Gemeente Geertruidenberg

Gemeentelijk plan digitale dienstverlening 2021-2024

Van transactie naar interactie

Inhoudsopgave

Inleiding 3
1. Trends en ontwikkelingen 4
   1.1. Maatschappelijk en bestuurlijk 4
   1.2. Wet- en regelgeving 5
   1.3. Technologische ontwikkelingen 6
2. Uitgangspunt: “Van transactie naar interactie” 7
3. Uitvoeringsplan in sporen 8
   3.1. Dienstverlening 8
   3.2. Bedrijfsvoering 8
   3.3. Informatiebeveiliging en privacy 8
4. Uitvoering 10
5. Financieel overzicht 11

Inleiding

We moeten onszelf vernieuwen, aanpassen en veranderen om succesvol te zijn in de omgeving waarin we dagelijks werken. We willen dan ook niet voor niets een wendbare organisatie zijn die optimaal schakelt op veranderingen.

In het dagelijks leven ervaren inwoners en ondernemers verregaande (online)dienstverlening. Zij stellen dezelfde eisen aan de digitale dienstverlening van de gemeente. Continu ontwikkelen is dan ook een vereiste om aan te kunnen sluiten bij de verwachtingen van de maatschappij.

Vanuit het dienstverleningsconcept bouwen we in dit plan verder aan de dienstverlening naar onze inwoners en ondernemers.

Doelstelling

In dit plan digitale dienstverlening geven we de richting aan van onze informatievoorziening tot 2024. Hiermee borgen we de doorontwikkeling van de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we ontwikkelingen en trends die richting aan dit plan. We bekijken dit uit verschillende invalshoeken zoals maatschappelijk en bestuurlijk, wet- en regelgeving en natuurlijk de technologische ontwikkelingen.

Vanuit de trends en ontwikkelingen formulieren we in hoofdstuk 3 het uitgangspunt voor de komende jaren. Gebouwd op twee pijlers en een aantal strategische vertrekpunten geven we hiermee richting aan de ontwikkeling van de digitale dienstverlening.

Hoofdstukken 4, 5 en 6 gaan in op de uitvoering van de ontwikkeling. Op drie sporen gaan we aan de slag om de ambitie uit dit plan tot uitvoering te brengen.

1. Trends en ontwikkelingen

De informatievoorziening van de gemeente sluit aan op de trends en ontwikkelingen ‘buiten’. De snelheid en complexiteit van de ontwikkelingen vraagt een goede inrichting van de informatievoorziening.

1.1. Maatschappelijk en bestuurlijk

De rol van de gemeente verandert door de ontwikkelingen in de maatschappij. Verschillende bronnen geven richting aan de toekomst.

GKracht 2025

Geertruidenberg, historische schatkamer, knooppunt van verbindingen en vooral: toonbeeld van sociale energie! Dat is GKracht 2025, de visie op de toekomst van de gemeente Geertruidenberg.

Samen met betrokken inwoners heeft de gemeenteraad perspectieven voor de ontwikkeling van onze gemeente ontwikkeld. Deze vensters op de toekomst schetsen beelden van onze gemeente in het jaar 2025 en verder.

GKracht 2025 zegt ook iets over hoe we dat gaan doen. Op hoofdlijnen:

- Wij nemen de kracht van de gemeenschappen in onze kernen en wijken als uitgangspunt. Wij zijn een overheid die de voorwaarden schept om initiatieven uit die gemeenschappen tot ontwikkeling te laten komen.
- Overheidsparticipatie vergt vernieuwing van de lokale democratie en onze manier van werken.
- De voorliggende maatschappelijke opgaven zijn van dien aard dat gerichte regionale samenwerking noodzakelijk is.

Raadsprogramma 2018-2022

Een raadsprogramma dat in zet op wisselwerking tussen bestuur en inwoners. Maatschappelijke stabiliteit waarin de lokale democratie iedereen hoort, ziet en waardeert. Vernieuwing van het lokale bestuur waarbij ingezet wordt op transparant, betrouwbaar en integer bestuur.

In de kernen op (be)zoek naar nieuwe verbindingen. Experimenteren met burgerpanels en digitale instrumenten om zoveel mogelijk mensen te betrekken bij nieuw beleid. De gemeente biedt innovatie digitale dienstverlening aan waarbij ook aandacht is voor de niet-digitale inwoner. Klantcontacten buiten het gemeentehuis waar dat mogelijk is.

