken en cases en ook op procesvoering, ketensamenwerking, informatievoorziening en de samenhang daartussen.

Wanneer een taak overgaat naar een samenwerkingspartner gaat ook de informatievoorziening over. Dit betekent dat het klantbeeld (deels) gefragmenteerd is, er behoefte aan stuurinformatie is en objectieve terugkoppeling van geleverd serviceniveau moet plaatsvinden.

Doelstellingen
• Duidelijke afspraken over elk afzonderlijk samenwerkingsverband. • Faciliteren van slim ingerichte processen en gemakkelijke en veilige uitwisseling van gegevens over de organisatiegrenzen heen.
Richtlijnen
• Ketenpartners voldoen aan richtlijnen ten aanzien van informatiebeveiliging. • Bij samenwerkingsverbanden wordt een formele overeenkomst aangegaan. • Binnen en tussen samenwerkingsverbanden worden servicenormen voor dienstverlening vastgelegd. • De ketenpartner voldoet aan vigerende wetgeving (Archiefwet, informatiebeveiliging, enzovoort).
Consequenties
• Formele overeenkomsten worden opgesteld. • Ketenpartners kan gevraagd worden om een audit.

4.2.2 Omgevingswet: één loket voor de burger voor de openbare ruimte

De Omgevingswet treedt op 1 januari 2021 in werking. Deze wet moet er onder andere toe bijdragen dat het aantal regels afneemt en de overzichtelijkheid voor de burgers toeneemt.

Op de langere termijn zal het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) vorm moeten krijgen waarin planvorming, vergunningverlening, toezicht en handhaving procesmatig verbonden gaan worden. Uitwisseling van informatie en online inzicht zijn bij deze ontwikkeling van groot belang.

Doelstellingen
• Het tijdig voorbereiden en aanpassen van de organisatie(onderdelen) om in 2021 te voldoen aan de Omgevingswet. • Op 1 januari 2021 aangesloten zijn op het Digitaal Stelsel Omgevingswet. Daarna heeft de gemeente nog tot 1 januari 2024 om de Omgevingsvisie te ontwikkelen en beschikbaar te stellen in het DSO. Op 1 januari 2029 moet het gemeentelijke Omgevingsplan beschikbaar zijn in het DSO.
Richtlijnen
• Processen worden zoveel mogelijk ingericht volgens landelijke richtlijnen en standaarden. • Er wordt aangesloten op landelijke voorzieningen.
Consequenties
• Bestaande voorzieningen moeten geschikt worden gemaakt om aan te sluiten op het DSO. • Er moet worden geïnvesteerd in nieuwe voorzieningen ten behoeve van de omgevingswet. Dit betreft mogelijkheden om de omgevingsvisie, het omgevingsplan en toepasbare regels in het DSO te plaatsen.

4.3 Spoor 3: De data-gedreven gemeente

Data-gedreven werken komt voort uit de veelheid aan data die beschikbaar is door het werken in allerlei systemen. Om gegevens te kunnen gebruiken is het belangrijk om te weten welke gegevens beschikbaar zijn en wat de mogelijkheden zijn om deze gegevens te gebruiken.

4.3.1 Gebruik van basis- en kerngegevens

Het gebruik van basis- en kerngegevens blijft noodzakelijk. Via allerlei kanalen krijgt gemeente Asten gegevens aangereikt en het is van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de juiste gegevens uitgefilterd en gebruikt worden.

De invoering van het landelijke stelsel van basisregistraties vordert gestaag. De afzonderlijke basisregistraties zijn allen gebaseerd op een (eigen) wet. Daarnaast kennen we binnen onze organisatie een aantal kernregistraties, zoals die voor personeels- en financiële gegevens. Maar ook het zaaksysteem wordt als kernregistratie aangemerkt.

Doelstellingen
• Voldoen aan de wetgeving ten aanzien van basisregistraties. • Minimaliseren van fouten en inconsistenties in basisgegevens.
Richtlijnen
• Eenmalig vastleggen, meervoudig gebruik van gegevens. • De gemeente voldoet aan de wet op de basisregistraties en gekoppelde wetgevingen.

• Toepassing van landelijke standaarden (zoals StUF[6], RGBZ[7] en ZTC2[8]).
Consequenties
• Implementeren Generieke Digitale Infrastructuur (koppelen naar basisregistraties). • Dataminimalisatie. • Basisregistraties worden geautomatiseerd of procesmatig aan taakspecifieke applicaties gekoppeld. • Afstemming is lastig wanneer de registratie niet meer in eigen huis gebeurt (WOZ naar BSOB, BRO gaat gevuld worden door gemachtigden).

4.3.2 Big data ten behoeve van beleidsvalidatie en beleidsbepaling

De tijd dat beslissingen genomen werden of beleid geformuleerd werd op basis van een beproefd model van informatie en gegevens ligt achter ons. Tegenwoordig is het zaak om ook over de grenzen van de eigen wereld heen te kijken.

De wereld om ons heen is opener geworden en daarmee zijn de informatiebronnen en –stromen in aantal en omvang toegenomen. Afwegingen worden tegenwoordig op andere gronden genomen dan voorheen het geval was. Als gemeentelijke organisatie zullen we in deze veranderingen moeten meegaan, zonder ons daarbij te laten overspoelen door de hoeveelheid informatie. Filtering van wat nodig en nuttig is wordt steeds belangrijker.

Doelstellingen
• Per beleidsterrein en/of aandachtsgebied is bepaald welke patronen herkend moeten worden en hoe deze informatie kan worden gebruikt om preventief te sturen.
Richtlijnen
• De gemeente investeert in Big data-toepassingen waarbij de privacy van burgers niet in gevaar komt.
Consequenties
• MT, teamleiders en beleidsmedewerkers voorlichten over de mogelijkheden van Big Data (bewustwording). • Bepalen welke patronen herkend moeten worden, afhankelijk van de behoefte aan informatie, en hoe deze informatie gebruikt kan worden om preventief te sturen. • Faciliteren, adviseren en implementeren van informatiesystemen, geschikt voor Big Data toepassingen.

4.3.3 Geografische kaarten als visitekaartje van de gemeente

Geografische informatie wordt tot nu toe door onze organisatie vooral bij interne processen gebruikt en nog niet bij de rechtstreekse klantprocessen. De BuitenBeter-app is daarop een uitzondering, hoewel deze app geen (rechtstreeks) gebruik maakt van gemeentelijke informatie.

[6] Standaard Uitwisselings Formaat: dit is een berichtenstandaard voor het uitwisselen van gegevens tussen applicaties in het gemeentelijke veld.
[7] Informatiemodel Zaken: specificeert de gegevens en hun samenhang die minimaal nodig zijn voor lopende en afgeronde zaken.
[8] Zaaktypecatalogus: Deze helpt gemeenten om het proces vanuit de 'vraag van een klant' (zoals melding, aangifte) tot en met het leveren van een antwoord daarop in te richten.

De informatiebehoefte van de burger verandert. In plaats van tekstuele informatie willen mensen steeds vaker beeldinformatie aangeboden krijgen. Geografische informatie kan helpen om aan die wens tegemoet te komen.

