Bijlage Beantwoording motie 104 Automatisering, heroverweging en toelichting

Inhoudsopgave

1. Inleiding 2
   - Thema's en bijlagen 2
2. Visie, heroverwegingen, nieuw beleid 4
   - Inleiding 4
   - Ambitie, keuzecriteria en kaders 4
   - Heroverweging 5
   - Samenvatting 6
3. Nieuwe (wettelijke) ontwikkelingen en landelijke eisen. 7
4. Informatiebeveiliging. 8
5. Dienstverlening (structurele middelen voorzieningen). 9
6. Digitaal, tijd- en plaatsonafhankelijk (samen)werken. 10
7. Informatiebeheer en archivering 11
8. Overige gemeentelijke projecten vanuit de processen 12
   - Relatie Governance 12
   - Projecten in deze begroting verwerkt 12
   - Post te reserveren overige projecten 13
9. 'Naar de Cloud' (SaaS, Software as service). 14
   - Applicaties die wij gaan VerSaasen 14
   - Impact VerSaasing 15
10. Ontvlechting en SaaS softwareapplicaties sociaal domein 17
    - Ontvlechten Suite voor Sociaal Domein - data DLF-SPH-ZWL 17
    - Suite voor Sociaal Domein in de Cloud 17
    - Eén systeem voor regie en registratie? 18
11. Digitaal (zaakgericht) werken en archiveren 19
    - Digitaal (zaakgericht) werken en archiveren Samenleving 19
    - Digitaal (zaakgericht) werken en archiveren O&B en B&M 20
12. Managementinformatie en datagedreven organisatie 21
    - Naar een visie op datagedreven sturing en dashboards 21
    - Management dashboard en rapportages 21

1. Inleiding

Deze nota geeft antwoord op motie 104 ‘verlagen budget automatisering’ (juli 2021):

1. Het verzoek ‘de post Automatisering en Informatiemanagement nogmaals te beoordelen en in de conceptbegroting 2022-2025 een minder grote stijging van de kosten op te nemen dan in de zomernota wordt voorgesteld’.
2. De constatering dat ‘de onderbouwing voor de stijging van de posten Automatisering en Informatiemanagement niet voldoende gemotiveerd is in de zomernota 2021’.
3. De opmerking inzake personele consequenties van uitbreiding SaaS oplossingen (software as a service), software in abonnementsvorm.

Tevens is de actuele IM/ICT conceptbegroting 2022 inclusief voorgestelde mutaties t.o.v.. de zomernota bijgevoegd

Afgelopen maand is een actuele visie op de informatiehuishouding door het MT vastgesteld. Aansluitend daarop is een strategisch plan opgesteld met bijbehorend overzicht projecten/ investeringen, uitgesplitst en toegelicht aan de hand van een aantal thema’s.

Bij de actualisatie van de voorgenomen projecten/ investeringen heeft een heroverweging plaatsgevonden aan de hand van een aantal vooraf in de visie vastgestelde criteria.
De motie van de raad is in de visie ‘vertaald’ naar de ambitie ‘bescheiden’ en ‘slimme volger’. Terughoudend bij IM/ICT investeringen. Prioriteit toekennen aan investeringen die voortvloeien uit wetgeving, verplichte diensten en samenwerking, alsmede beveiliging en privacy.
Met de op basis hiervan uitgevoerde heroverweging is uitvoering gegeven aan het onder 1 beschreven verzoek. Zie ook de toelichting in het volgende hoofdstuk 2.

De uitwerking van de thema’s en de toelichting op de projecten en investeringen geeft inzicht en antwoord op de onder punt 2 gevraagde onderbouwing. Daarbij is ook nadrukkelijk opgenomen welke ons bekende projecten en investeringen Staphorst (voorlopig) niet uitvoert om, in aansluiting op punt 1, stijging van ICT uitgaven zo veel mogelijk te beperken.

Punt 3 wordt beantwoord in hoofdstuk 9 ‘naar de Cloud (SaaS, Software as service)’. Hier wordt inzicht gegeven in de omvang van werkzaamheden en capaciteit.

Thema’s en bijlagen

Hoofdstuk 3 Nieuwe (wettelijke) ontwikkelingen en landelijke eisen. Plus bijlage
Hoofdstuk 4 Informatiebeveiliging. Plus bijlage
Hoofdstuk 5 Dienstverlening.
Hoofdstuk 6 Digitaal, tijd- en plaatsonafhankelijk (samen)werken.
Hoofdstuk 7 Informatiebeheer en archivering.
Hoofdstuk 8 Overige gemeentelijke projecten vanuit de processen.
Hoofdstuk 9 Naar de Cloud’ (SaaS, Software as a service).
Hoofdstuk 10 Ontvlechting en SaaS softwareapplicaties sociaal domein
Hoofdstuk 11 Digitaal (zaakgericht) werken en archiveren.
Hoofdstuk 12 Managementinformatie en datagedreven organisatie.

Bijlage Wet- en regelgeving, kaders, programma's.
Bijlage Beveiliging en privacy.
Bijlage IM en ICT begroting.

2. Visie, heroverwegingen, nieuw beleid

Inleiding

De visie/het strategisch plan geeft aan welke ontwikkelingen de gemeente Staphorst de komende jaren ziet plaatsvinden op het gebied van informatiemanagement. In de visie wordt weergegeven wat de invloed van die ontwikkelingen is op de gemeentelijke informatiehuishouding en welke uitgangspunten worden gehanteerd t.a.v. die ontwikkelingen. Ook wordt richting gegeven aan de verdere invulling aan die ontwikkelingen. Dit leidt in een aantal gevallen tot projecten en investeringen

Daarnaast, meer tactisch en operationeel gezien, bestaan er in de organisatie m.b.t. de verschillende processen tal van behoeften voor de (her)inrichting en uitbreiding van informatiesystemen, als ook aanschaf van nieuwe systemen. Soms zijn dit omvangrijke wensen die meerdere processen en soms ook meerdere teams raken, soms gaat het om een eenvoudig programma ter ondersteuning van een specifieke taak.