Dienstverleningsconcept

De gemeente Geertruidenberg is actief bezig met de doorontwikkeling van de (digitale) dienstverlening. In het dagelijks leven ervaren inwoners en ondernemers verregaande (online)dienstverlening. Zij stellen dezelfde eisen aan de digitale dienstverlening van de gemeente.

Digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar nodig. Bij onze dienstverlening heeft de digitale weg de voorkeur. Het blijft echter altijd mogelijk om ook op andere manieren contact met de gemeente te hebben.

Organisatieontwikkeling

De gemeente Geertruidenberg staat voor een betrouwbare en verbindende partner. Wij zijn een wendbare organisatie die optimaal schakelt op veranderingen. Betrokken, ondernemend en professioneel zijn de kernwaarden om invulling te geven aan de visie. Met zelforganiseerende teams en opgavegericht werken bouwen we stap voor stap aan een wendbare organisatie

Digitale agenda 2020-2024 VNG

Vanuit de verenigingsagenda Gemeente 2024 heeft de VNG vanuit het kernthema ‘informatiesamenleving’ de digitale agenda 2020-2024 opgesteld. De agenda beschrijft op basis van drie doelstellingen welke hoofdonderwerpen, thema’s en vraagstukken de activiteiten van de VNG zich zullen richten.

1. *Mogelijk maken (de basis op orde)*
   De lokale overheid schept randvoorwaarden waarop de ontwikkelingen in de informatiesamenleving plaatsvinden.
2. *Kansen benutten (in beleidsdomeinen van de overheid en in de economie);*
   Digitalisering en datagedreven werken bieden enorme kansen voor overheid en samenleving.
3. *Duiden en reflecteren (van waarden en innovatie in de informatiesamenleving)*
   De ontwikkelingen in de digitale transitie gaan ontzettend snel en hebben impact op onze manier van samenleven.

Impactanalyse
In 2019 is er in opdracht van de gemeente een impactanalyse ICT uitgevoerd. De impactanalyse geeft inzicht in de ontwikkelingen op het gebied van (digitale) dienstverlening en de gevolgen daarvan voor de gemeente Geertruidenberg. Op basis van de analyse is een keuze gemaakt het in de toekomst te gaan voor het 'middenmoot-scenario'. Dit betekent:

- het borgen van continuïteit en kwaliteit;
- het managen van zwakten en risico's;
- het uitvoeren van wettelijke verplichtingen;
- het benutten van kansen voor verbeteringen van de huidige dienstverlening of bedrijfsvoering.

1.2. Wet- en regelgeving

De eisen die voortkomen uit wet- en regelgeving zullen met voorrang bepalend zijn voor de inrichting van de informatievoorziening.

Open overheid
Gemeenten maken actief informatie openbaar om de overheid transparanter te maken. Overheidsinformatie moet beter vindbaar en uitwisselbaar zijn. De wet open overheid zet in op actieve openbaring van informatie zoals wet- en regelgeving, raads- en bestuursstukken of klachten.

Digitale overheid
De wet digitale overheid heeft als doel het regelen van het veilig en betrouwbaar inloggen bij de overheid. Op basis van de Generieke digitale infrastructuur (GDI) bouwen we aan digitale voorzieningen die overheidsbreed gebruikt worden ten behoeve van dienstverlening aan burgers en ondernemers.

De digitale voorzieningen van de overheid moeten toegankelijk zijn voor iedereen. Mensen met een (tijdelijke) visuele, auditieve, motorische of cognitieve beperking kunnen hierdoor ook gebruik maken van de mogelijkheden die digitale dienstverlening biedt.

Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
De wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer heeft als doel het verplicht openstellen van het (formeel) elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Voor formele berichten moet de overheid een elektronisch kanaal aanwijzen waarmee inwoners en ondernemers berichten kunnen sturen.

Omgevingswet
De Omgevingswet bundelt en vereenvoudigt de regels voor ruimtelijke projecten. De nieuwe wet zorgt voor een samenhangende aanpak van de leefomgeving, ruimte voor lokaal maatwerk en betere en snellere besluitvorming. Daarnaast wordt participatie bevorderd. Bijvoorbeeld door burgers en ondernemers zo goed mogelijk te betrekken bij de ontwikkeling van de leefomgeving.

Het digitaal stelsel omgevingswet (DSO) zorgt voor een centrale plek voor informatie over de fysieke leefomgeving. Door de aansluiting op het stelsel kunnen we omgevingswetbesluiten en toepasbare regels aanleveren en vergunningaanvragen en meldingen ontvangen.

