

Visie op Informatiemanagement Edam-Volendam

2023 - 2026

Datum	1 april 2023
Status	Definitief
Versie	1.0

Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

Management Samenvatting **2**

1 Inleiding **3**

2 Visie op informatiemanagement **4**

3 Trends en ontwikkelingen **5**
3.1 Maatschappij 5
3.1.1 Dienstverlening 5
3.1.2 Digitale inclusie 5
3.1.3 Participatie 5
3.1.4 Klimaat en milieu 5
3.1.5 Ondermijning 5
3.2 Technologie 6
3.2.1 Cloud transitie 6
3.2.2 Data gestuurd werken 6
3.2.3 Artificial Intelligence 6
3.2.4 Common Ground 6
3.3 Organisatie 7
3.3.1 Hybride werken 7
3.3.2 21e-eeuwse vaardigheden 7
3.3.3 Samenwerken in de keten 7
3.4 Wetgeving 7
3.4.1 Wet digitale overheid (Wdo) 7
3.4.2 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) 7
3.4.3 Wet open overheid (Woo) 7
3.4.4 Wet aanpak meervoudige problematiek Sociaal domein (Wams) 8
3.4.5 Omgevingswet 8
3.4.6 Nieuwe archiefwet 8

4 Uitgangspunten, richtlijnen en principes **9**
4.1 Persoonlijk & Toegankelijk 9
4.2 Open & Transparant 11
4.3 Data gestuurd 12
4.4 Flexibel & Wendbaar 13
4.5 Veilig & Verantwoord 13

5 Strategische kaders **16**

6 Uitvoering en evaluatie **17**

7 Portfolio, projecten en processen **18**
Bijlage 1. Begrippenlijst 21

Management Samenvatting

Het Collegeprogramma 2022 – 2026 heeft als titel “Verbinden, verbeteren, vernieuwen”.
We geven daarmee aan dat we willen samenwerken en samen werken, met aandacht voor ieders inbreng. Dat is nodig om de huidige veranderingen en opgaven te kunnen realiseren, maar ook dat we de nieuwe ontwikkelingen voor de aankomende jaren weer op kunnen pakken. Deze bevinden zich op vele terreinen en in vele vormen, bij elkaar opgeteld een grote uitdaging voor de komende jaren.

Digitalisering is tegenwoordig alom aan de orde en raakt de fundamenten van de samenleving. Technische snufjes groeien steeds meer uit naar nieuwe technologieën die in korte tijd onze manier van communiceren en leven zijn gaan bepalen.
Vanuit de samenleving wordt ook verwacht dat de gemeenten daarin meegaan en de inwoners tijd- en plaats onafhankelijke dienstverlening aanbieden. Dat zij op alle momenten, waar dan ook met de gemeente kunnen communiceren. Dat vergt nogal wat van de gemeente.

Kijken we terug naar de afgelopen 10 jaar dan zien we grote veranderingen op het gebied van informatie en automatisering. Waar de focus eerder voornamelijk lag op het op orde brengen van de basis, verschuift dit naar het gebruiken, combineren en beschikbaar maken van informatie. De 21e eeuw wordt nu al ‘de eeuw van de digitale informatierevolutie’ genoemd. Digitale informatie speelt een steeds grotere rol in het maken van keuzes.

Als we de externe en interne klant optimaal willen bedienen, dan moeten we ervoor zorgen dat onze interne informatievoorziening van buiten naar binnen en visa versa optimaal is ingericht, zodat we de levering van producten en diensten efficiënt en effectief kunnen uitvoeren en aansturen.

Informatievoorziening bij de gemeente Edam-Volendam wordt steeds belangrijker en steeds complexer. Taken worden vanuit de centrale overheid overgedragen naar de gemeenten. Een toenemende uitwisseling van informatie vindt plaats met ketenpartners, samenwerkingsverbanden en andere overheden. Daarnaast wordt meer en meer nadruk gelegd op transparantie in onze dienstverlening met inwoners, bedrijven en instellingen.

Kortom, de gewenste contacten (informatie) met je burgers en bedrijven delen, vergt innovatiekracht en het toekomstbestendig maken van je informatiebeleid/informatiemanagement. Het inzetten van informatietechnologie speelt een belangrijke rol bij enerzijds het voldoen aan wettelijke verplichtingen, anderzijds in het leveren van optimale dienstverlening en efficiënte bedrijfsvoering.

1 Inleiding

Voor u ligt de Informatievisie van de gemeente Edam-Volendam voor de aankomende 2023-2026. Hierin beschrijven we op welke wijze we om willen gaan met het hebben en delen van informatie ten behoeve van onze bedrijfsvoering en dienstverlening, en welke trends, ontwikkelingen en wijzigingen wij op ons af zien komen.

In het tweede hoofdstuk geven we onze visie op informatiemanagement.
Deze visie is niet alleen een stip op de horizon, maar ook kaderstellend voor het informatiebeleid (wat gaan we doen en wat gaan we niet doen) en de uitvoering (hoe gaan we het doen). Deze visie, maar vooral het onderliggende uitvoeringsbeleid, is in samenwerking met de gemeentelijke organisatie opgesteld.

In het derde hoofdstuk wordt de context beschreven in de vorm van maatschappelijke en technologische trends en ontwikkelingen. Trends en ontwikkelingen binnen onze organisatie en in- en externe ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving. Het is input om mee te nemen in de ontwikkeling van deze visie. Hieruit wordt duidelijk dat er veel op de gemeente afkomt en dat er in een kleine gemeente als de onze beperkt ruimte is voor eigen ambities.

In het vierde hoofdstuk stellen we ons de vraag hoe de informatievoorziening zich moet ontwikkelen of beheerd moet worden om bij te dragen aan de visie van de gemeente. Informatievoorziening moet zaken mogelijk maken en niet remmen.
De trends en ontwikkelingen van hoofdstuk 3 koppelen we aan onze uitgangspunten, principes en richtlijnen en beschrijven kort en bondig wat er nodig is voor onze gemeente.
De uitgangspunten die we stellen voor de informatievoorziening zijn opgebouwd uit vijf ontwikkelsporen:
- Persoonlijk & Toegankelijk
- Open & Transparant
- Data gestuurd
- Flexibel & Wendbaar
- Veilig & Verantwoord

In het vijfde hoofdstuk zijn een aantal strategische kaders opgenomen die de komende tijd verder worden uitgewerkt.

Wanneer deze visie is vastgesteld door het college en de gemeenteraad, wordt een informatiebeleids- en uitvoeringsplan opgesteld. Deze visie is dan ook bedoeld om aan te geven welke kant we als gemeente op gaan en is op onderdelen niet concreet. De beleids- en jaarplannen, die we jaarlijks gaan evalueren en bijstellen, zijn bedoeld als concrete invulling van deze visie.