In voorliggend document komen de verschillende stromen bij elkaar. In de volgende hoofdstukken zijn aan de hand van de belangrijkste thema's projecten geïdentificeerd, geprioriteerd en gecalculeerd. Aan de hand hiervan ontstaat inzicht in projecten en investeringen inclusief het voor nieuw beleid noodzakelijke budget.

Ambitie, keuzecriteria en kaders

Om te komen tot een verantwoorde afweging en besteding van ICT-budget zijn er kaders en spelregels opgesteld, waaraan de organisatie zich dient te houden en waarin zowel proceseigenaren, IM en management een rol hebben. Er wordt op basis daarvan een proces doorlopen alvorens tot besluitvorming omtrent aanschaf van een informatiesysteem kan worden overgegaan.

De volgende stappen maken minimaal deel uit van dit proces en zijn nodig om tot een goede projectaanvraag en -opdracht te komen: analyse vraagstelling, vaststellen van eisen en wensen, businessplan, analyse informatiebeveiligings- en privacy risico's, afweging inkoopvoorwaarden, beoordelen ICT infrastructurele eisen (architectuur), digitaal duurzame opslag, rechtmatigheids-aspecten en control, vaststellen kennis- en opleidingseisen, projectmanagement en uiteraard de beschikbaarheid/ inzet van financiële middelen.

De budgetten zijn beperkt, niet alle behoeften en wensen kunnen direct opgelost worden, er moeten prioriteiten worden gesteld.
Voor wat betreft de prioritering en besluitvorming is in de visie op de informatiehuishouding Staphorst een aantal uitgangspunten opgenomen die invloed hebben op (prioritering van) nieuw beleid en bijbehorende investeringen:

- Staphorst kiest voor een bescheiden benadering/invulling, een zo laag mogelijk ambitieniveau. Beperking in uitgaven en kostenbeheersing van de informatiehuishouding zijn leidend.
- Wij (her)gebruiken zo veel mogelijk wat al aanwezig is, binnen de gemeente of in onze directe omgeving.
- Wetgeving, verplicht af te nemen overheidsdiensten en verplichtingen die voortvloeien uit samenwerkingsverbanden vormen een randvoorwaardelijk kader en dienen wij na te leven.

- Informatiebeveiliging en privacy zijn leidende principes bij de inrichting en gebruik van de informatiehuishouding, en hebben de hoogste prioriteit, zowel bestuurlijk en administratief als wat betreft maatregelen en investeringen.
- Vervangingsinvesteringen worden ook door IM beoordeeld, maar in een verkort traject. Deze investeringen hebben voorrang op nieuw beleid.
- Investeringen gerelateerd aan digitale dienstverlening en het digitaal tijd- en plaats onafhankelijk werken hebben bijzondere aandacht en prioriteit.
- Zoals bij de heroverweging van de voorgenomen investeringen aangegeven worden projecten en investeringen waar mogelijk in de tijd gespreid.

Heroverweging

Aan de hand van bovenstaande uitgangpunten is opnieuw gekeken naar de investerings-voorstellen zoals die in februari en juli van dit jaar zijn ingebracht. Motie 104 ‘verlagen budget automatisering’ (juli 2021) en in het bijzonder het verzoek ‘de post Automatisering en Informatiemanagement nogmaals te beoordelen en in de conceptbegroting 2022-2025 een minder grote stijging van de kosten op te nemen dan in de zomernota wordt voorgesteld’ is in de overwegingen meegenomen.

Voorts hebben de visie, ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geleid tot mutaties in tijd (planning) en omvang van de investeringen.

Investeringen die zijn verschoven en vanwege hun omvang forse invloed hadden op de totalen:

- Sociaal domein: in afstemming met de samenwerkingspartners (gemeenten Dalfsen en Zwartewaterland) in het licht van de ontwikkelingen bij de leverancier (komst nieuwe software) opgeschoven.
- SIEM/SOC: vanwege landelijke vertragingen bij de implementatie en het feit dat Staphorst geen proeftuin wil zijn opgeschoven.
- Gegevensmakelaar: als gevolg van bijstelling tempo ambitie Staphorst opgeschoven.

De financiële consequenties zijn verwerkt in de bijlage IM en ICT begroting. Daaruit blijkt dat vooral het verzoek om investeringen wat verder in de tijd te spreiden effect had, maar dat het effect op het totaal van benodigde incidentele middelen op de langere termijn gering is.

Deze geringe daling is te verklaren doordat reeds bij de initiële totstandkoming van de investeringsvoorstellen achtereenvolgens IM, het MT en het College kritisch naar de voorstellen hebben gekeken en waar mogelijk al hadden geschrapt. In de toelichting bij de projecten wordt zichtbaar gemaakt welke bij ons bekende projecten niet in de begroting zijn meegenomen.

Tevens zijn bij de heroverweging als gevolg van voortschrijdend inzicht een aantal wijzigingen doorgevoerd. Deze hadden in een aantal gevallen positief, maar soms ook negatief, effect op de begroting, maar per saldo vrijwel geen effect op het totaal.

Samenvatting

De bijgestelde begroting nieuw beleid is:

Totaal	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **structureel**	0	55.000	105.000	155.000

Totaal	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **incidenteel**	165.000	205.000	185.000	60.000*

Voor een specificatie zie volgende hoofdstukken.
Een relatie met de IM/ICT-begroting is opgenomen in bijlage IM en ICT-begroting.

Aangetekend dient te worden dat de ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening snel gaan en wijzigingen kunnen optreden.

*) Waar 2023 nog redelijk betrouwbaar is te plannen is incidenteel 2024 nog niet voorzien. Op dit moment is alleen ontvlechting sociaal domein voorzien (zie hoofdstuk 10).

3. Nieuwe (wettelijke) ontwikkelingen en landelijke eisen.

Zie voor een uitgebreide toelichting bijlage wet- en regelgeving, kaders en programma's.