Informatiebeveiliging en privacy
De digitale ontwikkeling kent ook risico's. Als gemeente moeten we de risico's zo veel mogelijk beperken. De algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de baseline informatiebeveiliging overheid (BIO) vormen hierbij de basis voor een veilige (digitale) gemeente.

1.3. Technologische ontwikkelingen

De technologische ontwikkelingen gaan razendsnel. Steeds nieuwe technieken brengen nieuwe mogelijkheden.

Samenwerking & outsourcing

Welke taken doen we zelf, wat doen we samen en wat laten door een ander verzorgen? Dat zijn vragen die ook op ICT gebied gesteld kunnen worden. Kosten, kwaliteit, kwetsbaarheid en continuïteit zijn motieven om te gaan voor samenwerking. Daarnaast zijn er ook zaken waarbij rekening gehouden dient te worden bij samenwerking of outsourcing op het gebied van flexibiliteit, klantgerichtheid of invloed die je als (kleine) deelnemer kunt uitoefenen.

Software as a service (SAAS)

Steeds meer softwareleveranciers bieden software aan die in de ‘cloud’ te gebruiken is. Door deze ontwikkeling ontstaat er een verschuiving in het applicatielandschap en de technische infrastructuur. Stabiele en veilige (internet)verbindingen worden belangrijker. Er vind een verschuiving plaats van beheer. Veel technisch onderhoud wordt direct door specialisten van de leverancier gedaan. Functionele inrichting blijft in beheer van de gemeente. Hierdoor ontstaat er ruimte om nieuwe ontwikkelingen vorm te geven.

Common ground

Common ground is een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening door op een andere manier om te gaan met gegevens. Hierbij wordt voorkomen dat gegevens eindeloos worden opgeslagen en gekopieerd. In plaats daarvan worden gegevens op een veilige, slimme en efficiënte manier uitgewisseld.

Social media

Het gebruikt van social media brengt de gemeente dichterbij de (jonge) inwoners en ondernemers. Social media wordt veel gebruikt als informatiekanaal. Door de reactiemogelijkheden op social media kan ook gekeken worden wat er leeft in de gemeenschap.

Data

Er komt steeds meer data. De groei van data gaat exponentieel. Daarmee is er ook een toename in mogelijkheden om data te combineren of analyseren. Sensoren of slimme apparaten zijn gekoppeld aan het internet (Internet of Things). Hiermee komen meer mogelijkheden voor de ontwikkeling van ‘Smart Cities’ bijvoorbeeld om verkeersstromen te verbeteren. Data biedt enorm veel kansen waarbij goed gelet moet worden op de veiligheid en privacy aspecten.

2. Uitgangspunt: “Van transactie naar interactie”

De digitale ontwikkelingen gaan razendsnel. 10 jaar geleden konden we een smartphone nog wel omschrijven als een ‘gadget’. Nu is een smartphone niet meer weg te denken in de (digitale) samenleving. Onze inwoners en ondernemers maken volop gebruik van de mogelijkheden. Vanuit dit perspectief moeten we de kansen pakken die de digitale ontwikkelingen bieden en werken aan de mogelijke keerzijden ervan.

We bouwen hierbij verder aan de weg die die we al een aantal jaar volgen. Digitale dienstverlening is namelijk niet nieuw voor de gemeente Geertruidenberg. Sinds 2015 bieden we via de website digitaal producten aan. Via MijnOverheid kun je de status van lopende zaken bekijken of de gemeentelijke aanslag. Bij onze communicatie maken we gebruik van verschillende sociale media.

Dit plan digitale dienstverlening werkt toe naar een doorontwikkeling van onze informatievoorziening met 2024 als stip op de horizon. Twee pijlers vormen de basis:

- Betrouwbare dienstverlening
- Open, toegankelijk en duurzaam

Betrouwbare dienstverlening

De vraag van inwoners en ondernemers is leidend bij de uitvoering van onze dienstverlening. Voor het beantwoorden van deze vraag maken wij optimaal gebruik van onze informatievoorziening. We ontwikkelen de informatievoorziening met een focus op langdurige relaties met inwoners en ondernemers in plaats van alleen maar aandacht op het eenmalig verstrekken van producten.