Daarnaast biedt geografische informatie ook mogelijkheden aan de organisatie om diverse soorten informatie aan elkaar te relateren. Dat lukt vaak beter dan alleen met op tekst gebaseerde informatie. Geo-gerelateerde informatie kan (of moet) zelfs een grote rol spelen in het maken van beleidskeuzes. We realiseren ons nog te weinig, dat het overgrote deel van de informatie ook een geografische component heeft. Immers, iedere burger, bedrijf of instelling heeft een adres.

Doelstellingen
• Geografische informatie wordt ingezet voor dienstverlening, bedrijfsvoering en de visualisatie van beleidseffecten en beleidsbepaling. • Inrichten, opleveren en aanbieden van geografische gegevens ten behoeve van ruimtelijke analyses en dienstverlening.
Richtlijnen
• Administratieve gegevens (uit onder andere het sociale domein, openbare ruimte en algemene dienstverlening) zijn zoveel mogelijk voorzien van een locatie. • Geografische informatie en informatiesystemen worden gebruikt om verbinding te leggen tussen diverse informatiebronnen ten behoeve van het oplossen van ruimtelijke vraagstukken. • Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van geografische standaarden.
Consequenties
• Reeds beschikbare geografische informatie wordt geïnventariseerd en vervolgens vindbaar en toegankelijk gemaakt. • Informatie met een geografische component wordt gedeeld ter ondersteuning van samenwerking met waterschappen, provincie en nutsbedrijven. • De beschikbare informatie wordt toegankelijk gemaakt voor ketenpartners en/of derden die diensten verlenen en sluit daarmee ook aan op de Omgevingswet. • Informatie wordt op de website aangeboden aan burgers over 'wat speelt er in de buurt', met name in relatie tot het kern- en buurtgericht werken.

4.4 Spoor 4: Bedrijfsvoering: hoe kan ik altijd en overal mijn werk doen?

De ambtenaar van de toekomst is niet meer gebonden aan zijn werkplek en zal ook steeds vaker werkzaam zijn buiten de 'gewone' kantooruren. Dit heet plaats- en tijdonafhankelijk werken. Ook de klant ondergaat deze verandering. Enerzijds betekent dit dat de informatievoorziening deze gewijzigde werkwijze moet faciliteren. Anderzijds houdt het in, dat de digitale vaardigheden van de medewerker op peil moeten zijn.

4.4.1 Digitaal samenwerken, papierarm, intern en extern

Digitaal werken doen we al geruime tijd. Maar dat wil nog niet zeggen dat we papier hebben afgezworen. Dat is ook nog niet mogelijk, want we hebben nog tientallen jaren historie op papier. Daarnaast zien we ook nog steeds het schrijfblok op het bureau liggen. We zijn wel hard op weg om al onze primaire processen digitaal vast te leggen (in een zaaksysteem en in taakspecifieke applicaties).

Onze medewerkers zijn klantgericht, flexibel en omgevingsbewust en werken vanuit de 'bedoeling' met een beperkt aantal kaders en regels. Bij deze vrijheid hoort ook dat er mogelijkheden zijn om plaats- en tijdonafhankelijk te werken. Dit is onder andere nodig in het sociaal domein voor het voeren van het 'keukentafelgesprek' of bij het uitvoeren van toezicht.

Om als organisatie te blijven functioneren is het wel belangrijk dat er informatie is over bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers. Daarnaast is (informele) kennisuitwisseling tussen collega's belangrijk.

Doelstellingen
• Focus op klantgerichtheid, omgevingsbewustzijn en flexibiliteit. • Werken vanuit de 'bedoeling' met een beperkt aantal kaders en regels. • De gemeente werkt maximaal digitaal. • Werkprocessen zijn gedigitaliseerd en geautomatiseerd. • Goed werkend raadsinformatiesysteem. • Flexibele werkplekken, versterking van mobiliteit, bereikbaarheid en beschikbaarheid.
Richtlijnen
• Alle informatiestromen verlopen digitaal: 'pas toe of leg uit'. • Afwijken van een standaard moet gemotiveerd mogelijk zijn indien dit in het belang van de 'bedoeling' / de klantwaarde is. • Er is een systeem voor ongestructureerde informatie (documenten) die gebruikt wordt voor creatieve en beleidsvormende processen. • Binnen de informatiesystemen wordt 'Google' achtig zoeken mogelijk. • Gebruik van mobiele devices is geaccepteerd en (breed) doorgevoerd. • Medewerkers kunnen tijd- en plaatsonafhankelijk beschikken over de informatie die voor de uitvoering van hun taak nodig is. • Interne communicatie tussen medewerkers is snel, eenvoudig en persoonlijk. • De organisatie weet waar en wanneer medewerkers beschikbaar zijn.
Consequenties
• Werkprocessen worden geoptimaliseerd en vervolgens gedigitaliseerd. • Flexibiliteit in de informatievoorziening indien gemotiveerd wordt afgeweken van de standaard in het belang van de 'bedoeling' / de klantwaarde. • Goede ondersteuning van de informatievoorziening aan de raad (afronden project Informatievoorziening gemeenteraad). • Medewerkers zijn digivaardig. • Digitale communicatie wordt gestimuleerd. • Invoeren van een samenwerkingstool voor het faciliteren van informatie-uitwisseling ten behoeve van creatieve processen. • Beschikbaarheid van medewerkers moet goed zichtbaar zijn. • Balans vinden tussen gebruikersgemak, beheer en informatieveiligheid. • Inrichten van mobile device management.

4.4.2 Waardecreatie door optimalisatie van processen

Flexibiliteit is nodig om te anticiperen op de veranderende wereld. Daarvoor zijn eenvoudige werkprocessen nodig. Om te komen tot eenvoudige werkprocessen is het van belang afspraken en aannames, op basis waarvan de huidige processen zijn ingericht, kritisch tegen het licht te houden.

Bij al onze processen moet de vraag gesteld worden: doen we wel de juiste dingen en doen we ze wel goed? Door op een andere manier naar het werk te kijken worden 'verliezen' in een proces zichtbaar. Niet door achter een bureau procesmodellen te tekenen en op te slaan in administratieve handboeken, maar door in co-creatie met medewerkers en waar van toepassing met burgers, bedrijven en instellingen processen te ontwikkelen. De gemeente bekijkt welke activiteiten geen waarde toevoegen.

Doelstellingen
• Processen zijn geoptimaliseerd voordat ze geautomatiseerd worden.
Richtlijnen
• Processen, systemen en data hebben allemaal een eigenaar binnen de organisatie. • Eerst processen optimaliseren, dan pas implementeren of uitbesteden. Automatiseren na een sluitende business case. • Teams zijn eigenaar van het optimaliseren van de processen.
Consequenties
• Processen worden opnieuw ingericht indien daar noodzaak voor is. • Complexiteitsreductie per systeem en applicatierationalisatie.

4.5 Spoor 5: De basis op orde

Zonder goede informatievoorziening kan gemeente Asten niet functioneren. Wij produceren informatie bij het uitvoeren van onze taken en gebruiken deze weer voor verschillende doeleinden: als ondersteuning bij het werk, als bewijs, ter verantwoording van ons handelen en – op langere termijn – als cultuurhistorisch geheugen van de samenleving.

Goed informatiebeheer is dus van groot belang voor het functioneren van de gemeente. De informatie wordt beheerd in alle levensfasen: vanaf creatie tot en met vernietiging of overdracht. Doel is dat de informatie authentiek, integer en bruikbaar is, waar en wanneer dat nodig is.