In dit onderdeel is opgenomen (structureel):

- Lasten die voortvloeien uit de Wet digitale toegankelijkheid.
- Lasten die voortvloeien uit de Wet elektronische publicaties (Wep) voor zover nu bekend.

Aan dit onderdeel gerelateerd maar beperkt in de begroting opgenomen (incidenteel):

- Voorbereidende werkzaamheden ten behoeve van de implementatie van andere nieuwe wetgeving zoals:
    - De omgevingswet (te dekken uit het programma Omgevingswet).
    - Wet open overheid (Woo).
    - Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).
    - De Wet digitale overheid (inclusief Generieke Digitale Infrastructuur, GDI).
    - De nieuwe Archiefwet

Onderzoek en voorbereidende werkzaamheden van nieuwe wetgeving zijn begroot.

Niet in de begroting verwerkt:

- De kosten van feitelijke implementatie (zowel incidenteel als structureel) van bovengenoemde nieuwe wetgeving zoals de Woo zijn onbekend evenals nog vast te stellen wetgeving en zijn pas nader te ramen bij daadwerkelijke inwerkingtreding en implementatie.
- De compensatie van de meerkosten die Staphorst ontvangt in verband met de uitvoering van de Wet open overheid (Woo) wordt gereserveerd voor dekking van kosten van implementatie van de Woo, deze zijn nog niet bekend.

Samengevat:

Nieuwe wettelijke ontwikkelingen	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **structureel**	-	5.000	5.000	5.000
Informatiemanagement **incidenteel**	15.000	15.000	15.000	?

4. Informatiebeveiliging.

Zie voor een uitgebreide toelichting bijlage beveiliging en privacy.

In dit thema zijn een aantal verschillende projecten die voortvloeien uit landelijk voorgeschreven richtlijnen zoals de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) opgenomen (zie bijlage beveiliging en privacy voor een nadere toelichting). Drie forse acties daaruit zijn:

- 2-factor authenticatie, per 2021 incidenteel en structureel.
- SIEM/SOC (landelijke) bewaking van de ICT- infrastructuur: Security Information & Event Management (SIEM) en bewaking vanuit het Security Operations Center (SOC). Implementatie is gepland in 2023, aanzienlijke structurele lasten in 2024.
- Awareness programma (structureel) en een incidentele audit.

De investeringen in informatiebeveiliging betreffen generieke, gemeentebrede voorzieningen. Daarnaast hebben de in de volgende paragrafen genoemde onderdelen allemaal een beveiligings- en /of privacy component. De dekking van de investering in benodigde maatregelen is dan in het specifieke investerings-/ project voorstel opgenomen.

Niet in de begroting opgenomen:

- Jaarlijkse pentesten zijn tot een bedrag van € 5.000 structureel in de begroting opgenomen. Afhankelijk van de omvang moet blijken of deze kosten toereikend zijn.
- Vervolgfasen SIEM/SOC.

Samengevat:

Informatiebeveiliging en privacy	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **structureel**	-	15.000	25.000	40.000
Informatiemanagement **incidenteel**	20.000	20.000	30.000	?

5. Dienstverlening (structurele middelen voorzieningen).

In dit onderdeel is opgenomen:

- In het kader van verbetering van de dienstverlening Burgerzaken en de applicatie iBurgerzaken: procesoptimalisatie van het betreffende proces, herinrichting en doorontwikkeling van de applicatie iBurgerzaken (incidentele en structurele kosten).
- Vernieuwing van het belastingloket (incidentele en structurele kosten) om dienstverlening richting inwoners en belanghebbenden te verbeteren.
- Openbaar beschikbaar stellen bouw- en milieudossiers (vanaf 2023).
- Per maart is het project dienstverlening toegevoegd aan IM. Uit een eerste inventarisatie is gebleken dat er verschillende projecten in uitvoering zijn dan wel gepland en begroot zijn, waarvoor structurele middelen ontbreken (afschrijving en onderhoud). In voorliggend voorstel is een raming voor 1-2 knelpunten opgenomen, een nadere inventarisatie volgt.

Niet in deze begroting opgenomen:

- De visie op dienstverlening is vastgesteld voor 2018–2022. Op basis hiervan is in 2019 door de raad een krediet beschikbaar gesteld van € 141.000 voor de uitvoering van een aantal projecten. De structurele lasten hiervoor zijn niet begroot, de raming hiervoor is € 20.000.
- De visie op dienstverlening wordt in 2022 geactualiseerd. Hierbij zal een separaat begrotingsvoorstel worden opgesteld inclusief investeringen en eventuele correctie structurele lasten.
- Vervanging website: Het huidige contract met de leverancier van de website www.staphorst.nl dateert uit 2007/2008. Gezien de waarde van het huidige contract zal deze opdracht vanuit het oogpunt van rechtmatigheid opnieuw aanbesteed moeten worden. Daarnaast is de gemeentelijke website verouderd. Het CMS (het beheersysteem van de website dat wij gebruiken) zal vanaf 1 maart 2021 uit gefaseerd worden.

  Structureel is vernieuwing van de website één op één te dekken uit de huidige budgetten. Eventuele eenmalige implementatiekosten en definitieve structurele kosten van een nieuwe website zijn afhankelijk van het aanbestedingsresultaat. Er zijn geen nieuwe functionaliteiten in de begroting opgenomen. Mochten de huidige bedragen niet toereikend zijn, zal, indien nodig, middels een raadsvoorstel aanvullend krediet gevraagd worden.

Samengevat:

Dienstverlening	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **structureel**	-	15.000	20.000	20.000
Informatiemanagement **incidenteel**	15.000	15.000	15.000	?

6. Digitaal, tijd- en plaatsonafhankelijk (samen)werken.

De huidige contractwaarde, de uitfasering van het sterk verouderde CMS en de verplichting te voldoen aan wet- en regelgeving maakt dat we de website moeten aanbesteden (zie ook hoofdstuk 5). Het intranet was (contractueel) gekoppeld aan de website maar voor de vervanging van het intranet zijn geen middelen gereserveerd. Tevens is het voornemen de website en het intranet afzonderlijk in de markt te zetten.