Open, toegankelijk en duurzaam

Informatie die wij hebben zetten wij in om onze bedrijfsprocessen optimaal te ondersteunen. Wij maken actief informatie openbaar voor meer transparantie. Hierbij houden we regie zodat informatie vindbaar, uitwisselbaar en toegankelijk is én blijft naar de toekomst toe. We hebben oog voor de minder digivaardigen zodat iedereen er gebruik van kan maken binnen de wet- en regelgeving.

Strategische vertrekpunten

- Bij het invoeren van nieuwe ontwikkelingen zitten we in de middenmoot. Als actieve volgers gebruiken we de ervaringen van koplopers.
- De ICT verzorgen we zelf. Waar samenwerking loont op het gebied van kosten, kwaliteit of continuïteit gaan we deze aan.
- Digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar nodig. We geven de voorkeur aan digitaal uit oogpunt van snelheid en gemak. Dit is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Hiervoor is altijd een vangnet.
- De klantbehoefte is het uitgangspunt bij het ontwikkelen van de informatievoorziening.
- Onze medewerkers werken veilig en locatie onafhankelijk zodat zij op (be)zoek kunnen naar nieuwe verbindingen

3. Uitvoeringsplan in sporen

Vanuit de trends en ontwikkelingen komen we op het uitgangspunt: “van transactie naar interactie”. Om hier uitvoering aan te geven definiëren we drie sporen.

3.1. Dienstverlening

Het spoor dienstverlening zet onze inwoners en ondernemers centraal. Het gaat er in dit spoor om dat zij de producten en diensten geleverd krijgen die ze nodig hebben. Hierbij hebben we voor ogen dat een inwoner of ondernemer zelf in staat wordt gesteld om producten en diensten af te nemen op de manier die hem het beste past.

Doel

Digitaal toegankelijk zijn voor inwoners en ondernemers. We sturen op het gebruik van digitale middelen zodat we snel en efficiënt kunnen helpen.

Richtlijnen

- Wij bieden eigentijdse (digitale) dienstverlening aan.
- We richten de website in als voorkeurskanaal.
- We helpen inwoners en ondernemers digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar nodig.
- We faciliteren zelfredzaamheid.

Resultaat

Onze inwoners en ondernemers kunnen meer gebruik maken van online dienstverlening.

3.2. Bedrijfsvoering

Om onze inwoners en ondernemers aan de voorkant goed te faciliteren moet de informatievoorziening aan de achterkant op orde zijn. Het spoor bedrijfsvoering richt zicht op de achterkant waarbij we toewerken naar volledig digitaal werken in de primaire processen.

De ondergrond van de informatievoorziening is continu in ontwikkeling. Zaken als de generieke digitale infrastructuur (GDI) en common ground zorgen de komende jaren voor nieuwe mogelijkheden waarbij we als volger bij de kopgroep kijken hoe deze het beste ingepast kunnen worden in de gemeentelijke informatievoorziening.

Doel

Het realiseren van een goed werkende en samenhangende informatievoorziening. Standaarden, producten en voorzieningen dragen bij aan het digitaal werken in de primaire processen.

Richtlijnen

- We werken volgens landelijke richtlijnen en standaarden bij de ontwikkeling van de informatievoorziening.
- We sluiten aan op landelijke voorzieningen.
- We werken plaats- en tijdonafhankelijk.
- We herijken jaarlijks het uitgangspunt en maken jaarplannen met acties en projecten.

Resultaat

Een informatievoorziening die er voor zorgt dat wij als gemeente onze inwoners, ondernemers en medewerkers kunnen faciliteren.

3.3. Informatiebeveiliging en privacy

Het spoor informatiebeveiliging en privacy richt zich op het beschermen van informatie. Informatie is in de huidige tijd een van de voornaamste bedrijfsmiddelen. Verlies van gegevens, beschadiging of toegang door onbevoegden kan grote gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering, inwoners of ondernemers.

Een betrouwbare informatievoorziening is noodzakelijk voor het goed functioneren van de gemeentelijke organisatie en de basis voor het beschermen van rechten van inwoners en ondernemers. We kijken hierbij niet alleen naar technische mogelijkheden om incidenten te

voorkomen. Mensen en processen vormen ook een belangrijke schakel bij informatiebeveiliging en privacy.

Doel
Het verlagen van de kwetsbaarheid van de informatievoorziening. We richten ons op het voorkomen van misbruik, beschadiging en verlies van gegevens.