4.5.1 Werken onder architectuur en applicatierationalisatie

Door objectief en kritisch te kijken naar het applicatielandschap en dubbelingen en onnodige applicaties te schrappen kan in veel gevallen het applicatieportfolio verkleind worden. Voorafgaand hieraan is het nodig om het applicatielandschap in kaart te brengen en afspraken en keuzes te maken voor de gewenste architectuur. Deze afspraken en keuzes moeten in lijn zijn met andere organisatiekeuzes. Door vooraf keuzes te maken om het applicatielandschap te ontdoen van onnodige en/of niet gebruikte applicaties, kan veel tijd en geld bespaard worden bij beheer en outsourcing. Tegelijkertijd maken de afspraken en keuzes het mogelijk betere aanbestedingen uit te voeren, door duidelijk te maken aan leveranciers hoe een nieuw systeem in het applicatielandschap past. Als laatste is inzicht in het applicatielandschap belangrijk in het kader van informatiebeveiliging.

Doelstellingen
• Het verlagen van de kwetsbaarheid. • Het verlagen van complexiteit binnen het applicatielandschap.

Richtlijnen
• De gemeente heeft inzicht in het applicatielandschap en het gebruik ervan in de bedrijfsprocessen. • Aanschaf van overlappende functionaliteiten wordt voorkomen door te kijken naar de mogelijkheden van reeds in gebruik zijnde applicaties. • Er wordt maximaal gebruik gemaakt van standaardfunctionaliteiten; maatwerk wordt zoveel als mogelijk voorkomen.
Consequenties
• Herijken architectuur. • I&A inventariseert alle applicaties die in de organisatie gebruikt worden. • Applicatierationalisatie in de ICT-infrastructuur uitvoeren. • Indien applicaties komen te vervallen, kan dat tijdelijk de werkzaamheden van medewerkers verstoren.

4.5.2 Samenwerking op het gebied van informatisering

Samenwerking op het gebied van informatisering is al geruime tijd onderwerp van gesprek:

- met gemeente Someren;
- in Peelverband;
- in andere samenstellingen.

Samenwerking is in het algemeen een logische stap. De mate waarin wordt samengewerkt is en blijft daarbij wel onderwerp van discussie. Verschillende samenwerkingen uit het verleden hebben laten zien, dat het wel of niet succesvol zijn afhankelijk is van het ambitieniveau en de overeenstemming daarover.

Doelstellingen
• Verlagen van de kwetsbaarheid, behoud van kwaliteit, beheersing van kosten op het gebied van informatisering en hoge klanttevredenheid. • Samenwerken op het gebied van informatisering.
Richtlijnen
• Bij samenwerking moet de visie op dienstverlening en bedrijfsvoering overeenstemmen. • Samenwerking is niet alleen een taak van team I&A, de overige teams zijn actief betrokken. • Zakelijkheid is de basis van samenwerking. Er is een dienstverleningsovereenkomst tussen de betrokken partijen. • Nieuwe applicaties worden zoveel mogelijk in gezamenlijkheid aangeschaft.
Consequenties
• Een gezamenlijke visie op I&A opstellen. Risico dat onze uitgangspunten niet matchen met die van de samenwerkingspartners. • Analyse maken van de verschillen en overeenkomsten in dienstverlening en bedrijfsvoering. • Archiefcomponent moet aandacht krijgen bij de samenwerking.

4.5.3 Outsourcing van de automatisering

Wanneer we spreken over outsourcing van de automatisering kunnen we daar twee sporen in onderscheiden.

Het eerste spoor is het gebruik van SaaS-oplossingen. Software leveranciers ontwikkelen applicaties die niet meer op lokale servers van de gemeente worden geïnstalleerd, maar die gehost worden bij de leverancier zelf. Deze applicaties zijn webbased en kunnen vaak functionaliteiten in de vorm van apps aan gebruikers (ook burgers) aanbieden. Ook de onderliggende databases worden gehost en staan dus niet in het netwerk van de gemeente. In steeds meer gevallen hebben we als gemeente geen andere keus dan te kiezen voor een dergelijke SaaS-oplossing. Simpelweg omdat de applicatie alleen maar in die vorm wordt aangeboden.

Het andere spoor ligt meer op het gebied van de ICT-infrastructuur. De eisen die aan een moderne, bedrijfszekere ICT-infrastructuur worden gesteld vragen om een professioneel beheer. Het wordt steeds moeilijker om als kleine organisatie de kennis en kunde in eigen huis op een voldoende niveau (zowel in de diepte als de breedte) te houden zodat aan die eisen kan worden voldaan. Automatisering wordt daarom steeds vaker afgenomen van een service provider.

Beide sporen lopen naast elkaar. Het is wel zo, dat hoe meer gebruik gemaakt gaat worden van SaaS-oplossingen hoe minder behoefte er zal zijn aan een eigen ICT-infrastructuur (al dan niet in eigen huis).

Doelstellingen
• Kwetsbaarheid, continuïteit, kostenbeheersing en continue kwaliteit zijn geborgd. • Outsourcing van automatisering, samenwerking met andere gemeenten of samenwerkingsverbanden op het terrein van informatisering.
Richtlijnen
• Samenwerking op informatisering is geen must. • Aandacht hebben voor de veranderende rol van de ICT-medewerker. • ICT-plannen worden niet meer voor 4 jaar gemaakt, maar eerder korter.
Consequenties
• De gemeente bepaalt een outsourcing-strategie mede gebaseerd op natuurlijke afschrijvingsmomenten. • De gemeente herijkt de visie jaarlijks en maakt jaarplannen met acties en projecten. • Voorkomen dat gemeente Asten afhankelijk is van een leverancier en niet in staat is om zonder substantiële omschakelingskosten of ongemak van leverancier te veranderen. • Waarborgen van kwaliteit van de ondersteuning. • Beschikbaarheid van de cloud diensten (minimale beschikbaarheid). • Databeveiliging en privacy afstemmen met leverancier. • Duidelijke afspraken maken met leveranciers over contractvoorwaarden.

4.5.4 Digitale duurzaamheid

Nu we steeds meer digitaal werken, komt steeds meer het besef dat digitale informatie gemakkelijk verloren kan gaan. Bijvoorbeeld een CD-ROM die na jaren ineens niet meer afspeelbaar is, of een floppy disk die alleen nog met speciale apparatuur leesbaar is. De vraag is

dan ook hoe gemeente Asten haar digitale informatie zo kan bewaren en beheren dat deze niet alleen beschikbaar en toegankelijk is, maar dat ook blijft. Ook het terugvinden van digitale informatie is een uitdaging, vooral door de groeiende omvang ervan. Dit vergt continu aandacht en het gebruik van open standaarden is een voorwaarde om hieraan te kunnen voldoen.

Doelstellingen
• Dankzij informatiebeheer voldoet de digitale dossiervorming, archiefvorming en preservering[9] aan de gestelde kwaliteitscriteria. • Faciliteren van digitale duurzaamheid via het document management systeem (DMS) en de koppeling met het e-depot.
Richtlijnen
• De gemeente gebruikt primair het DMS voor het registreren van archiefbescheiden. • De gemeente hanteert het Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO) en andere verplichtingen die voortvloeien uit de archiefwet.
Consequenties
• Er moet een samenhangend overzicht van informatiestromen en procesbeschrijvingen zijn (informatiearchitectuur). • Aandacht voor digitale vaardigheden van gebruikers. • Complexer wordend speelveld, kennis moet snel en goed bijgehouden worden. • De gemeente is ook verantwoordelijk voor informatie die voortkomt uit processen die bij externe organisaties en samenwerkingsverbanden is belegd. • Aansluiten op een e-depot, zodat digitale overdracht van het archief mogelijk is.