Een nieuw intranet dient beter aan te sluiten bij de huidige trend naar digitaal plaats- en tijd onafhankelijk werken en het streven naar meer (laagdrempelige) kennisdeling, samenwerking (de verbinding faciliteren) en projectmatig werken. Uitgangspunt is dit zo veel mogelijk aan te sluiten op de reeds binnen Staphorst beschikbare applicaties en infrastructuur. De komende drie jaar bestaat de vernieuwing van het intranet uit de volgende twee onderdelen die in de begroting zijn opgenomen:

- Een social intranet.
- Een samenwerkingsomgeving.

Na implementatie worden op termijn de netwerkschijven uit gefaseerd hetgeen vanuit zowel beheersmatig als veiligheid en control perspectief wenselijk is.

Niet in de begroting is opgenomen:

- In het kader van de herinrichting van het gemeentehuis en de nieuwe werk(plek) te treffen additionele voorzieningen.
- Uitbreiding hybride vergaderkamers.

Samengevat:

Digitaal, plaats en tijd onafhankelijk (samen)werken	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **structureel**	-	-	10.000	25.000
Informatiemanagement **incidenteel**	-	35.000	30.000	?

7. Informatiebeheer en archivering

In het recente concept totaalbeeld IBT (interbestuurlijk toezicht) heeft de provinciale archief-inspecteur voor het tweede jaar op rij gewezen op de noodzaak binnen Staphorst een kwaliteits-systeem voor informatiebeheer en archivering op te zetten. Dit is een wettelijk vereiste.

Het voorstel is binnen Staphorst een “lichte variant” in te richten. Zo veel mogelijk reeds bestaande procedures en kwaliteitscontroles worden geactualiseerd en van een overkoepelende visie voorzien. Een gezonde balans tussen doelmatigheid en rechtmatigheid is daarbij uitgangspunt, passend bij de ambitie, schaal en capaciteit van Staphorst.
Daarnaast zal het kwaliteitssysteem aansluiten op de visie waarbij er ook meer verantwoordelijk-heden bij manager of proceseigenaar liggen. De inrichting en implementatie pakt IM met de organisatie samen op.

Hoewel de KPI-rapportage aan de archiefinspecteur eind 2019 daar nog geen melding van maakte blijkt er wel enige achterstand in het archiveren, overbrengen en vernietigen van papieren dossiers te zijn. Tevens dient er gestart te worden met het vernietigen van digitale dossiers, actueel nu, als gevolg van de aanstaande nieuwe Archiefwet, de gemeente eerder archieven dient te gaan overbrengen.

Niet in de begroting zijn opgenomen:

- De implementatie van een E-depot: Duurzaam Digitaal bewaren van informatie. Voor-lopig niet passend binnen de ambitie van Staphorst. Kosten sterk afhankelijk van uiteindelijk gekozen variant.
- Aanvullende voorzieningen voor digitaal duurzaam archiveren (al dan niet aansluitend op bestaande processystemen).

De benodigde incidentele investeringen zijn in dit voorstel opgenomen.

Samengevat:

Informatiebeheer en archivering	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **structureel**	-	-	-	-
Informatiemanagement **incidenteel**	15.000	15.000	10.000	?

8. Overige gemeentelijke projecten vanuit de processen

Jaarlijks komen de proceseigenaren/afdelingen gedurende het jaar met tal van voorstellen/ verzoeken voor de aanschaf van nieuwe applicaties dan wel vervanging van bestaande applicaties of uitbreidingen, modules en apps.

Dit kan zijn vanwege wettelijke verplichtingen (hoge prioriteit), verplichte deelname aan landelijke voorzieningen en samenwerkingsverbanden (hoge prioriteit), dienstverlening (gemiddelde prioriteit), efficiency in processen en werkwijzen.

Relatie Governance

Alleen al in juli/augustus 2021 zijn er meldingen van investeringen bij IM binnengekomen die in totaal leiden tot structurele lasten van minimaal € 16.000. Dit zijn uitgaven die niet vooraf zijn afgestemd met IM.
Tevens ligt er nog een aanvullend verzoek, waarde geschat op minimaal € 5.000 per jaar.

In de governance/spelregels wordt beschreven waar verantwoordelijkheden liggen en hoe besluitvorming inzake voorgenomen investeringen dient te verlopen. Ook is aangegeven wanneer overheveling van middelen van de afdelingen naar de begroting ICT noodzakelijk is. Door IM in de positie te brengen dat zij daadwerkelijk regie kan voeren en in control komt krijgen IM en daarmee MT en bestuur meer grip op de ICT uitgaven.
Alle voorgenomen investeringen dienen door IM bevestigd te worden en aan het MT te worden voorgelegd alvorens kan worden overgegaan tot aanschaf.

Projecten in deze begroting verwerkt

De in februari geïnventariseerde investeringsvoorstellen zijn geprioriteerd en in de begroting opgenomen voor zover dat redelijk was (de na mei 2021 bekend geworden projecten zijn hier niet in meegenomen). Het gaat hierbij om uitbreiding van reeds bestaande applicaties en wettelijke vereisten:

- De samenhangende objectenregistratie (SOR) vervangt op termijn de basisregistraties BAG, WOZ, BGT en BOR. De eerste stap die gezet wordt richting SOR is de integratie van de BAG en de Basisregistratie WOZ. In dit voorstel zijn de implementatie (incidenteel) en de structurele lasten opgenomen.
- iBezwaar is een module in de Ruimte- & Omgevingssuite. iBezwaar ondersteunt het afhandelen van bezwaren, informele bezwaren en beroepszaken op gemeentelijke belastingen. Deze module is incidenteel en structureel in dit voorstel opgenomen.
- Informatiebeheer conform actuele wet- en regelgeving voor de in het kader van de BAG, WOZ, BRK en BGT door Staphorst vastgelegde vastgoeddata ontbreekt binnen de Staphorster informatiehuishouding. Voor deze registratie is het uiteraard wel noodzakelijk aan de gestelde wettelijke vereisten te voldoen, bijvoorbeeld m.b.t. bewaren (Archiefwet) en vernietiging (Archiefwet en privacywetgeving). De koppeling tussen de applicaties iBurgerzaken en iArchief (de digitale bewaar- en beheeromgeving) is in 2021 ingericht. In de aanschaf van iArchief is ook de mogelijkheid meegenomen een koppeling te leggen met iObjecten. Zowel de incidentele als structurele lasten hiervan zijn in dit voorstel opgenomen.