In hoofdstuk zes geven we aan hoe we dat willen gaan doen.
Onmisbaar is een meer professioneel leveranciers- en portfoliomanagement om enerzijds de gemeente Edam-Volendam zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, anderzijds om de kosten beter te beheersen. Het informatiebeleidsplan volgt de jaarlijkse P&C-cyclus.

2 Visie op informatiemanagement

“We streven in Edam-Volendam naar voorspelbaar en kwalitatief goed werk, waar wij trots op zijn en dat ertoe doet voor de samenleving. We waarderen de grote betrokkenheid en eigen kracht van onze inwoners, ondernemers, instellingen. We participeren in de netwerken waar zij deel van uit maken. We tonen ons dienstbaar en verantwoordelijk voor het leefklimaat van inwoners, bedrijven en organisaties.

Onze informatievoorziening en automatisering ondersteunt de organisatie- en besturingsfilosofie, is flexibel ingericht en maakt digitaal samenwerken mogelijk. Het geeft ruimte om samen ideeën te ontwikkelen en om daarbij van buiten (samenleving) naar binnen (organisatie) te kunnen handelen. We durven daarbij verschil te maken: ogenschijnlijk dezelfde situaties kunnen tot andere keuzes leiden.

Wij gaan voor een robuuste en kwalitatief goede IT-omgeving, waar wij trots op zijn en dat dienstbaar is aan de samenleving.

Informatie is duurzaam en plaats-, tijd- en device onafhankelijk beschikbaar. De informatievoorziening en automatisering is flexibel ingericht. We profiteren van innovatieve en data gestuurde aanpak”.

3 Trends en ontwikkelingen

De informatiebehoefte van de gemeente en haar inwoners verandert continu als gevolg van maatschappelijke-, technologische-, organisatorische- en wettelijke ontwikkelingen. In dit hoofdstuk noemen we een aantal relevante ontwikkelingen die van invloed zijn op de strategische koers voor de komende jaren.

3.1 Maatschappij

3.1.1 Dienstverlening

De samenleving digitaliseert in hoog tempo. Digitale dienstverlening is de norm geworden. Steeds meer diensten en producten van gemeenten worden digitaal aangeboden. Nieuwe wet- en regelgeving (o.a. Wet digitale overheid) dwingt dit ook af. Inwoners verwachten dat ze digitaal zaken kunnen doen, dat dit op een veilige manier kan en dat persoonlijke- en gevoelige gegevens in goede handen zijn.

3.1.2 Digitale inclusie

Digitale ongelijkheid ontstaat wanneer mensen geen toegang hebben tot digitale apparaten of als ze door beperkte vaardigheden, gebruik of bewustzijn niet de gewenste informatie kunnen vinden of aanleveren. Tegenover digitale ongelijkheid staat digitale inclusie. Met inclusieve (digitale) dienstverlening bedoelen we passende dienstverlening die voor iedereen vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk is. Voor iedereen, dus ook voor mensen die om wat voor reden dan ook tegen beperkingen aanlopen op het digitale vlak.

3.1.3 Participatie

Bij participatie werkt de gemeente samen met inwoners en maatschappelijke partners. Zij krijgen direct of indirect de kans om invloed uit te oefenen op de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid. Het kan gaan om meepraten, meedenken of meebeslissen. Dat kan via digitale platformen, zoals een adviesraad. Dergelijke platformen helpen om een maatschappelijk probleem in kaart te brengen, draagvlak te creëren, of om simpelweg een beter beeld te krijgen van wat de inwoners in de gemeente bezighoudt.

3.1.4 Klimaat en milieu

Duurzaamheid, klimaat en milieu spelen in steeds toenemende mate een rol in onze samenleving. Zo is het doel (klimaatakkoord van Parijs) om in 2030 de uitstoot van CO2 met 49 procent terug te dringen. De gemeente geeft samen met inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties, waterschappen en de provincie vorm aan een strategie en actieplan voor de energietransitie (Regionale Energiestrategie). De gemeente stelt daarnaast middelen beschikbaar voor educatie en biodiversiteit. De gemeente kent unieke natuurgebieden. Door klimaatverandering en stikstofuitstoot staan natuurgebieden onder druk, wat zijn weerslag heeft op biodiversiteit. Het delen van informatie en het inzetten van data helpen bij een effectieve aanpak van deze maatschappelijke opgave.

3.1.5 Ondermijning

Criminelen maken voor illegale activiteiten gebruik van legale bedrijven en diensten. Hierdoor vervagen normen en neemt het gevoel van veiligheid en leefbaarheid af. Dit effect heet ook wel ondermijning. De aanpak van ondermijning is al lang geen exclusieve taak meer van alleen de politie en het Openbaar Ministerie. Een effectieve aanpak vraagt om een georganiseerde overheid die alle middelen en instrumenten inzet die tot haar beschikking staan. Een goede informatiehuishouding, het kunnen combineren en controleren van data (handhaven) is randvoorwaardelijk om ondermijning tegen te gaan.

3.2 Technologie

3.2.1 Cloud transitie

De cloud is ondertussen niet meer weg te denken. Verschillende applicaties zijn alleen nog maar als service af te nemen. Deze overgang brengt naast kansen ook risico's met zich mee. Denk aan discussies over dataeigenaarschap, back-up eisen en beschikbaarheidsnormen. Als gevolg van deze ontwikkeling verschuiven de lasten bovendien van incidenteel naar structureel. Om dit te ondervangen zijn veel organisaties bezig met het uitwerken van een Cloud visie. In deze visie staan de rollen en verantwoordelijkheden omtrent cloud applicaties, zodat de regierol voldoende wordt ingekleed. Bovendien wordt hier aandacht besteed aan de gewenste 'smaken' per scenario. Wordt het SaaS, PaaS of IaaS? Private of Public Cloud? Wat is de gewenste dienstverlening en hoe gaan we om met de financiering hiervan? Om grip op de cloud transitie te krijgen is het belangrijk om antwoorden te hebben op deze vragen.

3.2.2 Data gestuurd werken

Data gestuurd werken is het analyseren en sturen op basis van feiten en data. Van eenvoudige overzichten en dashboards die de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers ondersteunen tot complexe analyses en voorspellingen. Bijvoorbeeld met behulp van Artificial Intelligence en het combineren van grote hoeveelheden data van binnen en buiten de organisatie. Analyses en rapportages op basis van data van onvoldoende kwaliteit zijn onbruikbaar. Voortdurende aandacht voor datakwaliteit en privacy is hierbij belangrijk.

3.2.3 Artificial Intelligence

Artificial Intelligence (AI) wordt steeds vaker ingezet door gemeenten als een belangrijk onderdeel van hun informatiebeleid. AI-toepassingen bieden gemeenten de mogelijkheid om enorme hoeveelheden gegevens te verwerken en analyseren, waardoor ze beter in staat zijn om effectieve beslissingen te nemen.