4.5.5 Informatiebeveiliging en privacy

Informatie is één van de voornaamste bedrijfsmiddelen van de gemeente Asten. Het verlies van gegevens, uitval van ICT, of het door onbevoegden kennisnemen of manipuleren van informatie kan ernstige gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering, maar ook leiden tot imagoschade.

Een betrouwbare informatievoorziening is noodzakelijk voor het goed functioneren van de gemeentelijke organisatie en de basis voor het beschermen van rechten van burgers, bedrijven en instellingen. Het gaat om alle uitingsvormen van informatie, alle mogelijke informatiedragers en alle informatie verwerkende systemen. Maar bovenal gaat het om mensen en processen. Studies laten zien dat de meeste incidenten niet voortkomen uit gebrekkige techniek, maar vooral door menselijk handelen en een tekort schietende organisatie.

Doelstellingen
• De informatiebeveiliging is afgestemd op de visie op bedrijfsvoering en dienstverlening. • De informatievoorziening moet veilig zijn.
Richtlijnen
• De gemeente onderschrijft de richtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst (IBD). • De gemeente voldoet aan de BIG en per 1 januari 2020 aan de BIO. • De gemeente voldoet aan de AVG. • De gemeente beschikt over een actueel informatiebeveiligingsbeleid.

[9] Het op zodanige wijze vastleggen, bewaren, beheren en beschikbaar stellen van digitale archiefbescheiden, dat deze ook na verloop van tijd raadpleegbaar, toegankelijk en authentiek zijn.

Consequenties
• Spanningsveld tussen het strikt naleven van de wetgeving en het werkbaar houden van de taken van de gemeente. • Snel anticiperen op technologische ontwikkelingen. • Continu aandacht nodig op het gebied van bewustwording.

Bijlage trends en ontwikkelingen

Maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen

Demografie

Onze samenleving verandert. Het aantal ouderen ten opzichte van het aantal jongeren neemt drastisch toe. Er is steeds meer sprake van een multiculturele samenleving, waarbij het aandeel van de 'allochtone' bevolking zal stijgen ten opzichte van de 'autochtone' bevolking. Ook zal de beweging naar kleinere huishoudens en meer alleenstaanden verder zijn doorgezet.

Economie

Doordat alle nationale economieën steeds meer met elkaar verweven zijn, is de economische groei en handelssituatie in Nederland in toenemende mate afhankelijk van economische situaties in het buitenland. De toegenomen flexibiliteit van bedrijven om management en productiecapaciteit te verplaatsen maakt de Nederlandse economie kwetsbaar ten opzichte van lage lonen landen. Veel internationale bedrijven zijn meestal makkelijk verplaatsbaar en zij verhuizen indien het vestigingsklimaat elders beter is, waardoor met hun vertrek ook de arbeidsplaatsen vertrekken. Tevens neemt door het openstellen van grenzen het verkeer van personen en de arbeidsmigratie toe.

Op de arbeidsmarkt is sprake van een groeiende mismatch. Door toenemende automatisering en digitalisering verdwijnen in sommige branches veel banen. In andere bedrijfstakken is juist sprake van een tekort aan gekwalificeerd personeel. Hierdoor ontstaat de paradoxale situatie dat er moeilijk vervulbare vacatures bijkomen, maar dat het aantal werkzoekenden hoog blijft.

Sociaal maatschappelijk

Zorg en ondersteuning zal vaker dichtbij of aan huis verleend worden. Door de toenemende levensverwachting, innovatie in de zorg en de vergrijzing verandert de aard en omvang van de zorgvraag. Ouderen zijn tot op hoge leeftijd zelfredzaam en blijven langer thuis wonen. Hierdoor krijgen gemeenten te maken met een groeiend aantal thuiswonende burgers met één of meerdere ondersteuningsvragen op het gebied van wonen, welzijn of zorg.

Burgers verwachten van gemeenten en maatschappelijke partners maatwerk en differentiatie in het aanbod van voorzieningen, zowel in zorg, welzijn, onderwijs als wonen. Maatwerk is de norm en geen uitzondering meer. De inzet op het maximaliseren van de eigen kracht van burgers en het beroep op de participatie van zij die dat kunnen, verandert het aanbod van een loket met voorzieningen naar een aanpak op maat. Deze transformatie stelt ook andere eisen aan de ambtenaren werkzaam voor gemeenten.

De overheid zet sociale media steeds meer in als sensorfunctie om de communicatie en interactie met de burger te verbeteren. In het politieke domein worden social media vaak gebruikt om feedback van burgers te krijgen en voorkeuren te peilen. Naast een overheid die gebruik maakt van social media, werkt deze beweging ook de andere kant op. Door de toenemende transparantie en mondigheid van burgers wordt vaak gesproken over geloofwaardigheid van politici en worden politici steeds vaker gecontroleerd op uitspraken die zij doen. Ook burgers onderling delen steeds vaker informatie en staan in contact met elkaar.

Aandachtspunt bij het inzetten van communicatiekanalen is dat ongeveer 1 op de 6 Nederlanders tussen 16 en 65 moeite heeft met lezen en schrijven. Zij zijn laaggeletterd. In onze regio is het aantal laaggeletterden hoger dan het landelijk gemiddelde. Niet goed kunnen lezen en schrijven heeft grote nadelen, zoals bijvoorbeeld problemen met invullen van formulieren. Ook is het vaak moeilijk om een computer, tablet en telefoon te gebruiken of een ingewikkeld gesprek te volgen. Bij klantcontact moet steeds afgevraagd worden of de ontvanger de boodschap kan begrijpen.

Klimaat

Het klimaat verandert in Nederland. Prognoses laten zien dat de gemiddelde temperatuur de komende decennia zal stijgen. Dit heeft gevolgen voor het milieu in Nederland. We streven naar een gemeente die in staat is de gevolgen van klimaatverandering op te vangen. De maatregelen die we moeten nemen zien we nadrukkelijk als kansen voor toekomstbestendige economische ontwikkeling.

Politiek

Door de decentralisaties verschuiven er steeds meer taken naar de lokale overheid. En op lokaal niveau wordt veel samengewerkt om zo financiële zekerheid, organisatorische kwaliteit en continuïteit te waarborgen. De toenemende regionale samenwerking vraagt om bestuurskracht. De verschuiving van verantwoordelijkheden zorgt ervoor dat de invloed van landelijke departementen verschuift van macht naar gezag. Gemeenten krijgen een grote regisserende rol ten opzichte van de landelijke ministeries.

Tevens wordt er vanuit het principe van de participatiesamenleving en de focus op eigen kracht een groter beroep gedaan op de burger. Zaken die eerder als vanzelfsprekend door de gemeenten werden georganiseerd, worden nu waar mogelijk aan de burger zelf overgelaten. Dit vraagt om een andere opstelling van de gemeente. Van strikte regels naar kaderscheppend met ruimte voor flexibiliteit en ondersteuning op maat.