- Het onderbrengen van de personeelsdossiers in het personeelsinformatiesysteem is de oplossing om alle gegevens in een op een verantwoorde wijze beheerde omgeving bij elkaar te brengen. De eenmalige kosten voor de inrichting en het gebruik van een module Personeelsdossier zijn in dit voorstel opgenomen.

Post te reserveren overige projecten

Het in voorliggend document geboden overzicht is slechts een momentopname. De ervaring leert dat spoedig (dit jaar) nieuwe, onverwachte, ontwikkelingen leiden tot extra uitgaven. Indien deze projecten conform de spelregels verlopen en de hoogste prioriteit hebben moet het MT in staat zijn hier snel over te beslissen.

Het voorstel is derhalve de komende drie jaar jaarlijks € 50.000 te reserveren voor onverwachte incidentele uitgaven en dit jaarlijks te evalueren. Dit bedrag is dan ook als structureel opgenomen in de begroting.

Het voorgestelde budget is dan beschikbaar voor 'kleine' eenmalige uitgaven tot € 7.500. De bijbehorende structurele lasten dienen door de aanvrager in het volgende begrotingsjaar in de reguliere IM-begroting te worden ingebracht.
Voorstellen die meer bedragen dan € 7.500 vergen in principe altijd een bestuurlijk besluit, evenals voorstellen die door het MT zijn afgewezen. Ook indien er meer aanvragen zijn dan te dekken is uit het beschikbare budget is daarvoor bestuurlijke besluitvorming noodzakelijk.

Het MT beslist gedurende het jaar over de verdeling van de middelen uit het budget, na advies van IM, conform opgestelde uitgangspunten en spelregels, zo veel mogelijk conform proces en planning IM-projectportfolio.

Niet in deze begroting opgenomen
- Vervolgstappen implementatie SOR.
- Overige niet geïnventariseerde/ niet bij IM aangemelde voorstellen.

Overige projecten van afdelingen	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **structureel**	-	15.000	20.000	20.000
Informatiemanagement **incidenteel**	90.000	75.000	50.000	?

9. ‘Naar de Cloud’ (SaaS, Software as service).

De afgelopen jaren worden steeds meer informatiesystemen door leveranciers aangeboden in de vorm van een SaaS-concept (in de ‘Cloud’). Software en bijbehorende data wordt door de leverancier in een eigen technische omgeving beheerd, bewaakt en geleverd aan de gemeente in abonnementsvorm.

Dit betekent dat het technisch beheer, dus plaatsing en onderhoud van ‘harde technische’ systemen als servers en opslag, alsmede de beschikbaarheid van de applicatie zelf (en de updates daarvan), door de leverancier verzorgd worden binnen een datacenter van de leverancier. De gemeentelijke medewerkers blijven via internetverbinding op de huidige wijze gebruik maken van de applicatie.

Het functioneel beheer (toekennen autorisaties, query’s, afstemming met leverancier etc.) blijft door medewerkers van Staphorst uitgevoerd worden. Taken op het vlak van technisch beheer komen te vervallen.

Voordelen van afname van SaaS-applicaties voor de gemeente zijn ontzorging van technisch beheer, maar ook continuïteit en stabiliteit.
Een stevige invulling van contractmanagement is hierbij een randvoorwaarde om de door de leverancier beloofde en geleverde prestaties in lijn met eisen van de gemeente Staphorst te houden.

Applicaties die wij gaan VerSaasen

Voor de onderstaande applicaties speelt verSaasing de komende drie jaar, zowel de incidentele kosten van de migratie naar SaaS als de structurele kosten zijn van deze drie verwerkt in de begroting.

- Makelaarsuite in de Cloud

  De komende jaren wordt de Makelaarsuite van Pinkroccade stap voor stap in de Cloud gezet (SaaS) gezien de positieve ervaring met andere applicaties van deze leverancier (o.a. iBurgerzaken en iObjecten). Naast de eerder genoemde voordelen heeft de leverancier aangegeven dat de Cloud zal leiden tot meer stabiliteit op het vlak van koppelingen met o.a. JOIN.

- i-Navigator in de Cloud en fase 2

  In de i-Navigator zijn de bedrijfsprocessen en de aansluitende informatiehuishouding (zoals gegevens over werkprocessen, informatiebeheer, bewaartermijnen, applicaties en informatiebestanden) van de gemeente Staphorst in kaart gebracht.
  Wettelijke kaders (zoals bewaartermijnen) worden automatisch aangeleverd. Onderhoud (actualisatie) door de leverancier is noodzakelijk, hier zijn structurele kosten aan verbonden.

  In 2020 is de inhoud van de i-Navigator voor Staphorst op orde gebracht, de eerste evaluatie was positief. Voor 2021 en verder zijn er, naar aanleiding van de positieve evaluatie, wensen dit verder uit te breiden. Ook privacy gerelateerde zaken, zoals het verwerkingsregister, worden in de i-Navigator opgenomen.

De leverancier heeft aangegeven eind 2022 de applicatie nog uitsluitend als SaaS-oplossing aan te bieden, op de overige installaties is dan geen onderhoud meer mogelijk. Indien de i-Navigator niet meer up-to-date is kan deze bibliotheek niet meer als bronbestand worden gebruikt voor alle gemeentelijke processen. Het vergt aanzienlijk veel uren en geld om dit handmatig bij te houden.