Richtlijnen
- We voldoen aan de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- We voldoen aan de baseline informatiebeveiliging overheid (BIO).
- We volgen richtlijnen van de informatiebeveiligingsdienst (IBD).
- We leggen verantwoording af over informatieveiligheid doormiddel van audits.

Resultaat
Door het implementeren van maatregelen verkleinen we de kans op informatiebeveiligings- of privacy incidenten.

4. Uitvoering

In dit hoofdstuk schetsen we de aanpak om dit plan volgens het uitgangspunt en de drie sporen uit te voeren.

Voor de uitvoering ligt een belangrijke taak bij de unit automatisering. Zij verzorgen de basis van de informatievoorziening waar de verschillende bedrijfsprocessen gebruik van maken. Een cruciale rol is er echter ook voor de diverse teams over de verschillende clusters die bij het dagdagelijkse werk producten en diensten leveren voor onze inwoners en ondernemers.

Een goede en transparante verdeling van taken en bevoegdheden is belangrijk. Zo is de portefeuillehouder informatievoorziening bestuurlijk verantwoordelijk. De clustermanagers zijn verantwoordelijk voor het tijdig aangeven van nieuwe ontwikkelingen en het beschikbaar stellen van de benodigde middelen (mens, proces, geld) alsmede de borging van nieuwe ontwikkelingen. De informatiemanager coördineert de ontwikkeling van dit plan en daarmee de informatievoorziening.

Ontwikkeling

Dit plan digitale dienstverlening geeft richting aan de informatievoorziening voor een aantal jaar. De ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening en ICT volgen elkaar in razend tempo op. Bij de uitvoering van het plan houden we hier rekening mee.

We kijken op dit moment vooruit met de kennis van nu en dat blijven we de komende jaren doen. Dit plan zorgt voor een stevige fundering waarbij uitbreiding in de komende jaren niet is uitgesloten. Borging op de ontwikkeling behouden we door te werken volgens de PDCA-cyclus

- Plan: jaarlijks activiteiten- en financieel overzicht in de begroting.
- Do: uitvoering activiteiten.
- Check: rapportage over de voortgang van de uitvoering van het plan digitale dienstverlening. Hierbij wordt aangesloten bij de reguliere planning en control cyclus.
- Act: bepalen nieuwe activiteitenoverzicht op basis van trends en ontwikkelingen.

5. Financieel overzicht

Om de ambitie uit dit plan tot uitvoering te brengen zijn financiële middelen nodig. Om nieuwe ontwikkelingen te implementeren zijn eenmalige investeringen nodig. Veel van de investeringen zullen in de komende jaren een verhoging geven op reguliere budgetten in de vorm van onderhouds-abonnementskosten.

Verwachte kosten plan digitale dienstverlening

In het onderstaande overzicht geven wij inzicht in de te verwachten kosten incidenteel en structureel.

Incidenteel	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
3.1 Dienstverlening	€ 70.000	€ 15.000		
3.2 Bedrijfsvoering	€ 37.000	€ 35.000		
3.3 Informatiebeveiliging en privacy	€ 31.000			
Totaal	**€ 138.000**	**€ 50.000**		