Ondermijning

Criminelen maken gebruik van diensten van de bovenwereld. Denk daarbij aan boeren die (onder druk) hun schuur afstaan voor de productie van drugs of het bedreigen of afpersen van bestuurders en ambtenaren. Dat brengt een risico met zich mee van verleiding en afpersing van legale dienstverleners, ambtenaren en openbaar bestuur. Zo ondermijnen criminelen het gezag van burgemeesters en politie en vervagen normen en waarden bij legale dienstverleners. Ook verslechtert hierdoor de veiligheid en leefbaarheid in de buurt.

De gemeente heeft mogelijkheden om barrières op te werpen, waarmee kan worden voorkomen dat criminele organisaties of personen misbruik maken van legale structuren of zich weten te vestigen in de regio. Dit zal zich onder meer uiten in het versterken van de informatiepositie, actualiseren, regionaal afstemmen en consequent uitvoeren van beleid, kritische procedures bij vergunningverlening, subsidies en aanbestedingen, het uitoefenen van toezichts- en handhavingstaken en de strikte toepassing van het sanctioneringsinstrumentarium.[10]

[10] Plan van aanpak ondermijnende criminaliteit gemeente Asten 2017 – 2019.

Veerkrachtig bestuur / Toekomstagenda Asten 2030

Uiteenlopende trends en ontwikkelingen zorgen dat onze wereld van morgen er heel anders uit zal zien. We moeten blijven investeren in een weerbare samenleving en een toekomstbestendige economie om onze gemeente vitaal en aantrekkelijk te houden. Dat doen we door onze manier van besturen aan te laten sluiten bij de veranderende omstandigheden en – vooral – bij de behoeften en wensen van onze inwoners. We zoeken voortdurend naar passende manieren van samenwerken, met inwoners, ondernemingen, onderwijs- en kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties. Daarbij zien we het als onze rol om te ondersteunen met bijvoorbeeld aansluitende informatievoorziening.

Wet- en regelgeving

Omgevingswet

De Omgevingswet integreert zo'n 26 wetten op het gebied van de fysieke leefomgeving. De Omgevingswet is één wet die alle wetten op het gebied van de leefomgeving (ruimte, wonen, infrastructuur, milieu, natuur en water) vereenvoudigt en bundelt. Vast staat dat digitalisering een belangrijk instrument is om de Omgevingswet tot een succes te maken. De nieuwe wet gaat uit van een gelijke informatiepositie van overheden, initiatiefnemers en belanghebbenden. Met één druk op de kaart is de juiste informatie over een bepaald gebied beschikbaar voor de gebruiker. Gemeente Asten wordt leverancier van gegevens en gebruiker van informatie. De wet gaat in op 1 januari 2021, maar het is zaak om nu al te beginnen met de voorbereidingen.

<u>Gevolg:</u>
De invoering van de Omgevingswet raakt de informatievoorziening van gemeenten. Gemeenten dienen hun informatiesystemen en processen te laten aansluiten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet. Met dit systeem raadplegen initiatiefnemers, belanghebbenden en bevoegd gezag de informatie die zij nodig hebben bij het gebruik van de Omgevingswet.

Wetsvoorstel open overheid

Met het wetsvoorstel open overheid (Woo) wil de overheid op den duur de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) vervangen. De Wob regelt al dat overheidsinformatie openbaar is op benoemde uitzonderingen na en hoe men deze informatie kan opvragen. De Woo gaat een stap verder. De wet verplicht overheden en semioverheden om informatie die openbaar is, rechtstreeks toegankelijk te maken. Opvragen met een Wob-verzoek is dan niet meer nodig. De behandeling van het wetsvoorstel is voorlopig opgeschort om ruimte te geven voor nader onderzoek naar de impact van de wet voor overheden.

<u>Gevolg:</u>
De wet regelt dat iedere organisatie die onder de wet valt een informatieregister dient bij te houden. Dit register ontsluit op een transparante manier de informatie die bij overheden beschikbaar is. Gemeenten dienen dit register zelf op te zetten en actief van informatie te voorzien. Dit vraagt om organisatiebrede regie op het digitaal bewaren en ontsluiten van de eigen gegevens.

Wet digitale overheid

De Wet digitale overheid is gericht op het verbeteren van de digitale overheid door standaarden voor elektronisch verkeer verplicht te stellen en treedt als alles volgens planning verloopt rond 1 juli 2019 in werking. Ook geeft het regels over informatieveiligheid en over de toegang van burgers en bedrijven tot online dienstverlening bij de overheid. Met deze wet implementeert Nederland de EU richtlijn over toegankelijkheid van overheidswebsites en apps.

Gevolgen:

- De Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) legt hiervoor de basis. De GDI bestaat uit digitale producten, standaarden en voorzieningen waarmee overheidsorganisaties hun primaire processen gaan inrichten. Voorbeelden van producten voor de implementatie van deze ontwikkeling zijn eHerkenning, DigiD Machtigen en eIDAS.
- De richtlijn verplicht dat digitale kanalen toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. De verplichting geldt voor websites, mobiele applicaties en intranetten/extranetten die live gaan of substantieel aangepast worden na inwerkingtreding van de nieuwe regels.

Wet hergebruik overheidsinformatie

Overheidsinformatie is ter vervulling van de publieke taak gecreëerd, verzameld, vermenigvuldigd of verspreid. Deze informatie mag worden gebruikt door natuurlijke personen of rechtspersonen voor (niet) commerciële doeleinden, anders dan het oorspronkelijke doel. Dat heet "hergebruik van overheidsinformatie". Gemeenten dienen aan de in de wet gestelde uitgangspunten rond hergebruik van informatie te voldoen. Dat wil zeggen dat de informatie openbaar moet zijn, er mogen geen intellectuele eigendomsrechten van derden op rusten en de verstrekking mag niet in strijd zijn met de bescherming van persoonsgegevens. De wet wordt per 1 oktober 2019 officieel van kracht.

Gevolgen:

- De informatie hoeft niet actief beschikbaar gesteld te worden. De herbruikbare informatie die gemeenten beschikbaar stellen dient digitaal in een open en machinaal leesbaar formaat te worden aangeleverd, samen met metagegevens. Waarbij formaat en metagegevens voldoen aan formele open standaarden.
- Het hebben van een metadataschema (Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden) is een voorwaarde voor het overdragen van digitale gegevens.

Wijziging Archiefwet

De wijziging betreft het wijzigen van de overbrengingstermijn van 20 jaar naar 10 jaar. Met deze maatregel wordt beoogd dat belangrijke - digitale - overheidsinformatie beter bewaard en vindbaar blijft en daarmee bruikbaar voor huidige en toekomstige generaties. Digitalisering leidt ook bij de overheid tot een explosieve groei van informatie, van documenten en databestanden tot email en websites. Bovendien raakt informatie verspreid over allerlei verschillende systemen die draaien op software die snel veroudert. Overheden moeten daarom zo snel mogelijk de blijvend te bewaren informatie selecteren en overbrengen naar archiefdiensten; daar zorgen experts dat de digitale bestanden leesbaar blijven. Het wetsvoorstel moet in de eerste helft van 2019 gereed zijn voor raadpleging.