- JOIN in de Cloud inclusief huidige koppelingen

  Het technisch beheer van het documentair informatiesysteem/zaaksysteem JOIN is complex en zeer specialistisch, wat zich o.a. vertaalt in structurele externe ondersteuning bij nieuwe patches en releases waarbij ook externen worden ingezet. Het kost relatief veel tijd en inzet om de huidige installatie 'stabiel' en beschikbaar te houden.
  Daarnaast is er inzet nodig voor het onderhouden van de koppelingen en de afstemming met de leverancier, waarbij IM-medewerkers tussen beide partijen in zitten.
  Het voorstel is JOIN als SaaS-oplossing bij de leverancier af te nemen (in de 'cloud' te zetten). Een deel van de huidige jaarlijkse kosten komen dan te vervallen waardoor de structurele meerkosten uiteindelijk ongeveer € 20.000 bedragen. De inzet (en soms ergernis) van de interne medewerkers wordt hierdoor gereduceerd. Het gaat hierbij om betrokken functioneel beheerders, ICT-medewerkers en eindgebruikers.

Niet in de begroting zijn meegenomen
- Aanvullende (nieuwe) voorzieningen/functionaliteiten.
- Stijging van structurele kosten voor (extra) koppelingen.

Samengevat leidt dit tot de volgende kosten:

SaaS (Join, makelaarsuite basisregistratie, I-navigator e.a.)	2021	2022	2023	2024
Informatiemanagement **Structureel**	-	5.000	25.000	45.000
Informatiemanagement **Incidenteel**	10.000	30.000	35.000	?

Impact VerSaasing

Er zijn door de raad vragen gesteld welke voordelen er zijn te behalen na VerSaasing door reductie uren ICT-beheer (SaaS = Software as a Service).

In het totaal heeft de gemeente vier ICT-medewerkers, waarvan twee op 32 uur basis. Zij ondersteunen ruim 160 gemeentelijke applicaties, adviseren over ICT-voorzieningen en de aanschaf van nieuwe applicaties en onderhouden tal van contacten met leveranciers.

Deze vier medewerkers dragen zorg voor technisch beheer van systemen (centraal en alle (mobiele) werkplekken), verbindingen en beveiliging daarvan, telefonie, bemanning van de helpdesk en begeleiding van medewerkers, voeren (functioneel) beheer van een aantal gemeentebrede applicaties (inclusief autorisatiebeheer), voeren beveiligingsonderzoeken uit en rapporteren daarover, adviseren over de aanschaf van ICT middelen en schaffen die aan, verstrekken materiaal aan (nieuwe) medewerkers en vele andere taken.

Met de huidige dreigingen en aandacht voor beveiliging is de zorg voor autorisaties, back-ups, audits en bijbehorende procedures en testen gestegen. Het is zeer belangrijk beveiligingspatches en updates (die onder streng IBD-toezicht staan) snel (liefst direct) door te voeren. Tevens is er meer aandacht nodig voor de bewaking van de infrastructuur zoals het reageren op meldingen van potentiele beveiligingsincidenten en verstoringen. Op het onderdeel ICT/ informatie-beveiliging is er eerder sprake van een te krappe bezetting dan te ruim. Indien er door VerSaaSing enige voordeel in de personele capaciteit van het ICT-beheer is te behalen dient die 'winst' hier ingezet te worden.

Bij alle nieuwe investeringen, projecten en uitbreidingen van aantallen werkplekken is nooit aandacht geweest voor de urenbezetting en -uitbreiding van deze vier medewerkers.

VerSaaSing leidt ook tot meer behoefte aan leveranciersmanagement/ SLA-management (Service Level Agreement, servicecontracten, dienstverlening en performance afspraken en evaluatie tussen de gemeente en de leverancier.

Om concreet op de impact van de VerSaaSing van de drie voorgestelde applicaties in te gaan:

- Deze vier medewerkers zijn voor wat betreft de in dit document voorgestelde applicaties uitsluitend technisch beheerder, het functioneel beheer en de zorg voor koppelingen ligt bij anderen in de organisatie en dat blijft gehandhaafd.
- De laatste jaren zijn diverse (minimaal 5) applicaties aangeschaft waarbij nooit extra uren voor technisch beheer zijn toegekend.
- Voor wat betreft JOIN wordt aanvullend gebruik gemaakt van externe inhuur, op jaarbasis ongeveer € 3.000. Dit bedrag hoeft na VerSaasSing niet meer te worden uitgegeven, dit voordeel is reeds in het voorstel en in de begroting verwerkt.
- De voorgestelde veranderingen leiden tot afname van technisch beheer taken met daarbij naar schatting afname van slechts enkele uren werk per week, mede vanwege de Staphorster gevirtualiseerde systeemomgeving (niet elk systeem op een aparte kast).

Derhalve is er geen sprake van reductie van uren en uitsluitend een verrekening van besparing op externe inhuur van € 3.000.

10. Ontvlechting en SaaS softwareapplicaties sociaal domein

Ontvlechten Suite voor Sociaal Domein - data DLF-SPH-ZWL

De gemeenten Dalfsen, Staphorst en Zwartewaterland werken samen op het gebied van de informatievoorziening in het sociaal domein. In het afgelopen jaar zijn er duidelijke afspraken gemaakt over het gezamenlijk uitvoeren van het functioneel beheer en zijn afspraken gemaakt inzake het structureel delen van kennis.

Voor wat betreft de door Dalfsen, Staphorst en Zwartewaterland gebruikte applicatie werken de drie gemeenten in één en dezelfde omgeving (applicatie), de Suite voor Sociaal Domein (S4SD).

Vanwege verschillende juridische aspecten als vanwege beheersmatig oogpunt is het wenselijk op termijn de door de drie gemeenten gezamenlijk gebruikte applicatie 'te ontvlechten' zodat iedere gemeenten over een 'eigen' applicatie met daar in 'eigen' database kan beschikken. Dit geeft tevens de drie gemeenten de mogelijkheid zelf bepaalde accenten in dienstverlening aan te brengen, ze hebben verschillende ambities en tempo.
Op dit moment is volgens opgave van de leverancier per gemeente eenmalig € 30.000 noodzakelijk voor de ontvlechting van de systemen, waarbij met name de koppelingen en aanwezige rapportages punt van zorg zijn (en wellicht nog leiden tot aanvullende kosten).