Een voorbeeld van het gebruik van AI door gemeenten is de analyse van gegevens om de veiligheid in de gemeente te verbeteren. Door middel van patroonherkenning en het gebruik van algoritmen, uiteraard binnen wettelijke kaders, kunnen gemeenten de risico's van bepaalde gebieden en situaties beoordelen en preventieve maatregelen nemen.

Een ander voorbeeld is het gebruik van chatbots voor klantenservice. Door middel van Natural Language Processing (NLP) kunnen deze bots eenvoudige vragen van burgers beantwoorden, wat de druk op de klantenservice vermindert en de reactietijd verbetert.

Hoewel het gebruik van AI door gemeenten zeker voordelen biedt, moet er ook aandacht besteed worden aan de ethische aspecten en de privacy van burgers. Het is daarom belangrijk dat gemeenten verantwoordelijkheid nemen voor het gebruik van AI en dat er duidelijke richtlijnen en regelgeving wordt opgesteld om de toepassing ervan in goede banen te leiden.

3.2.4 Common Ground

Common Ground gaat over de hervorming van het gemeentelijke informatielandschap, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Zo wordt data losgekoppeld van werkprocessen en applicaties en wordt data bij de bron bevraagd in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan. Met de herinrichting van de informatievoorziening kunnen organisaties hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend verbeteren. Dat stelt gemeenten in staat om op een moderne en flexibele manier in te spelen op maatschappelijke opgaven. Het is aannemelijk dat Common Ground gefaseerd een verplichte standaard wordt in de komende tien jaar. We blijven de ontwikkeling nauwgezet volgen.

3.3 Organisatie

3.3.1 Hybride werken

Zowel werkgevers als medewerkers stellen steeds hogere eisen aan voorzieningen die het mogelijk maken om tijd- en plaats onafhankelijk te kunnen werken. De coronacrisis heeft de behoefte nog meer aangewakkerd en versnelling aangebracht. De inzet van cloudapplicaties en inzet van Microsoft365 als digitaal communicatiemiddel en samenwerkingstool zijn de nieuwe norm.

3.3.2 21e-eeuwse vaardigheden

Investeren in digitale vaardigheden is nodig om de voordelen van de technologieën te benutten en de risico's ervan te beperken, nu en in de toekomst. De gewenste vaardigheden worden samengevat onder de noemer 21e-eeuwse vaardigheden. Het betreft generieke vaardigheden en daaraan te koppelen kennis, inzicht en houdingen die nodig zijn om te functioneren in en bij te dragen aan de huidige en toekomstige samenleving en gemeentelijke organisatie.

3.3.3 Samenwerken in de keten

De gemeente ontwikkelt zich steeds meer als een netwerkorganisatie waarbij taken en opgaven in samenwerking met ketenpartners worden opgepakt. Bijna altijd vindt informatie-uitwisseling plaats tussen deze netwerkpartijen. Processen en systemen moeten worden aangepast om deze uitwisseling mogelijk te maken en extra aandacht voor privacy is noodzakelijk.

3.4 Wetgeving

3.4.1 Wet digitale overheid (Wdo)

De Wet digitale overheid heeft als doel het regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid. Met veilig en betrouwbaar inloggen wordt bedoeld dat burgers elektronische identificatiemiddelen (eID) krijgen met een hogere mate van betrouwbaarheid dan het huidige DigiD.

3.4.2 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) wijzigt bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) over elektronisch bestuurlijk verkeer. Sinds de inwerkingtreding van deze regeling in 2004 hebben zich zoveel technologische en maatschappelijke ontwikkelingen voorgedaan, dat het wenselijk is om de regels over elektronisch bestuurlijk verkeer te moderniseren. Overheidsorganisaties moeten burgers ondersteunen bij het doen van digitale aanvragen, digitale aanvragen bevestigen en afschriften kunnen overhandigen van de digitale aanvraag. Processen en informatiesystemen van de gemeente moeten hierop worden aangepast.

3.4.3 Wet open overheid (Woo)

De Wet open overheid (Woo) heeft als doel overheden en semioverheden transparanter te maken. De wet moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar en eenvoudig te ontsluiten is. Daarvoor is het noodzakelijk dat er op een goede, duurzame manier wordt gearchiveerd. De Woo is vanaf 1 mei 2022 gefaseerd in werking getreden. Daarmee komt de huidige Wet openbaarheid van bestuur (Wob) te vervallen. In de eerste fase wordt het verplicht om informatie uit elf categorieën proactief openbaar te maken. Dit wordt komende jaren steeds verder uitgebouwd. De processen en informatiestromen moeten hiervoor worden aangepast en/of opnieuw worden ingericht. Daarnaast neemt het aantal (Woo)informatieverzoeken flink toe. Deze passieve manier van openbaarmaking vraagt veel van de organisatie om deze verzoeken adequaat en binnen de wettelijke behandeltermijnen af te handelen.

3.4.4 Wet aanpak meervoudige problematiek Sociaal domein (Wams)

Elke gemeente heeft een Sociaal Loket. Daar kan je als inwoner heen voor hulp als je een probleem hebt, bijvoorbeeld op het gebied van schulden of zorg. Soms is er sprake van meerdere problemen, wat we meervoudige problematiek noemen.
De taak van de gemeente om zijn inwoner te helpen vloeit voort uit wetten zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De Wams wordt daar nu aan toegevoegd.
De Wams is bedoeld om gemeenten en andere organisaties te helpen bij het ondersteunen van inwoners. Voornamelijk als het gaat om die meervoudige problematiek. Gezinnen met meervoudige problematiek moeten namelijk vaak vanuit verschillende wetten en domeinen worden ondersteund. Daarom is een gecoördineerde, integrale aanpak nodig. Waardoor de kans bij dit soort scenario's groot is dat de gemeente de persoonsgegevens van de inwoner met anderen moet delen om goede hulp te kunnen bieden. Bijvoorbeeld als een inwoner schuldproblemen heeft bij de Belastingdienst en zijn zorgverzekeraar.
In de praktijk blijkt dat gemeenten op beperkingen stuiten. Eén van die beperkingen is dat er geen (wettelijke) grondslag bestaat voor het verwerken en uitwisselen van persoonsgegevens, tussen de verschillende betrokken instanties.
De Wams pakt verschillende knelpunten aan, waaronder gegevensverwerking. Het doel is dat de Wams na de zomer wordt ingediend bij de Tweede Kamer en dat de wet per 1 januari 2024 in werking treedt.

3.4.5 Omgevingswet

Nederland kent door een lange traditie van wetgeving tientallen wetten en regels waarin de inrichting en bescherming van de fysieke leefomgeving is vastgelegd. In de Omgevingswet worden al deze wetten en regels gebundeld in 1 wet, 4 AMvB's en 1 regeling. Met de invoering van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) ontstaat één digitaal loket voor de fysieke leefomgeving. De Omgevingswet treedt naar verwachting op 1 juli 2023 in werking.