Gevolg:
Gevolg is dat zowel analoog als digitaal archief versneld moet worden overgedragen. Dit is meteen van toepassing voor het analoge archief. Voor het archief in Verseon wordt dit actueel vanaf 2024.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Bij de omgang met persoonsgegevens hebben gemeenten een grote verantwoordelijkheid. De gemeente beheert vanuit wettelijke taken veel persoonlijke gegevens van inwoners, waaronder informatie over werk, inkomen en zorg. Daarom moet iedereen erop kunnen vertrouwen dat gemeenten zorgvuldig met deze gegevens omgaan. Wanneer persoonsgegevens verwerkt worden, geldt sinds 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Gevolgen:
- Bij het ontwikkelen van informatiesystemen en diensten moet de bescherming van persoonsgegevens al vanaf het begin worden omarmd (privacy by design).
- Bij onze informatiesystemen en diensten moet maximale privacy worden betracht (privacy by default).

Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten / Baseline Informatiebeveiliging Overheid

Toepassing van de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten leidt tot het vereiste basisbeveiligingsniveau. Dit niveau is toereikend voor het gemeentebreed omgaan met vertrouwelijke informatie, bijvoorbeeld persoonsvertrouwelijke informatie of gevoelige informatie in het kader van beleidsvorming. Per 1 januari 2020 wordt de BIG vervangen door de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Gevolg:
Gemeente Asten past het BIG normenkader en haar opvolger de BIO toe. Aan de hand van risicoanalyses moet onderzocht worden voor welke informatie en informatiesystemen een hoger beveiligingsniveau moet worden gehanteerd en welke aanvullende maatregelen hiervoor moeten worden getroffen. Het implementeren van de BIG/BIO is géén eenmalige actie, maar een continu proces.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer wijzigt het onderdeel van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dat betrekking heeft op het elektronisch bestuurlijk verkeer. Gevolgen van de modernisering zijn dat digitale kanalen verplicht opengesteld moeten worden voor ieder elektronisch formeel bericht gericht aan het bestuursorgaan. Daarnaast moeten de digitale kanalen aangepast worden zodat aan wettelijke eisen kan worden voldaan.

Gevolg:
Aanpassen en/of uitbreiden van kanalen, zodat formele berichten – conform wettelijke eisen - elektronisch kunnen worden ontvangen.

Technologische ontwikkelingen

Software-as-a-Service

De tijd dat gemeenten op de eigen locatie of eventueel in een samenwerkingsverband een serverpark in gebruik hebben met daarop allerlei programma's, lijkt zijn langste tijd gehad te hebben. Steeds meer leveranciers ontwikkelen nieuwe software alleen nog maar voor de 'cloud'. De programma's worden dan als een dienst aangeboden: Software-as-a-Service (SaaS).

Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor de problemen en uitdagingen bij de gemeente. Door het kiezen voor een SaaS-oplossing wordt de gemeente ontzorgd als het gaat om het technisch beheer van de applicatie. Dit wordt door de SaaS-leverancier ingevuld, buiten de (directe) verantwoordelijkheid van de gemeente. Omdat gegevens bij een SaaS-oplossing buitenshuis verwerkt worden moeten extra eisen aan de beveiliging van de gegevens worden gesteld. Een ander aandachtspunt is hoe gegevens vanuit een SaaS-oplossing beschikbaar zijn voor andere applicaties.

Voorbeeld:
Binnen de gemeente Asten worden al een aantal SaaS-toepassingen gebruikt, namelijk iBurgerzaken en Profit (eHRM).

De Gemeenschappelijke Gemeentelijke Infrastructuur

De Gemeenschappelijke Gemeentelijke Infrastructuur (GGI) creëert een samenhangende, digitale infrastructuur die samenwerken tussen gemeenten, gemeentelijke samenwerkingsverbanden en andere overheden eenvoudiger, beter en veiliger maakt. De voorzieningen van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) en Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI) spelen een steeds belangrijkere rol bij landelijke ontwikkelingen en implementaties. De GGI onderdelen staan geheel onder zeggenschap van gemeenten. Zij bepalen zelf welke digitale diensten op deze landelijke ICT-infrastructuur ontsloten worden en aan welke kwaliteitsnormen deze moeten voldoen. De GGI bestaat uit verschillende onderdelen die elkaar versterken. Een gemeente kan elk onderdeel echter ook apart gebruiken. Door alle onderdelen te gebruiken versterkt de gemeente haar positie voor wat betreft de ICT-infrastructuur maximaal. Gemeenten houden flexibiliteit en bepalen voor elk GGI onderdeel of ze er gebruik van maken en wanneer ze de voordelen willen benutten.

Voorbeeld:
Vanwege de omvang van gemeente Asten en de toenemende technische complexiteit kiest gemeente Asten er voor om deel te nemen aan GGI:

- In september 2018 is ingetekend op het onderdeel GGI-Veilig. GGI-Veilig biedt gemeenten een reeks van maatregelen en technische voorzieningen voor het verhogen van de digitale weerbaarheid en het veiliger maken van de eigen bedrijfsinfrastructuur.
- Gemeente Asten gaat ook aansluiten op GGI-Netwerk. GGI-netwerk is een netwerk dat is aangesloten op de Diginetwerk-infrastructuur[11]. Hiermee heeft de gemeente veilige dataverbindingen met andere overheden. Wanneer op het Diginetwerk een nieuwe

[11] Diginetwerk is een afsprakenstelsel voor het koppelen van besloten netwerken van de overheid. Overheidsorganisaties kunnen zo veilig onderling gegevens uitwisselen.

landelijke voorziening (bijvoorbeeld Digitaal Stelsel Omgevingswet) wordt aangesloten, biedt GGI-netwerk direct veilige toegang tot die nieuwe voorziening.

Internet of Things (IoT)

Het zijn al lang niet meer alleen mensen en organisaties die digitaal met elkaar verbonden zijn. Steeds meer objecten veranderen in een computer, van auto's tot lantaarnpalen en camera's. Al deze objecten communiceren met elkaar en met hun gebruikers.

Voorbeelden:
Gemeenten verzamelen data uit de openbare ruimte met sensoren en sturen op basis van die data 'dingen' aan zoals lichtintensiteit van lantaarnpalen. Ook kunnen verkeerslichten bijvoorbeeld bij slecht weer fietsers vaker groen licht geven ofwel fietsers groen licht geven als er geen ander verkeer aankomt.

Robotisering en kunstmatige intelligentie

Robotisering is een ontwikkeling die ervoor zorgt dat beroepen die nu nog als vanzelfsprekend worden uitgevoerd door mensen, op termijn vervangen worden door technologische processen. Door de robotisering van banen zullen in de nabije toekomst veel beroepen ingrijpend wijzigen of zelfs verdwijnen.

Kunstmatige intelligentie (KI) is niets meer dan een verzamelnaam voor machines en systemen die menselijk denkvermogen nabootsen. Het legt verbanden en voert taken uit op basis van complexe algoritmes en wiskundige formules. Zo kan KI handelingen vereenvoudigen of ze zelfs helemaal overnemen van de mens.

Voorbeelden:

- Robotics en KI kunnen bijvoorbeeld worden ingezet bij het opschonen van dubbele gegevensinvoer, het verplaatsen van gegevens tussen computersystemen, het maken van 'als/dan' beslissingen en regels, het verzamelen van data uit verschillende systemen en het web, het openen en verwerken van e-mails en bijlagen en het lezen en schrijven in databases. Dit kan helpen bij het verbeteren van de efficiency en kwaliteit van processen.
- De gemeente Leidschendam-Voorburg gaat bij de publieksdienstverlening gebruik maken van een Pepper-robot. Het doel is dat de robot bezoekers van het gemeentehuis verwelkomt en helpt met de eerste vragen, bijvoorbeeld bij welke afdeling of loket ze moeten zijn.