Omdat de leverancier in 2023/2024 voornemens is de gehele applicatie te verSaaSen en dan ook de huidige contracten zijn afgelopen heeft het de voorkeur bij de vernieuwing van de applicatie over te gaan tot 'ontvlechting'.

Omdat de drie gemeenten na ontvlechting ieder over een 'eigen' applicatie dienen te beschikken is voor Staphorst de volgende paragraaf onlosmakelijk met de ontvlechting verbonden.

Suite voor Sociaal Domein in de Cloud

Na de ontvlechting (zoals in voorgaande paragraaf beschreven) is het voor Staphorst noodzakelijk een 'eigen' applicatie (omgeving) in te richten.

De oude 'gezamenlijke' omgeving (applicatie en apparatuur) stond aanvankelijk in Dalfsen maar is recent verplaatst naar het datacentrum van SSC ONS waar de applicatie nu technisch wordt beheerd. Tot nu toe zijn de kosten voor technisch beheer en opslag in beperkte mate aan Staphorst doorberekend. Inmiddels is aangekondigd dat de tarieven binnen het huidige contract de komende jaren gaan stijgen.

In de nieuwe situatie (na ontvlechting) zal dit wijzigen en stijgen de prijzen naar marktconforme prijzen. Daarnaast heeft SSC ONS aangegeven op termijn de applicatie en data bij de leverancier in technisch beheer te willen onderbrengen (SaaS), een lijn die Dalfsen en Zwartewaterland volgen.

Deze Saas-(Cloud)strategie sluit geheel aan op onze Staphorster visie om waar mogelijk (en op een geschikt moment) dit soort applicaties als SaaS af te nemen.
Voor Staphorst heeft SSC ONS als tussenpartij in deze geen meerwaarde. Staphorst wil in principe de applicatie rechtsreeks van de leverancier betrekken, zonder tussenkomst van SSC ONS, al kunnen financiële overwegingen te zijner tijd leiden tot een andere keuze.

De eerste raming voor afname van de applicatie als SaaS gaat uit van eenmalige kosten € 30.000 en jaarlijkse kosten van (additioneel op de huidige kosten) € 35.000 per jaar.
Naast migratie en inrichting krijgt Staphorst dan een applicatie met alle huidige functionaliteiten en draagt de leverancier zorg voor het technisch beheer van de applicatie

Deze kosten vallen in elk scenario al relatief hoog uit, omdat tot op heden Staphorst 'meeliftte' op licenties en de SaaS-omgeving van Dalfsen; niet alle kosten werden doorberekend. Dalfsen heeft reeds aangegeven dat de kosten voor Staphorst zullen stijgen. Samenleving zal dit in de begroting verwerken. Na verwerking hiervan ontstaat de komende maanden meer inzicht in de exacte meerkosten.

Aansluitend dient nader onderzoek van de verschillende scenario's uit te wijzen wat voor Staphorst de beste businesscase oplevert en wat de keuze (SSC ONS of in de Cloud bij de leverancier) wordt.

Eén systeem voor regie en registratie?

De afdeling Samenleving onderzoekt of de huidige applicatie (Gidso), o.a. in gebruik voor processen jeugdzorg, vervangen kan worden door modules bij de Suite voor Sociaal Domein, zodat de afdeling de beschikking krijgt over één integraal systeem. Naast beheer worden dan ook managementrapportages en koppelingen (dan eigenlijk een integratie) eenvoudiger.
Zowel vanuit beheer als financieel oogpunt zijn hier een aantal voordelen aan verbonden. Vanuit gebruikersperspectief vergt de overgang extra aandacht omdat men een andere applicatie moet aanleren.

Indien wordt besloten om over te gaan tot de aanschaf van de S4SD modules zijn er uitsluitend eenmalige kosten mee gemoeid. De structurele kosten zijn op dit moment gelijkgesteld aan de huidige structurele kosten voor Gidso (op basis van ervaringen van andere gemeenten).

Vooralsnog is dit onderdeel als pm opgenomen.

Samenvattend: Eenmalig 2024 indicatief. Buiten scope maar gezien de omvang is tevens een schatting van de structurele kosten 2025 opgenomen.

Ontvlechting en SaaS sociaal domein	2021	2022	2023	2024	2025
Informatiemanagement **Structureel**	-	-	-	-	35.000
Informatiemanagement **Incidenteel**	-	--		60.000	

11. Digitaal (zaakgericht) werken en archiveren

Met dit programma zijn in principe geen investeringen gemoeid, dit onderdeel is niet zichtbaar in de begroting. Het vergt echter wel veel inzet van medewerkers, heeft een forse impact op de organisatie en is sterk vanuit de visie gedreven en levert positief resultaat. Gezien de omvang en het belang is het in dit overzicht opgenomen.

De visie is om volledig digitaal te werken en te archiveren. Zaakgericht werken wordt toegepast waar dit van toegevoegde waarde is. Hiermee faciliteren wij zo goed mogelijk plaats- en tijd onafhankelijk werken en wordt de digitale postkamer een feit. In het licht van de herinrichting van het nieuwe gemeentehuis en het nieuwe (flexibele) werkplekconcept heeft dit prioriteit.

Omdat er in principe niet in dit project wordt geïnvesteerd wordt het geheel door de eigen medewerkers uitgevoerd. Dit heeft invloed op het tempo van uitvoering.

Digitaal (zaakgericht) werken en archiveren Samenleving

Bij Samenleving, met name binnen het team uitvoering, gaat nog veel papier rond. Met ondersteuning van IM wordt de volgende stap gezet naar volledig digitaal werken en archiveren.

Het onderdeel Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is als eerste uitgevoerd in 2021 en afgerond. Processen zijn gedigitaliseerd en waar nodig aangepast. Procesbeschrijvingen en visualisaties zijn opgesteld en beheer is georganiseerd. Nieuwe dossiers zijn vrijwel volledig digitaal. De eerste evaluaties laten een zeer goed resultaat zien voor alle betrokkenen.