3.4.6 Nieuwe archiefwet

Processen worden gedigitaliseerd en papier verdwijnt uit de organisatie. Dit heeft ook gevolgen voor de wijze van archiveren. Komende jaren vindt een modernisering van de Archiefwet plaats. Naar verwachting zal de nieuwe Archiefwet op 1-7-2024 ingaan. De aanpassing van de Archiefwet is nodig om ervoor te zorgen dat overheidsorganisaties ook digitale informatie goed opslaan en toegankelijk houden. Bovendien moeten zij blijvend te bewaren informatie straks al na tien in plaats van na twintig jaar overbrengen naar een archiefdienst (e-depot), waar iedereen de informatie kan raadplegen.

4 Uitgangspunten, richtlijnen en principes

In dit hoofdstuk stellen we ons de vraag hoe de informatievoorziening zich moet ontwikkelen of beheerd moet worden om bij te dragen aan de visie van de gemeente. Aan de hand van die vraag hebben we een aantal uitgangspunten bepaald voor onze informatievoorziening. Deze uitgangspunten zijn hieronder opgenomen. Daarbij beantwoorden we bij ieder uitgangspunt de volgende drie vragen beantwoord:
1. Wat willen we? – Hier beschrijven we het uitgangspunt voor onze informatievoorziening.
2. Waarom willen we dat? – Bij deze vraag lichten we toe hoe het uitgangspunt bijdraagt aan de visie van de gemeente.
3. Welke afspraken maken we daarbij? – Bij ieder uitgangspunt staat nog een nadere toelichting op de verdere kaders die bij de ontwikkeling of het beheer van de informatievoorziening voor het betreffende uitgangspunt van belang zijn.

In dit plan wordt dus niet de vraag gesteld hoe we richting het uitgangspunt gaan werken en wat we daarvoor moeten doen. Deze vragen horen niet thuis in het informatiebeleidsplan, maar worden beantwoord in de kaderdocumenten, architectuurprincipes, projecten en beheerdocumenten waarmee uitvoering wordt gegeven aan de inhoud van het informatiebeleidsplan.

De uitgangspunten die we stellen voor de informatievoorziening zijn opgebouwd uit vijf ontwikkelsporen:

- Persoonlijk & Toegankelijk
- Open & Transparant
- Data gestuurd
- Flexibel & Wendbaar
- Veilig & Verantwoord

In de volgende hoofdstukken worden deze ontwikkelsporen gekoppeld aan de uitgangspunten en de eerder benoemde trends.

4.1 Persoonlijk & Toegankelijk

Uitgangspunt Trend: 3.1.1/3.1.2/3.4.2	**Digitale dienstverlening**
Wat willen we bereiken?	(Nieuwe) Technologieën en digitale toepassingen inzetten om de samenleving te bedienen en ons werk te ondersteunen.
Waarom willen de dat?	Om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers verder te vereenvoudigen c.q. te verbeteren
Welke afspraken maken we daarbij?	- Als gemeente volgen we de trends en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en signaleren we de kansen die dit met zich meebrengt. Belangrijk hierbij is de toepasbaarheid van technologieën en de toegevoegde waarde die een technologie met zich meebrengt. - Digitaliseren is nooit een op zichzelf staand doel maar moet ook echt wat toevoegen voor de samenleving of het verbeteren van onze gemeentelijke werkzaamheden. We zijn enthousiast maar kritisch volger, stellen altijd de vraag wat het ons oplevert. Dit kan betekenen dat we even wachten met het toepassen van een technologie tot deze volwassen genoeg is en binnen onze organisatie past. Op die manier zorgen we ervoor dat het tempo voor onze gemeente passend is. Dit zorgt voor een betere

	borging van de ontwikkelingen binnen de huidige processen en diensten - We streven naar een maximale digitale afhandeling van dienstverleningsprocessen maar daarbij mogen we de inwoners die minder digitaal zijn onderlegd, niet vergeten - Digitale opslag van zaken, documenten is de norm. Daarvoor gebruiken we een zaaksysteem of een daartoe gecertificeerd vakapplicatie.

Uitgangspunt		**Omnichannel kanaalsturing voor fysiek, telefonie, e-mail, social media**
Trends: 3.1.2./3.4.2		
Wat willen we bereiken?		Een omnichannel strategie voorkomt onnodig contact tussen bewoners, ondernemers en instellingen, en de gemeente, door stap voor stap een inclusieve klantinteractie te ontwikkelen. Daarin sluiten alle kanalen naadloos op elkaar aan en wordt de dienstverlening voor klanten (inwoners, bedrijven, instellingen en bezoekers) beter.
Waarom willen de dat?		Bij een omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet langer op het managen van elk kanaal afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, zorgen we voor betere klantinteractie: ze sluiten dan naadloos op elkaar aan en bevorderen inclusie: iedereen wordt bediend en niemand wordt uitgesloten in de kanalen. Daarmee voorziet de aanpak in gemak, persoonlijke benadering en vertrouwen in de dienstverlening en is het een goed fundament voor de toekomst.
Welke afspraken maken we daarbij?		- We sluiten aan op de Dienstverleningsvisie zoals deze door de groep dienstverlening wordt opgesteld. - We faciliteren dat elke medewerker telefonisch bereikbaar is voor klanten - We faciliteren en realiseren de mogelijkheid om te kunnen voldoen aan de WMEBV (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer)

Uitgangspunt:		**Zaakgericht werken**
Trends: 3.1.1./3.2.1/ 3.2.2/3.2.3		
Wat willen we?		Op een eenduidige wijze vastleggen van informatie die tijdens een bedrijfsproces wordt ontvangen en/ of gecreëerd, tezamen met de ingevoerde data en de informatie over de uitvoering van het proces.
Waarom willen we dat?		Het zaakgericht werken is aan het veranderen. Innovaties laat zien dat het werken met één centraal zaaksysteem verdwijnt en wordt vervangen door een Zaakgericht Werken informatielandschap (ZGW-landschap) dat zaakgericht werken mogelijk maakt. Zo is het bijvoorbeeld goed mogelijk dat alle processen van een specifiek domein in een eigen vak-applicatie wordt geregeld. Met een eigen opslag van zaken en documenten volgens de standaarden, gecombineerd met meer gedetailleerde

	procesinformatie. Door zaakgericht te werken, wordt dit op een standaard wijze vastgelegd als 'zaak' en kan het uniform worden ontsloten.
Welke afspraken maken we daarbij?	We gaan de huidige visie op zaakgericht werken herijken, zodat deze weer duidelijkheid geeft over de benodigde standaarden, dienstverleningsprincipes en toekomstgericht is.