Big Data en algoritmes

De data-gedreven samenleving is volop in ontwikkeling. Data is het nieuwe goud. Een grote hoeveelheid data is een belangrijke grondstof voor innovatie, en daarmee voor nieuwe economische en maatschappelijke kansen. Iedereen wil er dus zoveel mogelijk van hebben. De algoritmes zijn de 'mijnwerkers'; zij halen het goud uit die berg data door de juiste analyses en selectie.

Voorbeeld:
Gebaseerd op een geografisch informatiesysteem, verzamelt de Straatkubus van de gemeente Almere data over bevolkingssamenstelling, inkomen, huurachterstanden, zorgconsumptie en

schooluitval. Door de combinatie van statistieken met waarnemingen van gemeenteambtenaren ontstaat er zo een completer beeld van het dagelijks leven in stadswijken. Waar voorheen dit soort specifieke data slechts als jaarlijkse of tweejaarlijkse momentopname beschikbaar was, biedt de Straatkubus een actueel inzicht in levensbehoeftes van bewoners en de effectiviteit van gemeentelijk beleid.

Platformen

Een steeds groter deel van het maatschappelijk en economisch verkeer loopt over online platformen zoals Facebook, Instagram, Peerby, Airbnb en Uber. Ze vormen een digitale (platform) samenleving die impact heeft op verschillende aspecten van het publieke domein. De ontwikkelingen van online platformen hebben economische, sociaal-maatschappelijke, technologische en/of wettelijke impact die de overheid niet wil negeren.

De platform samenleving richt zich op het delen van informatie. Ze ontwikkelt zich vaak buiten de directe invloed van de overheid, maar kent wel consequenties in het publiek domein. Zo is Peerby, een platform om spullen van je buren te lenen, ontstaan vanuit een duurzaamheidsgedachte. Een neveneffect van Peerby is een toename van de sociale cohesie in een buurt of wijk. Platformen (denk aan Uber, Pokemon Go, Whatsapp en Airbnb) kunnen ook het sociaal maatschappelijk verkeer en soms de openbare orde beïnvloeden.

Voorbeeld:
In het nieuwe sociaal beleid staat centraal wat de burger wel kan. De gemeente Woerden ondersteunt de inwoners hierbij met de Inwonercloud: iedere burger een eigen digitale omgeving voor informatie, organisatie en ondersteuning bij de dienstverlening in het sociaal domein. In de basis bestaat de Inwonercloud uit negen 'zelfredzaamheid-apps'.

Augmented reality, virtual reality

Bij augmented reality (AR) kunnen gebruikers de echte wereld nog steeds zien. Maar de echte omgeving wordt vermengd met hologrammen. Bij virtual reality (VR) kom je als gebruiker in een virtuele wereld. Je ziet niets meer van de echte wereld om je heen.

Voorbeeld:
Met name bij gesprekken over vergunningen liggen kansen. Zo kan vóór de bouw al worden bekeken hoe het ontwerp past in zijn omgeving. Dit kan in een vroeg stadium nieuwe ideeën en inzichten opleveren. Complexe bouwtekeningen zijn door middel van AR beter te begrijpen voor betrokkenen zonder technische achtergrond. De beelden zijn erg realistisch en men kan het bouwproject op verschillende manieren bekijken.

Persuasive technology

Persuasive Technology (PT) is erop gericht om de houding, het gedrag of de opvattingen van de gebruiker te veranderen. Dit gebeurt door middel van feedback op wat de gebruiker doet (of niet doet) en door hem 'advies' te geven over het gewenste gedragspatroon. Denk aan de slimme thermostaat die je verleidt om energie te besparen, het piepje in je auto als je je gordel nog niet hebt omgedaan of een knipperende smiley die in het verkeer direct feedback geeft.

Voorbeeld:
In de gemeente Utrecht deden jaarlijks honderden straten mee aan een competitie waarin je klimaatpunten verdient door met zoveel mogelijk mensen energie te besparen tijdens het stookseizoen. Er werd live een ranking bijgehouden. De straat die aan het einde van de competitie de meeste punten had gescoord, won een geldbedrag. Zo werden mensen in een wedstrijdvorm geactiveerd om, samen met hun buren, klimaatbesparingen te realiseren. Deze competitie is gestopt, maar er komt een nieuw spel dat in het teken zal staan van leven zonder aardgas.

Blockchain

Zodra een transactie belangrijk is, zoals het doen van een aankoop of het indienen van een aanvraag, is een autorisatie noodzakelijk, door een gezaghebbende partij: is de betaling gegarandeerd, is de aanvrager de persoon die hij zegt te zijn? Registers, banken en overheden zijn voorbeelden van zulke autoriteiten die vaak met dit doel worden geraadpleegd en ingezet.

Blockchain kan deze tussenpersonen in de toekomst overbodig maken, omdat de benodigde gegevens online kunnen worden opgeslagen; niet door één centrale organisatie, maar door de computers van alle deelnemers in de Blockchain-netwerken.

Voorbeelden:
- De gemeente Zuidhorn gebruikt blockchain voor het aanvragen, toekennen en afhandelen van het Kindpakket. Door de inzet van blockchaintechnologie kan de ontvanger van het Kindpakket zelf aankopen op een eenvoudige wijze afhandelen zonder tussenkomst van de gemeente.
- De gemeente Barneveld gebruikt blockchain voor het aanvraagproces van een duurzaamheidslening.

Sociale netwerkanalyse

Sociale netwerkanalyse (SNA) is het onderzoeken van sociale structuren, dit kan met gebruik van speciale software. Een sociaal netwerk is een verzameling mensen met hun onderlinge relaties, het geeft binnen een groep aan wie met wie contact heeft. Dit betekent dat iedereen onderdeel is van een of meerdere sociale netwerken. De analyse karakteriseert structuren in termen van knooppunten (mensen) en de banden of koppelingen (relaties) die ze verbinden.

Voorbeelden:
- Het wijkteam Jeugd van de gemeente Rotterdam zet in op eigen kracht en het inschakelen van het eigen netwerk. Het wijkteam gebruikt hiervoor de zelfredzaamheidsmatrix. Daarbij worden alle leefgebieden van het gezin uitgevraagd en wordt op al deze leefgebieden onderzocht wat de cliënt, het formele netwerk en het sociale netwerk kunnen bijdragen.
- Om aansluiting te houden bij de veranderende wensen en verwachtingen moet gemeente Haarlem in staat zijn om snel en adequaat te kunnen inspelen op veranderingen in de omgeving. Beïnvloedingsnetwerken zijn beter geschikt om beweging op gang te krijgen, initiatieven te verspreiden en vernieuwingskracht aan te wakkeren. De verspreiding van nieuwe denkwijzen en gedrag in organisaties verloopt niet zozeer langs het organogram, maar vooral via het informele netwerk van medewerkers. De gemeente Haarlem heeft SNA gebruikt voor het integreren van 5 teams binnen het KCC en het samenvoegen van functies uit twee verschillende afdelingen.