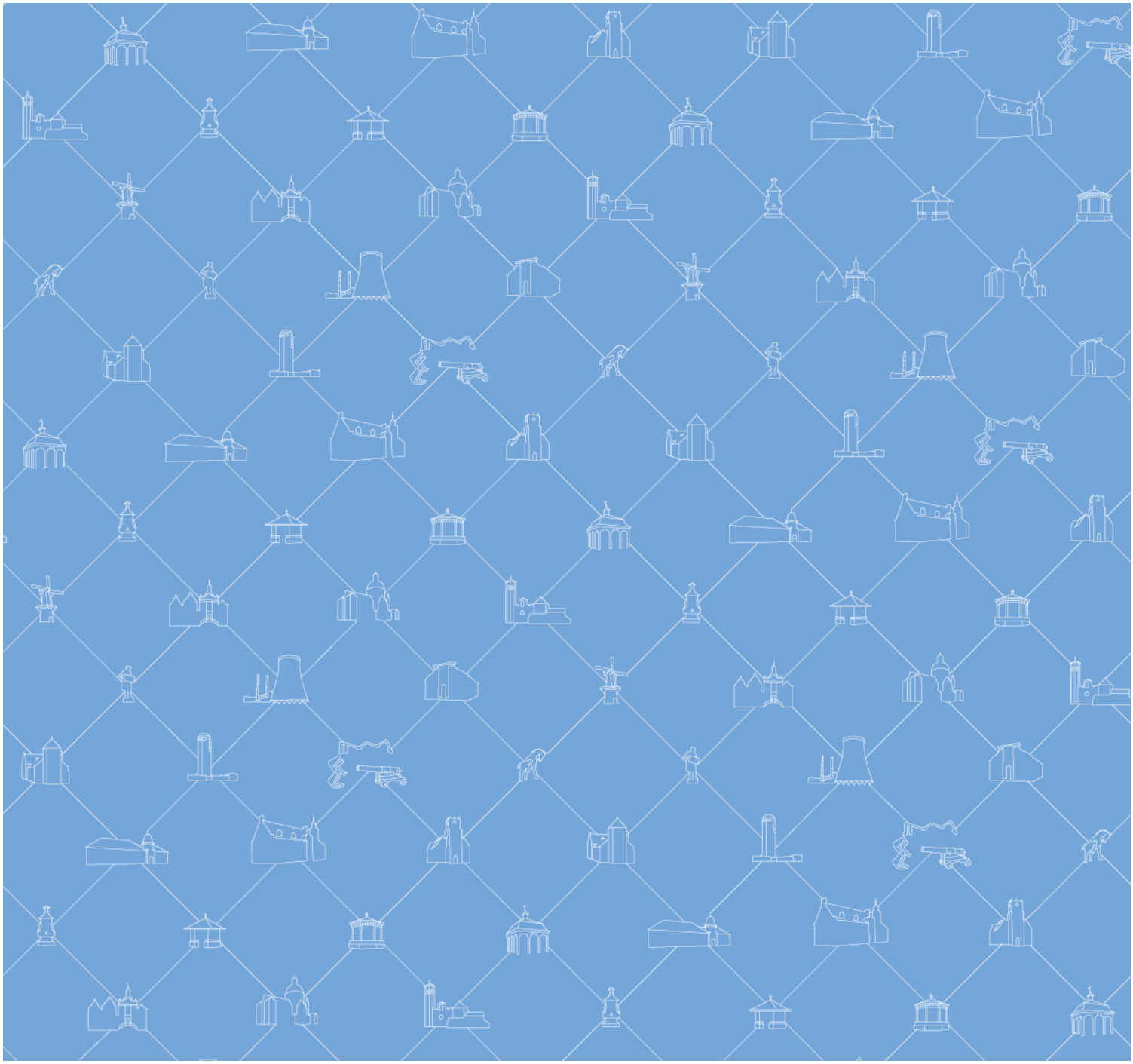
Structureel	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
3.1 Dienstverlening	€ 15.500	€ 35.500	€ 43.500	€ 43.500
3.2 Bedrijfsvoering	€ 0	€ 1.350	€ 8.350	€ 8.350
3.3 Informatiebeveiliging en privacy	€ 0	€ 11.250	€ 11.250	€ 11.250
Totaal	€ **15.500**	€ **48.100**	€ **63.100**	€ **63.100**

Nieuwe ontwikkelingen voor 2022 en verder zullen jaarlijks meegenomen worden in de P&C cyclus. Op deze manier kunnen we blijven inspelen op de trends en ontwikkelingen.

Door meer gebruik te maken van software as a service (SAAS) verwachten we in de toekomst een stijging van de structurele kosten. Bij saas-oplossingen bestaan de kosten vaak uit relatief lage implementatie kosten en periodiek (maandelijkse) abonnementskosten per gebruiker. Dit verschilt met ‘traditionele’ software waarbij vaak hogere implementatie kosten zijn ten opzichte van de structurele kosten.

Dekking

De incidentele kosten van dit plan worden gedekt uit de reserve I&A. De structurele kosten zoals opgenomen in het overzicht zijn extra kosten die we moeten maken nadat de nieuwe ontwikkelingen zijn geïmplementeerd. De kosten zorgen voor een verhoging van de totale exploitatie I&A. De verhoging van de structurele kosten wordt meegenomen in de meerjarenbegroting van 2022 en verder. De extra structurele kosten voor 2021 zijn opgenomen in de begroting 2021.



Gemeente
Geertruidenberg

Postbus 10.001
4940 GA Raamsdonksveer
Vrijheidstraat 2
4941 DX Raamsdonksveer
Telefoon: 14 0162
E-mail: info@geertruidenberg.nl

www.geertruidenberg.nl