4.2 Open & Transparant

Uitgangspunt		**Implementatie van wetgeving (Woo, Wdo, Wams, Wmebv, Wdt, Who, archiefwet, omgevingswet)**
Trends: 3.1.3/3.4.1/ 3.4.2/3.4.3/3.4.4/3.4.5		
Wat willen we bereiken?		Voldoen aan (nieuwe) wetgeving
Waarom willen de dat?		De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de gemeente handelt volgens landelijke wetgeving en dat iedereen gelijke rechten en kansen heeft. Bovengenoemde wetten hebben als raakvlak dat ze allemaal invloed hebben op de wijze van ontvangst, beheer, ter beschikking stellen, en hergebruik van informatie. Dit betekent dat de informatiehuishouding op orde moet zijn. Het doel is om steeds te beschikken over juiste, actuele en betrouwbare informatie, die goed vindbaar en toegankelijk is.
Welke afspraken maken we daarbij?		Processen en informatiesystemen op dusdanige wijze aan de voorkant inrichten dat de medewerkers en burgers zo goed mogelijk ondersteund worden bij hun informatiebehoeften. Belangrijk is bewustwording v.w.b. de impact van deze wetten op de dagelijkse werkzaamheden voor de ambtenaren. Binnen het HR-beleid moet bij werving en anders middels training, aandacht zijn, voor digitale vaardigheden van medewerkers.

Uitgangspunt		**Processen op orde door invoering van procesmanagement**
Trends: 3.1.1/3.3.3/ 3.4.1/3.4.3/3.4.4		
Wat willen we?		We willen de gemeentelijke processen in beeld hebben door middel van een processenlandschap, zodat er overzicht is over welke processen de gemeente beschikt. Daarnaast willen we inzicht in WAT er in een proces gebeurt en hoe er vervolgens op continue wijze verbeterd kan worden.
Waarom willen we dat?		Procesmanagement maakt procesverloop en onderlinge relaties tussen afdelingen zichtbaar. Dit inzicht geeft de mogelijkheid tot het beheersen en continu verbeteren van processen. Op die manier werken we als organisatie niet alleen efficiënter en effectiever, maar gaan we ook bewuster om met risico's in processen, gekoppelde data(sets) en klantbeleving.
Welke afspraken maken we daarbij?		Er komt een plan van aanpak met betrekking tot procesmanagement binnen de organisatie. Deze bevat tevens een jaarlijkse planning waarin staat beschreven welke processen dat

	jaar aangepakt worden. De processen worden beschikbaar gesteld op een processenlandschap (Engage). Daarnaast zal een procesmanager, samen met aangewezen proceseigenaren en procesbeheerders, regie voeren op processen. Zo wordt niet eenmalig, maar op continue basis (middels PDCA (plan do, check, act)) processen verbeterd.

4.3 Data gestuurd

Uitgangspunt		**Data gestuurd werken**
Trends: 3.1.1/3.1.5/ 3.2.2/3.4.3		
Wat willen we bereiken?		We willen toe naar een situatie waarin duidelijk is wat we aan data in huis hebben. Waar de data opgeslagen wordt in een datawarehouse en van dusdanige kwaliteit, compleetheid en actualiteit is dat we eenvoudig informatieverzoeken vanuit de vakafdeling kunnen afhandelen. We streven naar een goede samenwerking met de vakafdeling waarbij deze in staat is om zijn wensen duidelijk over te brengen. Dit doen we samen met onze data scientist, functioneel- en gegevensbeheerders, kwaliteits- en beleidsmedewerkers.
Waarom willen de dat?		De wereld is een stuk complexer geworden en de inwoners veeleisender. Het wordt steeds lastiger om de gevolgen van beleidskeuzes in te schatten zonder een goede cijfermatige onderbouwing. Er is gelukkig ook steeds meer data beschikbaar en het wordt makkelijker om deze aan elkaar te koppelen. We hebben nu de kans om mede op basis van deze data besluiten te gaan nemen.
Welke afspraken maken we daarbij?		We gaan op een zorgvuldige manier met de data om en houden rekening met de AVG. Alle grote applicaties gaan we ontsluiten richting ons datawarehouse en we zorgen voor kwalitatief goede data. We werken op basis van de behoefte bij de vakafdeling.

Uitgangspunt		**Verbeteren datakwaliteit**
Trends: 3.1.1/3.2.2/ 3.3.3/3.4.3		
Wat willen we?		Het vertrouwen van collega's in de kwaliteit, compleetheid en actualiteit van onze data is van groot belang. We streven daarom ook naar perfectie. We richten daarom een team Gegevensmanagement binnen de sectie informatievoorziening op en brengen hier centraal alle gegevensbeheerders onder. Samen werken ze op een eenduidige manier aan de kwaliteit en actualiteit van de gegevens.
Waarom willen we dat?		Informatie is het nieuwe goud zegt men ook wel. Fouten in, of verouderde gegevens kosten daarom ook geld. Herstel is duur en complex. Het vertrouwen verliezen van de medewerkers in de kwaliteit is fataal.
Welke afspraken maken we daarbij?		Gegevensbeheer van basis- en kernregistraties valt onder het team Gegevensmanagement binnen de sectie Informatievoorziening. Als leverancier en serviceverlener van deze gegevens faciliteren wij de

	rest van de organisatie. We bieden een mogelijkheid tot het terugmelden van fouten en leveren rapportages.

4.4 Flexibel & Wendbaar

Uitgangspunt			**Cloud (SAAS) applicaties**
Trends: 3.2.1/3.3.1/ 3.3.3			
Wat willen we?			In de toekomst de juiste keuzes kunnen maken in het applicatielandschap.
Waarom willen we dat?			Focus ligt op efficiënter werken, digitaal samenwerken in de keten en het uit-faseren van verouderde technieken en componenten.
Welke afspraken maken we daarbij?			Om een succesvolle cloud transitie te realiseren moet een gedegen plan en Cloud strategie opgesteld worden

Uitgangspunt		**Digitaal vaardige ambtenaren/bestuurders**
Trends: 3.1.1/3.3.2		
Wat willen we?		De organisatie bezit de benodigde competenties en vaardigheden om de digitale middelen in de dagelijkse werkzaamheden in te zetten en daarin mee te kunnen gaan in de veranderende omgeving.
Waarom willen we dat?		Digitalisering van middelen en processen draagt bij aan het efficiëntere afhandelen van processen en transparante besluitvorming. Nieuwe werkwijzen vragen om aanpassing van de digitale vaardigheden van de organisatie. De ambtenaren en bestuurders moeten in het kader van het “lifelong-learning” ook digitaal fit zijn.
Welke afspraken maken we daarbij?		We zetten in op het vergroten van de kennis van het werken met applicaties en het online kunnen samenwerken De bij de gemeente in gebruik zijnde applicaties zullen daarbij ondersteunend werken. De organisatie moet meegenomen worden in de (verdere) digitalisering van het werk. Wij moeten hen wijzen op welke kansen en risico's dat met zich meebrengt.