Samen Organiseren en Common Ground

Gemeenten gaan met Samen Organiseren vergaand samenwerken onder meer op het gebied van dienstverlening en bedrijfsvoering. Het belang om gezamenlijk te werken is groot, omdat de vraagstukken te divers en vaak ook te complex zijn om als gemeente zelfstandig op te pakken en ook omdat er winst te behalen is om dat samen te organiseren.

Gemeenten kunnen veel doen om hun informatievoorziening en informatie-uitwisseling samen te organiseren. Dan houden ze er ook beter regie op en is ook de privacy van burgers beter gewaarborgd. De manier waarop gemeenten dit willen doen wordt 'common ground' genoemd.

Op dit moment wordt er door de Taskforce Samen Organiseren gewerkt aan een Proof-of-Concept dat eind 2019 gereed moet zijn, deze ontwikkeling kent een lange doorlooptijd.

Bijlage principes informatievoorziening

Basisprincipes

Gegevens zijn een bedrijfsmiddel en hebben waarde

Gegevens zijn de basis voor informatie en daarmee de basis van kennis waarop besluiten worden genomen. Gegevens zijn daarmee een belangrijk bedrijfsmiddel en dienen daarom ook zo behandeld te worden.

Gevolgen:

- De kwaliteit van gegevens dient bewaakt te worden.
- Gegevens dienen beveiligd te worden tegen oneigenlijk gebruik, ontvreemding en ongeautoriseerde mutatie.
- Gegevens dienen vindbaar te zijn.
- Maatregelen die getroffen dienen te worden voor beveiliging en borging van de kwaliteit zijn enerzijds technisch en anderzijds organisatorisch en procedureel.

Gegevens worden gedeeld

De gemeente is eigenaar van de gegevens en niet een team. Gegevens dienen organisatiebreed gedeeld te worden. Het delen en gebruiken van gegevens wordt slechts beperkt door wetgeving en niet door ideeën over het gebruik van gegevens.

Gevolgen:

- Informatiesystemen zijn in staat om de wettelijk maximaal toegestane set van gegevens te leveren.
- Bij de verstrekking van gegevens is het vereist om de doelbinding van de afnemer te kennen om te kunnen bepalen welke gegevens conform wet- en regelgeving verstrekt mogen worden.
- Verstrekking van gegevens aan afnemers enkel indien de afnemer doelbinding heeft en voldaan is aan de beginselen van subsidiariteit[12] en proportionaliteit[13].

Gegevens worden conform wet- en regelgeving verwerkt

Het doel waarvoor gegevens gebruikt mogen worden is vastgelegd in wet- en regelgeving. We verwerken gegevens conform deze wet en regelgeving.

Gevolgen:

- Verstrekking van gegevens aan afnemers enkel indien de afnemer doelbinding heeft en voldaan is aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.
- De verwerking van gegevens voldoet aan de eisen van informatiebeveiliging.
- De bewaring van gegevens voldoet aan de eisen van de informatiehuishouding.

[12] Gegevens moeten op de minst ingrijpende manier voor de klant worden verwerkt.
[13] Er moet een balans zijn tussen het afgesproken doeleinde van de verwerking en het effect van de verwerking voor de klant.

Afgeleide principes

Van deze basisprincipes is een aantal principes afgeleid. Deze afgeleide principes geven een nadere detaillering van de basisprincipes en leveren een bijdrage aan de implementatie van één of meer basisprincipes. De volgende afgeleide principes zijn benoemd.

We winnen gegevens eenmalig in en gebruiken ze meervoudig

Onze gemeente voert de processen zodanig uit dat burgers en ondernemingen niet naar (basis)gegevens worden gevraagd die al bekend zijn binnen de vastgestelde basisregistraties.

Gevolgen:

- Verstrekking van gegevens aan afnemers enkel indien de afnemer doelbinding heeft en voldaan is aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.
- De verwerking van gegevens voldoet aan de eisen van informatiebeveiliging.
- De bewaring van gegevens voldoet aan de eisen van de informatiehuishouding.

We beheren de kwaliteit van gegevens actief

De kwaliteit van de gegevens die worden verwerkt binnen de gemeente wordt actief gemonitord en continu verbeterd en op een niveau gehouden wat in overeenstemming is met de eisen die daar vanuit de wetgeving en de afnemers aan gesteld worden.

Gevolgen:

- Processen die het kwaliteitsbeheer borgen zijn ingericht.
- De vastgelegde gegevens zijn een weergave van de werkelijkheid.
- Buiten de syntactische correctheid van gegevens bewaakt men ook de integriteit over gegevensverzamelingen heen.
- Afnemers dienen aan te geven wat hun eisen zijn ten aanzien van de kwaliteit en actualiteit van gegevens.

We borgen de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens

Gegevens die binnen de gemeentelijke organisatie verwerkt worden, worden conform de overeengekomen kaders beschikbaar gesteld en beveiligd tegen ongeautoriseerde toegang, frauduleus gebruik of mutatie en gegevensverlies. De gemeente zorgt ervoor dat afnemers van vertrouwelijke gegevens enkel de gegevens verstrekt krijgen waar ze conform hun doelbinding recht op hebben.

Gevolgen:

- Verdere implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) en de opvolger Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- Toegang tot gegevens wordt alleen geboden aan afnemers met doelbinding.
- Samenspel van organisatorische, procedurele en technische maatregelen.

We melden gerede twijfel aan de bronhouder terug

De gemeente zorgt ervoor dat de vermeende onjuistheden in gegevens aan de bronhouder gemeld worden. De gemeente verplicht alle afnemers bij gerede twijfel aan de juistheid van gegevens dit terug te melden aan de bronhouder.

Gevolgen:

- Implementeren van een voorziening om terug te melden.
- Treffen van procedurele en technische maatregelen.

We verantwoorden de verwerking van gegevens

De gemeente is transparant ten aanzien van de verwerking (verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken en verspreiden) van gegevens teneinde met voldoende zekerheid vast te kunnen stellen of wordt voldaan aan de wettelijk gestelde eisen ten aanzien van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

Gevolgen:

- Registratie van verwerkingen van gegevens.
- Gegevens worden beveiligd afhankelijk van hun gevoeligheid.
- Vastleggen wie, wanneer en waarom welke gegevens heeft verwerkt.
- Inrichting monitoring en controle op gebruik.
- Auditing op het gebruik van gegevens conform vastgestelde protocollen.
- Auditing op gegevensbeveiliging.

We hanteren uniforme definities voor gegevens

Om het delen en hergebruiken van gegevens mogelijk te maken worden voor zowel gestructureerde- als ongestructureerde gegevens gedeelde definities gebruikt.

Gevolgen:

- Informatiesystemen dienen gebruik te maken van landelijk vastgestelde informatiemodellen en standaarden.
- Gemeenten gebruiken gegevens volgens een eenduidige gemeentelijke indeling.
- Typering van gegevens.

We archiveren gegevens daar waar dat vereist is

Gegevens worden conform de geldende bewaar- en vernietigingstermijnen uit de vigerende wet- en regelgeving behandeld. Zowel gestructureerde als ongestructureerde gegevens worden gearchiveerd.

Gevolgen:

- Opslag van gegevens dient duurzaam te zijn.
- We bewaren gegevens niet langer dan nodig is.
- Maatregelen nemen voor tijdige en volledige archivering van gegevens.