De onderdelen Participatiewet (PW) en Jeugdwet zijn momenteel in uitvoering.
Bijzondere aandacht wordt geschonken aan privacyaspecten, digitale dienstverlening (webformulieren en DigiD), toetsingscriteria (interne controle) en digitale archivering. Op dit moment worden processen in kaart gebracht. De volgende stap is digitaliseren, efficiënter inrichten van processen en visualiseren. In 2022 zal dit gehele project afgerond zijn.

Naast aandacht voor een optimale procesinrichting (in o.a. de Suite voor Sociaal Domein - S4SD) en de vastlegging daarvan komen het digitaliseren van de huidige papierstromen en het archiveren daarvan aan de orde. Voorbeelden hiervan zijn het aanbieden van webformulieren met DigiD-login in plaats van papieren formulieren, het uitbreiden van de mogelijkheden voor het uploaden van documenten in S4SD en het optimaliseren van de workflow in S4SD.

Deze projecten waarin verschillende disciplines samenwerken geven goed weer hoe team IM te werk gaat: Integraal, uiteraard vanuit de proceseigenaar en gebruikers met betrokkenheid van functionarissen op het gebied van procesinrichting en optimalisatie, (digitale) dienstverlening, (digitaal) informatiebeheer en archivering, ICT, kwaliteitszorg, control, privacy en beveiliging.

De kosten hiervan zijn in principe opgenomen in de lopende begroting en generieke IM-diensten. Indien er alsnog kosten uit volgen, liggen die in eerste instantie bij de betrokken afdeling of proceseigenaar.

Digitaal (zaakgericht) werken en archiveren O&B en B&M

De geschetste aanpak van een multidisciplinair team dat proces voor proces afloopt en helpt bij de inrichting en optimalisatie van digitaal werken en archiveren zal de komende 2-3 jaar door de gehele gemeente gevolgd worden. Financiën, Belastingen en Personeelszaken staan bijvoorbeeld vooraan in de rij.

Om de digitale processen te ondersteunen wordt ook de postkamer steeds verder gedigitaliseerd, waardoor fysieke poststromen zo veel mogelijk vroeg in het proces worden gedigitaliseerd en verder digitaal worden verwerkt. Uiteraard is dit ook van toepassing op processen die zelf (decentraal) post verwerken

Het eindresultaat is een digitaal, voor medewerkers en burgers prettig functionerende gemeente waarbij processen zowel rechtmatig als doelmatig zo efficiënt mogelijk zijn ingericht.

De kosten van de doorontwikkeling van digitaal werken en archiveren zijn in principe opgenomen in de lopende begroting en generieke IM-diensten. Indien er alsnog kosten uit volgen, liggen die in eerste instantie bij de betrokken afdeling of proceseigenaar.

12. Managementinformatie en datagedreven organisatie

Aan dit onderdeel zijn op dit moment in de begroting geen consequenties verbonden. De werkzaamheden worden door interne medewerkers uitgevoerd. De hiermee gepaard gaande investeringen worden ofwel door de afdelingen zelf gefinancierd of zijn nu nog niet te ramen. Het wordt de komende jaren voor de gemeente Staphorst een belangrijk thema en is derhalve al wel in dit overzicht opgenomen.

Naar een visie op datagedreven sturing en dashboards

De hoeveelheid data in de wereld neemt in enorm tempo toe en wordt tegenwoordig ook automatisch gegenereerd door het gebruik van internet, apps, sociale media, mobiele telefoons en tal van sensoren. Zowel vanuit rechtmatigheids- als doelmatigheidsoogpunt dient de gemeente hier zorgvuldig mee om te gaan en een gedegen visie te ontwikkelen.

Data en datamonitoring helpt de gemeente Staphorst om uit deze stortvloed aan data de juiste informatie te filteren, lange termijnbeleid te bepalen en beleidsuitvoering te verbeteren.

Dit kan op verschillende manieren: door besluitvorming meer te baseren op basis van data (en inzicht) en op basis hiervan beleid te ontwikkelen, of beleid aan de hand van actuele data beter uit te voeren en te bewaken, of het gevoerde beleid beter te verantwoorden (rapportages). Het gaat hierbij dus zowel om inhoudelijke data als sturingsdata en data t.b.v. management-informatie.

Het is inmiddels gebleken dat er over dit onderwerp binnen Staphorst veel verschillende opvattingen en verwachtingen leven. Om inzicht te krijgen in de impact van de huidige ontwikkelingen op de gemeente Staphorst, hoe hier op verantwoorde wijze (doelmatig en rechtmatig) mee om te gaan, de keuzes die gemaakt (moeten) worden en de impact daarvan, is het noodzakelijk een beknopte, eenduidige visie hiervoor op te stellen. Deze is voorzien einde 2021/begin 2022.

Management dashboard en rapportages

In aansluiting op voorgaande paragraaf is er binnen de organisatie steeds meer vraag naar managementrapportages en dashboards. Na ontwikkeling van hierboven geschetste visie zijn de verwachtingen helder, is duidelijk wat reeds beschikbaar is en gebruikt wordt en wat de ambitie van Staphorst op dit gebied is.

Onder dit voorstel valt het uitvoeringsplan en de aanschaf en/of inrichting van (additionele) management rapportages en Business Intelligence (BI) tools.

Specifiek is vanuit O&B aandacht gevraagd voor de inzet van Power BI t.b.v. de VTH-applicatie (IJVI-omgeving), maar ook Samenleving onderzoekt of de huidige opzet en inrichting van de rapportages met behulp van KWIZ aangepast of gewijzigd moeten worden. Ook een bredere toepassing van de reeds in Staphorst aanwezige tool iNzicht wordt nader onderzocht.

Uit de onderzoeken komen specifieke projectvoorstellen, maar vooralsnog zijn zowel de eenmalige als structurele lasten niet te ramen. In eerste instantie worden oplossingen waarover Staphorst nu reeds beschikt conform onze visie zoveel mogelijk benut.