4.5 Veilig & Verantwoord

Uitgangspunt		**Functioneel beheer**
Trends: 3.3.2/3.3.3		
Wat willen we bereiken?		Iedere applicatie heeft enige mate van ondersteuning nodig. Zware, complexe applicaties met veel gebruikers, veel koppelingen en veel data meer dan anderen. Het streven is om voor al onze applicaties een functioneel beheerder aan te wijzen en om achtervang te creëren waar nodig en mogelijk binnen de grenzen van onze capaciteit. Het beheer wordt op een acceptabel niveau gebracht en we zijn in controle over ons software landschap.
Waarom willen we dat?		

Welke afspraken maken we daarbij?	Alle applicaties krijgen een Functioneel Beheerder toegewezen. We vergroten onze kennis over de applicaties. We leggen basisinformatie over de applicaties vast in ons Servicedesksysteem. We gaan actief aan de slag met de wensen vanuit de vakafdelingen en zijn zichtbaar aanwezig op de werkvloer.

Uitgangspunt		**Contract- en leveranciersmanagement**
Trends: 3.3.3/3.4.3		
Wat willen we bereiken?		We willen de basis op orde brengen. Op dit moment is er beperkt inzicht in de contracten die we met leveranciers afsluiten en nauwelijks controle op de prestaties. Dit moet veranderen. Ook willen we beter gaan samenwerken met onze leveranciers en hun serviceverlening afstemmen op de behoefte van onze organisatie.
Waarom willen we dat?		We willen in controle zijn over onze contracten. Leveranciers leveren wat onze organisatie nodig heeft en wat we afgesproken hebben. We willen rechtmatig zijn en via inkoop en marktverkenning op zoek gaan naar de juiste leveranciers.
Welke afspraken maken we daarbij?		We gaan bepaalde onderdelen van contracten zoals looptijden en belangrijke voorwaarden vastleggen en monitoren. We leggen standaardeisen vast die we bij aanbestedingen kunnen gebruiken. We besteden ook op tijd aan en houden rekening met de wetgeving die daarbij van toepassing is. We spreken regelmatig met leveranciers af om over de serviceverlening te praten.

Uitgangspunt		**Informatiebeveiliging**
Trends: 3.1.5/3.3.2		
Wat willen we bereiken?		Het niveau van informatieveiligheid en bescherming van persoonsgegevens naar een hoger volwassenheidsniveau brengen. De organisatie digitaal weerbaar te maken op zowel kantoorautomatisering als procesautomatisering.
Waarom willen de dat?		Het is van belang om incidenten zoveel mogelijk te voorkomen en de mogelijke impact te beperken. Dit ter bescherming van de gemeentelijke bedrijfsvoering, de dienstverlening naar de inwoners en ondernemers en de bescherming van de persoonsgegevens.
Welke afspraken maken we daarbij?		We geven uitvoering aan het voorgenomen beleid (uitgewerkt in jaarplannen) waarbij de focus ligt op drie pijlers: mens, techniek en organisatie. We zorgen dat het cyber veilig gedrag bij medewerkers via gerichte trainingen en bewustwordingscampagnes wordt vergroot. Op het netwerk vindt monitoring plaatsvindt op mogelijke dreigingen van buitenaf. De governance op het gebied van cybersecurity moet beter worden geborgd.

Uitgangspunt		**Privacy**
Trends: 3.1.5/3.2.2/ 3.3.2		
Wat willen we bereiken?		Het beschermingsniveau van persoonsgegevens naar een hoger volwassenheidsniveau brengen. De organisatie scherp houden bij risicovolle processen, met extra aandacht voor internationale overdracht van data naar organisaties of landen waar de AVG niet van toepassing is. Digitalisering aanjagen waar duidelijke

	toegevoegde waarde voor de inwoners, ondernemers en ambtenaren aanwezig is. Privacy by design zoveel mogelijk vooraf borgen bij de implementatie van software of inzet algoritmes.
Waarom willen de dat?	Ter voorkoming van veiligheidsincidenten zoals datalekken, en ter bescherming van de burgers, persoonsgegevens van de burgers en van de ambtenaren. Het naleven van wet- en regelgeving, het voorkomen van imagoschade en het verlies van vertrouwen bij onze inwoners en ondernemers. Zij moeten ervan uit kunnen gaan dat een gemeente goed omgaat met hun persoonsgegevens. En ter verhoging van het bewustzijn rondom de eigen (digitale) regie over de persoonsgegevens, zonder dat dit afbreuk doet aan de dienstverlening.
Welke afspraken maken we daarbij?	We zorgen dat privacy veilig gedrag bij medewerkers via gerichte trainingen en bewustwordingscampagnes wordt vergroot. Regionaal onderzoek van samenwerkingsverbanden en hun beleid ten aanzien van privacy-en informatiebeveiliging, We brengen processen in kaart waarbij nieuwe technieken zoals Artificial Intelligence (AI) of algoritmes worden gebruikt. We brengen de governance op Privacy op orde.

5 Strategische kaders

Er is een noodzaak keuzes te kunnen toetsen aan kaders en beleid. Oftewel wat is onze strategie in alle aspecten van informatievoorziening. Sturing op de totstandkoming van de juiste informatievoorziening door het MT is noodzakelijk om ambitie en opgaven te synchroniseren met de bijbehorende noodzakelijke informatievoorzieningen.

De volgende onderwerpen dienen uitgewerkt te worden en voorgelegd ter besluitvorming:

Architectuur principes en de architectuurvisie, geselecteerd uit de architectuur principes van Gemma. Het uitgangspunt is werken onder en realiseren van architectuur. Dat houdt in dat we werkprocessen hebben voor de totstandkoming van architectuur en dat we werken op basis van architectuurprincipes en een methodiek gebruiken.

Informatie- en gegevensstrategie. Er is sturing nodig op welke wijze wij met informatie en gegevens willen omgaan. We willen dat alle informatie digitaal door onze processen gaan. Welke gegevensverzamelingen gaan we aanleggen, hoe gaan we die beheren, hoe gaan we om met de verplichtingen uit de archiefwet. Archiving by design.

Applicatie strategie. Is noodzakelijk om het applicatielandschap te kunnen consolideren in lijn met de gekozen architectuur. We hebben een strategie waarbij we een beperkt aantal leveranciers hebben. Onze ervaringen met applicaties die met elkaar samenwerken zijn niet positief. Common Ground tracht dat op te lossen door het ontwikkelen van Application Programming Interfaces (API's).
De eerste resultaten bij verschillende gemeenten zijn hoopvol, er zijn echter nog grote informatiekundige vraagstukken op te lossen.

Werkplek visie. Op welke wijze kunnen medewerkers optimaal bij hun werk worden ondersteund met informatie en communicatietechnologie. Onderdeel van de werkplekstrategie is ook de verdere uitwerking van samenwerkingsgereedschappen waarmee we samenwerken en opgavegericht werken ondersteunen.

Business Intelligence strategie. Hoe gaan we de informatie gestuurde gemeente realiseren. Wat wordt de architectuur zodat alle data en informatie in de gemeente en de externe open data, bij elkaar gebracht en geanalyseerd kan worden binnen de kaders van de AVG en BIO. Welke hulpmiddelen gaan we inzetten hiervoor. Belangrijk hierbij is educatie van beleidsadviseurs en management om de investeringen die we doen rendabel te maken.

Cloud strategie. De Cloud strategie dient antwoord te geven op welke wijze wij welke partijen in de markt willen selecteren die het beste passen bij onze ambities en doelstellingen. Steeds meer diensten voor software en hardware platforms worden aangeboden als een cloudoplossing. Onze strategie geeft richting aan de wijze hoe wij komende jaren omgaan met het fenomeen 'Software as a Service' waarbij de software niet meer in de eigen omgeving draait en sprake is van standaard software. Maar ook infrastructuur as a service waarbij we een werkplek, Server of opslagcapaciteit als dienst afnemen. Het heeft grote impact op de IV-organisatie en vraagt om een zorgvuldige uitwerking en implementatie.

Security en Privacy beleid en normen. De noodzaak voor veilige informatievoorziening in combinatie met toenemende vraag om transparantie en ontwikkelingen als open data vraagt om doordacht beleid kaders.

6 Uitvoering en evaluatie

Met de visie op het informatiemanagement beschrijven we op strategisch niveau op welke wijze we om willen gaan met het hebben en delen van informatie ten behoeve van onze bedrijfsvoering en dienstverlening. Daarnaast geven we aan welke trends, ontwikkelingen en wijzigingen wij op ons af zien komen. Deze visie laten we vaststellen door ons college en de gemeenteraad.

Voor de concrete invulling van deze visie worden beleidsplannen en een IV-Jaarplan opgesteld. Zo moeten uitgangspunten, die in het visie document worden benoemd, worden uitgewerkt in architectuurrichtlijnen, plannen, projecten of beheeropdrachten. De verdere uitwerking van de bepalingen van visie document, is een taak van de sectie Informatievoorziening (IV).

Het IV Jaarplan zelf is een plan dat continu in beweging is. Ontwikkelingen rondom informatievoorziening volgen elkaar in hoog tempo op, waarmee het informatiebeleidsplan onderdeel is van een dynamische omgeving. Daarom kiezen we voor een jaarlijks actualisatiecyclus, waarbij de uitgangspunten opnieuw kunnen worden bevestigd of aangepast.

Het actualiseren van het informatiebeleidsplan vindt jaarlijks in het vierde kwartaal plaats. Gedurende het jaar stemt de sectie Informatievoorziening samen met de teamleiders, afdelingshoofden en het MT de ontwikkelingen op het gebied van informatiemanagement en –beheer af. De sectie maakt de vertaling naar al geplande of nieuwe acties of projecten die opgenomen moeten worden in het IV-jaarplan. Direct wordt ook de financiële kant van deze ontwikkelingen verwerkt in een financieel overzicht. In hoofdstuk 7 is dit opgenomen.
In het IV-Jaarplan wordt dit verder in detail uitgewerkt.

Op deze manier past de sectie Informatievoorziening Portfoliomanagement toe voor de doorontwikkeling van het informatiemanagement binnen onze organisatie.

7 Portfolio, projecten en processen

Ontwikkelingen 2023 - 2026								
2023								
Name	**Realisatie Start kwartaal**	**Investering**	**Eenmalige Kosten**	**Jaarlijkse kosten**	**Kosten al begroot J/N?**	**Vervangingstermijn**	**Meerjarig J/N**	**Start jaarlijks kosten**
Aanbesteding en implementatie ICT Financiele administratie (CMD)	Q1				Ja	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
Contractbeheer en Contractmanagement systeem	Q1				Ja	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
Aanbesteding en Implementatie ICT Sociaal Domein	Q1				Ja	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
OW - 2023 -Informatievoorziening Omgevingswet 2023	Q1				Ja	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
ROS - 2023 -Aanbesteding en implementatie Ruimte & Omgevingsuite - 2023	Q1		€ 25.000,00	€ 25.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2023
Informatie- en Datagestuurd werken	Q1		€ 10.000,00	€ 5.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2023
Inrichten en vaststellen Procesmanagement	Q1				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
Visie op zaakgericht of domeingericht werken	Q1				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
Omnichannel Telefonie (Vaste en mobiele telefonie, bereikbaarheid en dienstverlening)	Q3	€ 100.000,00		€ 50.000,00	Nee	1 jaar	Ja	2023
Ontwikkeling Dashboard Management Informatie voor Samenleving	Q3				Ja	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
Office 365/Pro Plus, Teams, Sharepoint, Exchange Online	Q2		€ 25.000,00	€ 50.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2023
Aanbesteding en Implementatie GT Mobiel 3	Q2		€ 10.000,00	€ 40.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2023
Impact Online	Q2				Ja	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
iArchief	Q2		€ 25.000,00	€ 15.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2023
On- en offboardingproces + mutatieproces	Q2		p.m.		N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
Vervanging Sporthalverhuursysteem HTA	Q3				Ja	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
Hotspotmonitor	Q3		p.m.		N.v.t..	N.v.t.	Ja	N.t.b.

Ontwikkelingen 2023 - 2026

2023

Name	Realisatie Start kwartaal	Investering	Eenmalige Kosten	Jaarlijkse kosten	Kosten al begroot J/N?	Vervangingstermijn	Meerjarig J/N	Start jaarlijks kosten
WOO - 2023 -Wet Open Overheid (WOO) - 2023								
WOO - Metadataschema	Q2				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
WOO - Anonimiseringstool voor verschillende zaaksystemen	Q2		€ 25.000,00	€ 15.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2023
WOO - Archiveren van emails	Q3	€ 15.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	Nee	4 jaar	Ja	2023
WOO - Archiveren van tekstberichten SMS en Whatsapp	Q3	€ 15.000,00	€ 25.000,00	€ 15.000,00	Nee	4 jaar	Ja	2023
WOO - Enterprise Search software	N.T.B.		€ 50.000,00	€ 25.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2023
WOO - Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV)	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
WOO - Wet Digitale Overheid (WDO)	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
WOO - Wet Electronische Publicaties WEP	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
WOO - Digitale archivering raadsvoorstellen en - besluiten in centraal archief (Join)	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
WOO - Procedure opstellen opschonen persoonlijke S-Schijf	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
WOO - Implementatie bewaarstrategie; overleg met afdelingen en verwerken in I-Naviga	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
		€ 130.000,00	**€ 220.000,00**	**€ 265.000,00**				

Ontwikkelingen 2023 - 2026

2024

Name	Realisatie Start kwartaal	Investering	Eenmalige Kosten	Jaarlijkse kosten	Kosten al begroot J/N?	Vervangingstermijn	Meerjarig J/N	Start jaarlijks kosten
WOO - 2024 - Wet Open Overheid (WOO) - 2024	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
MAW - 2024 -Kwaliteitsplan Informatievoorziening 2024	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
MAW - 2024 - Modernisering Archiefwet	N.T.B.				N.v.t..	N.v.t.	N.t.b.	N.t.b.
ROS - 2024 -Aanbesteding en implementatie Ruimte & Omgevingsuite - 2024	N.T.B.		€ 50.000,00	€ 25.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2024
Vervanging hardware: ESX en Storage (Afschrijvingstermijn 4 jaar)	Q1	€ 150.000,00			Nee	4 jaar	Ja	2024
MKS iCollect	Q1			€ 10.000,00	Nee	N.v.t.	Ja	2024
		€ 150.000,00	**€ 50.000,00**	**€ 35.000,00**				

Jaarplanning 2023 procesmanagement

Jaarplanning 2023 processen

Name	Status	Tijdlijn - Start	Tijdlijn - End	Snelle aantekening
Uitvoeringsfase Sociaal domein	Mee bezig	2023-01-01	2023-12-31	Ongoing iets
Uitvoeringsfase Omgevingswet	STOP			Wet wordt uitgesteld naar 1 jan 2024
Beschrijven omgevingswet processen	Zit vast	2023-12-01	2023-12-31	Stefan geeft seintje wanneer ready om te beschrijven
Procesbeschrijving WOO	Mee bezig	2023-01-02	2023-03-31	Q1 passief, Q3/4 actief
Procesbeschrijvingen Onderwijs Niveau 2	Mee bezig	2022-12-31	2023-03-31	
Herstructureren processen inkomen overige	Geen start	2023-09-02	2023-11-02	
Procesbeschrijvingen Inburgering Niveau 2	Geen start	2023-09-01	2023-12-01	
Financiën beheer	Geen start	2023-07-03	2023-10-02	In overleg met carla later in het jaar gezet
Inkoopproces gehele keten	Mee bezig	2023-04-02	2023-09-29	
Processen HRM (indienst, uitdienst, functiewijziging)	Mee bezig	2023-04-01	2023-06-30	
20% Vrije ruime	Mee bezig	2023-01-02	2024-01-01	
Processen AC? (Jaarplanning Sam)	Geen start			
Processen OW? (jaarplanningen)	Geen start			

Bijlage 1. Begrippenlijst

Pagina/ Rubriek	Begrip	Uitleg / nadere informatie
1	**Device**	Apparaat
1	**Datagestuurd werken**	Werken en beslissingen nemen op basis van data
2	**Wet Digitale Overheid**	Doel van deze wet is het regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi)overheid
2	**Digitale inclusie**	Iedereen kan meedoen in de digitale wereld
2	**Participatie**	Actieve deelname
3.1.4	**Biodiversiteit**	Allerlei verschillende vormen van leven
3.1.5	**Ondermijning**	Criminelen maken voor illegale activiteiten gebruik van legale bedrijven/ diensten. Hierdoor vervagen normen en neemt het gevoel van veiligheid en leefbaarheid af
3.2.1	**Cloud**	Verzamelnaam voor het online opslaan en opvragen van data. Dit betekent dat een computer, tablet of smartphone middels een internetverbinding contact maakt met een server die deze data bezit en bewaakt.
3.2.1/4.4	**SAAS**	Software-as-a-service (softwaretoepassingen worden via internet, als service, geleverd)
3.2.1	**PAAS**	Platform-as-a-service (een volledig ontwikkel- en implementatieomgeving staat in de cloud)
3.2.1	**IAAS**	Infrastructure-as-a-service (gebruik van eigen serveromgeving maar deze staat in een ander datacentrum)
3.2.1	**Publieke en private cloud**	Bij een publieke cloud vorm maak je meestal gebruik van een pakket met programma's, terwijl je bij een private cloud zelf de inrichting kunt kiezen.
3.2.2	**Artificial Intelligence**	Het vermogen van een systeem om externe gegevens correct te interpreteren, om te leren van deze gegevens en om deze lessen te gebruiken om doelen en taken te realiseren via flexibele aanpassingen
3.2.3	**Common Ground**	Hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening door op een andere manier om te gaan met gegevens
3.3.1	**Microsoft 365**	Is een pakket van Office 365, Windows 10 en een Enterprise Mobility Security
3.3.1	**Hybride werken**	Wisselen van plaats- en tijdsonafhankelijk werken
3.4.2	**Wmebv**	De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer. Waarschijnlijke inwerkingtreding is 1-1-2024
3.4.3	**Duurzame archivering**	Informatie verwerken en opslaan zo dat het mee beweegt met alle soorten veranderingen, zodat deze nu en in de toekomst bruikbaar (beschikbaar) is
3.4.4	**Nieuwe Omgevingswet**	Waarschijnlijke inwerkingtreding is uitgesteld tot 1-1-2024
3.4.4	**AMVB**	Algemene Maatregel Van Bestuur
4.1	**Zaaksysteem**	Edam-Volendam gebruikt JOIN als centraal zaaksysteem
4.2	**Woo**	Wet Open Overheid

4.2	**Wdo**	Wet Digitale Overheid
4.2	**Wdt**	Wet Digitale Toegankelijkheid
4.2	**Who**	Wet Hergebruik Overheidsinformatie
4.2	**Wams**	Wet Aanpak Meervoudige Problematiek Sociaal domein
4.2	**Wgs**	Wet Gegevens
4.2	**HR-beleid**	Human Resource (personeelszaken)
4.2	**Engage**	Softwarepakket waarin Edam-Volendam het processenlandschap heeft beschreven
4.3	**Datawarehouse**	Een gegevensverzameling die in een dusdanige vorm is gebracht dat terugkerende en ad-hoc vragen in relatief korte tijd beantwoord kunnen worden zonder dat de bronsystemen zelf daardoor overmatig belast worden
4.3	**Data-scientist**	Dit is een persoon die beantwoordt, middels data, digitale vraagstukken en is verantwoordelijk voor het creëren en ontwikkelen van algoritmen (een eindig set instructies voor het bereiken van een doel)
4.3	**AVG**	Algemene Verordening Gegevensbescherming (regelt wat er allemaal wel en niet mag met de persoonsgegevens van mensen)
4.4	**Lifelong-learning**	Het constant op blijven doen van nieuwe kennis, op vrijwillige basis en vanuit je eigen motivatie
4.5	**Servicedesksysteem**	Software voor gebruik door medewerkers van ICT
4.5	**Cybersecurity**	Cybersecurity houdt zich bezig met de bescherming van systemen, netwerken, apparaten en data tegen cyberaanvallen zoals injectie, data-inbreuken en ransomware (schadelijke software die computers versleutelt)
4.6	**Privacy by design**	Al tijdens de ontwikkeling van producten en diensten (zoals informatiesystemen) houdt je rekening met privacyaspecten
4.6	**Algoritmes**	Een eindig set instructies voor het bereiken van een doel
4.6	**Governance**	Het uitvoeren van beleid, controle, macht, regels en principes van de organisatie
5	**API**	Een Application Programming Interface, afgekort tot API, is een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma of onderdeel.



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl