Lelystad digitaal 2020

ontwikkelingen

VNG – Digitale Agenda 2020

- ✔ Open en transparant
- ✔ Eén efficiënte overheid
- ✔ Massaal Digitaal, Maatwerk Lokaal

- De Omgevingswet (Keteninformatie en integrale procesafspraken).
- Plaats en tijdonafhankelijk zaken met de gemeente doen.
- Cloud technologieën en Apps ontwikkelingen
- Datagedreven werken
- Big Data, Open Data en Smart Cities
- MijnOverheid.nl
- Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)
- Privacy en stelsel electronische identificatie
- Samenwerking en informatiedelen in de ketens.

Waarom dit overzicht?

Dit overzicht is het raamwerk dat inzicht geeft in de te nemen stappen rondom de informatievoorziening en automatisering.

Raadsprogramma doelen

✔ Een participerende samenleving
✔ Zelfredzame inwoners
✔ Vermindering van regeldruk
✔ Ambtelijke organisatie met creativiteit en lef

Realisatie-voorbeeld

- Door ontwikkelen digitale dienstverlening;
- Aansluiten op Basisregistratie Ondergrond;
- Uitbreiden digitaal belastingloket;
- informatie op de kaart beschikbaar maken;
- Ontwikkelen en invoeren MijnZorg.lelystad.nl;
- Inrichten OpenData via eigentijdse kanalen;
- Inrichten processen vanuit 'totaal integraal' benadering;
- Centraal in kaart brengen en vastleggen van de informatievoorziening;
- DMS transitie;
- Data openbaar maken, uitgaan van veiligheid en privacy;

kaders (STIP)

We werken onder architectuur met de voorkeur voor Cloud en SaaS oplossingen;

We werken digitaal en de informatievoorziening is:
- transparant en toegankelijk
- stabiel en veilig
- ondersteunend aan gemeentelijk beleid
- Volgens wet- en regelgeving

SLIM

samen, logisch, informatiegestuurd, makkelijk

Leidende principes

- Informatieveiligheid en privacy voldoen aan de wet- en regelgeving;
- Voldoen aan wet- en regelgeving;
- Gerelateerd vanuit de burger en ondernemer;
- Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet (bij Sociaal met name persoonlijk);
- Digitale interactieve ondersteuning (makkelijk en aantrekkelijk);
- Integrale informatievoorziening en uitgelijnde processen (o.a. Omgevingswet);
- Burgers en ondernemers hebben beschikking over hun eigen informatie;
- Gekoppelde systemen en slim datagebruik;
- Waar nodig is er een loket/vangnet beschikbaar (hulp en ondersteuning);

Uitvoerings-plannen

De uitwerking van dit raamwerk wordt verwoordt in één of meerdere uitvoeringsplannen. Voorbeelden hiervan kunnen zijn:

- Een uitvoeringsplan tbv de omgevings wet;
- Doorontwikkeling Dienstverlening;
- Een uitvoeringsplan tbv Smart Lelystad;
- Etc.

Deze uitvoeringsplannen worden geprioriteerd opgepakt en uitgevoerd, waarbij ook de financiële kaders en de governance (manier van aansturen en toezicht houden op de uitvoering) verder uitgewerkt worden.

bedrijfsfuncties

- Sturen en verantwoording;
- Beleidsontwikkeling en beleidsmaatregelen;
- Uitvoering wetten (zoals Participatie-wet, WMO en WABO);
- Stellen van regels en toezichthouden van wet- en regelgeving;
- Verzamelen, vastleggen en beheren van informatie;
- Bevorderen van een ondernemersklimaat
- Onderhouden van de leefomgeving;
- Leveren van gemeentelijke producten en diensten (o.a. officiële (reis) documenten);
- Verkopen, inrichten, en/of bouwrijp maken van gemeentelijk grondgebied
- Verlenen van vergunningen en opstellen en bewaken bestemmingsplannen;
- Heffen en innen van belastingen;

Datagestuurd werken

We maken SLIM gebruik van gegevens, en brengen focus aan, zodat we objectief en proactief in kunnen spelen op de vraagstukken en ontwikkelingen van de gemeente Lelystad.

Informatiepositie

We delen met elkaar op een veilige en eenvoudige manier beschikbare informatie. Daarmee faciliteren we onze inwoners, ondernemers en partners.

Samen met de samenleving

We spelen in op de ontwikkelingen in de samenleving, waarbij we optreden als verbindende factor in verschillende rollen.

gemeente Lelystad

Rand-voorwaarden

- Samenwerking met en betrokkenheid van de organisatie
- Inzicht in en optimalisatie van bedrijfsprocessen. Dit vormt de basis voor verdere innovaties en ontwikkelingen.
- Duidelijke werkafspraken over het beheer van informatie, regie op de informatievoorziening en beheer van aanpassingen in de keten is essentieel.
- Naar mate je uitvoerende taken automatiseert moet je meer investeren in expertise (IMA, O&S, DIA en Kwaliteit). Hierbij kun je waar nodig kennis inhuren, maar het vasthouden en borgen van deze kennis is cruciaal.
- Financiële aspecten worden meegenomen in de kadernota en de begroting. De concrete uitwerking vindt plaats in de uitvoeringsplannen.

Financiële aspecten worden meegenomen in de kadernota en de begroting. De concrete uitwerking vindt plaats in de uitvoeringsplannen.

‘HET ANTWOORD OP LD2020’

DE CONTEXT ...

Gemeenten zijn open en transparante organisaties waarbij onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties vanuit een gelijke informatiepositie met elkaar samenwerken. Of het nu gaat over de ontwikkeling van onze leefomgeving, de afvalinzameling of ondersteuning vanuit het Sociaal Domein. De gemeente zorgt samen met haar directe partners er voor dat er stappen worden gezet in een gelijk speelveld. In de informatiesamenleving anno 2021 vervult veilige en betrouwbare informatie hier 24/7 een belangrijke rol.

Informatietechnologie heeft een belangrijke rol in de ondersteuning en bestrijding van wereldwijde crisissen. Niet alleen de COVID-19-pandamie maar ook de klimaatcrisis, stikstofcrisis, woningbouwcrisis etc. worden met de nieuwste technologie van data innovaties ondersteund. Dit is van cruciaal belang daar de wereld, mondiale en lokale vraagstukken in een hoog tempo op ons afkomen en lange tijd in de greep houden. De inzet van nieuwe data-technieken brengen nieuwe risico’s met zich mee op het gebied van privacy en security.

Niet alleen crisissen maar ook opgaven voor de komende decennia – waaronder de opgaven vanuit Lelystad Next Level (de hoofdstad van de nieuwe natuur met 40.000+ aan woningen) – vragen om een eigentijdse ondersteuning. Dit alles vanuit het perspectief van een moderne dienstverlening waar niet alleen onze huidige inwoners en ondernemers maar zeker ook gericht op de toekomstige inwoners die naar onze stad komen.

Alhoewel niet alle benoemde opgaven in 2017 in beeld waren is er vanuit de visie LD2020 vooruitgeblikt. Een visie gericht op nieuwe wetgeving (Omgevingswet), nieuwe lokale opgaven (waaronder die van het Sociaal Domein), digitale dienstverlening en smartcity. Ingepakt in SLIM (samen, logisch, informatie gestuurd en makkelijk) is er samen met ketenpartners gewerkt aan de uitwerking van de visie vanuit de sporen; **data gedreven werken, samen met de samenleving en informatiepositie in de keten.**

In 2019 heeft de organisatie, samen met de directie en het college, richting gegeven aan de visie op dienstverlening. **Samen, Betrokken** en **Duidelijk** zijn de basis ingrediënten (kernwaarden) waarmee de bestaande dienstverlening verder vorm en inhoud wordt gegeven. Vanuit dit vertrekpunt zal er ook met informatisering en automatisering gebouwd worden aan een moderne dienstverlening toegespitst op de opgave van de stad - waaronder de doelen van Lelystad Next Level. Wie en wat willen we zijn om onze stad sterker te maken. Niet alleen gericht op onze huidige inwoners en ondernemers maar temeer voor de potentiële nieuwe inwoners en ondernemers die onze stad komen versterken.

I-2025 (meerjaren i-aanbestedingen) ...

Voor de dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties wordt een groot aantal informatiesystemen ingezet. Grote en kleine omgevingen leveren in combinaties met de systemen van onze ketenpartners de producten voor de stad. In 2018 is er een planningshorizon gemaakt van de aan te bestede systemen tot 2025. De uitgevoerde, en uit te voeren aanbestedingen maken onderdeel uit van de vernieuwingsslag die momenteel wordt gemaakt.

De Chief Information Officer (CIO) wil samen met de business-teams van de gemeente Lelystad de Raad en het College meenemen in gerealiseerde doelen, resultaten en effecten voor onze stad van 3 jaar LD2020-ontwikkelingen. Naast de effecten voor onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties heeft de uitvoering LD-2020 ook effect op de interne bedrijfsvoering. In de volgende sheets worden deze uiteengezet.
De ontwikkeldoelen zijn hiermee niet afgerond, integendeel, door de coronacrisis hebben andere vormen van digitaal werken er toe geleid dat nog niet alle ontwikkeldoelen zijn ingevuld. In 2021 en verder zal hier verder opvolging aan worden gegeven. Tevens zal er in 2021 gewerkt worden aan een nieuwe strategische visie waarin de CIO de Raad, het College en de Directie mee gaat nemen in nieuwe ontwikkeldoelen in opmaat naar 2025.

.



HET ANTWOORD
‘WAAROM (VOORAL) NU’

De inzet van nieuwe informatievoorzieningen zijn vooral nu, in deze lange periode van crisis, van belang voor onze dagelijkse dienstverlening. Kantoren zijn grotendeels gesloten – medewerkers werken voornamelijk thuis – en de dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en maatschappelijk organisaties gaat gewoon door.
Het thuiswerken vraagt om nieuwe vormen van digitaal vergaderen en digitaal delen van stukken daar fysieke stromen zoveel mogelijk worden vermeden. Niet alleen de dienstverlening maar ook de ontwikkeling van onze stad vragen om nieuwe vormen van ondersteuningen. Dit kan niet zondermeer stil gelegd worden. In tegendeel – onze stad, de gemeente – heeft nu sterke innovatieve systemen nodig waarmee een moderne hoofdstad van de nieuwe natuur met 100.000+ inwoners doet verrijzen.

De coronacrisis brengt de vraag naar nieuwe vormen van dienstverlening met zich mee. De TOZO/TONK-regelingen, voor kleine zelfstandigen, heeft voor het Zelfstandigenloket Flevoland al circa 22.000 aanvragen met zich meegebracht. Nu de crisis voortduurt en er nog geen einddatum in zicht is, zal er rekening gehouden moeten worden met sterk oplopende aanvragen en een veelvoud aan wijzigingen hierop. Zonder geautomatiseerde en digitale procesondersteuning is het onmogelijk om dit in een korte tijdsspanne uit te voeren. Fysieke vormen zijn beperkt en inwoners en ondernemers in onzekerheid willen snel een adequaat antwoord van hun gemeente. Programmaonderdelen gericht op digitale dienstverlening vanuit de visie LD2020 leveren hier op dit moment een welkome bijdrage.

De Aanpak Sociaal Domein vraagt vanuit haar opgave op diverse onderdelen ondersteuning vanuit de uitvoeringssporen ‘data gedreven werken’ en ‘samen met de samenleving’. Dit gericht op het monitoren van het aantal inwoners die in enige vorm zorg en ondersteuning afnemen, afgezet tegen het maken van meerjarige voorspelmodellen die richting geven aan groei of krimp. Voor het in zijn eigen kracht zetten van de inwoner worden portalen opgezet waar digitaal aanvragen kunnen worden gedaan en statusinformatie, beschikkingen (besluiten) kunnen worden gedeeld. Hierbij is er ook oog voor die doelgroepen in onze samenleving die hier niet in kunnen meekomen – hier zijn alternatieve kanalen voor dienstverlening voor beschikbaar.

I-2025 – aanbestedingen informatiesystemen

Vanuit een toets op het doelmatig en het rechtmatig inzetten van de informatievoorzieningen is een overzicht (forecast) gemaakt van de I-aanbestedingen voor de komende jaren tot aan 2025. In 2019 zijn er afspraken gemaakt over een uitvoering van deze aanbestedingen – momenteel in uitvoering; Burgerzaken, Belastingen en het Zaak-/Archief systeem. In het 1e halfjaar 2020 zijn de aanbestedingen van het Financieel systeem en de Backoffice voorziening Wmo/Jeugd opgeleverd. In een doorkijk naar 2021 en verder staan er aanbestedingen voor de toegang van het Sociaal Domein, het raadsinformatiesysteem (iBabs), het vergunningen systeem, de leerplichtadministratie/vervoer en de glasvezelverbindingen op stapel.
Het planmatig uitvoeren van de I-aanbestedingen is op basis van haalbaarheid, betaalbaarheid (beschikbare middelen) en uitvoerbaarheid ingestoken. Belangrijk hierbij is ook het verandervermogen van de organisatie – wat kan de organisatie projectmatig aan vanuit de ontwikkelopgave van de stad, organisatie naast de dagelijkse dienstverlening. De verbouwing loopt terwijl de winkel gewoon open is!

.



ANTWOORD OP DE ONTWIKKELINGEN EN 'CRISIS'

De VNG heeft in juni 2015 de Digitale Agenda 2020 vastgesteld, met als belangrijkste ambities: innovatie in dienstverlening aan inwoners en ondernemers, het versterken van de uitvoeringskracht van gemeenten en samenwerken in uitvoeringsketens. In de Digitale Agenda is de principiële keuze gemaakt voor de kracht van het collectief; 'samen doen wat samen kan' en het faciliteren van de vernieuwing van onderaf. Zo werkt de gemeente al enkele jaren, vanuit de samenwerkingsvorm GBI (gemeentelijke basisprocessen inkomen), aan de gestandaardiseerde innovatie met 12 collega gemeenten.

De gemeente Lelystad heeft de ambitie en de koers van de VNG als kader gehanteerd – specifiek op de uitvoering van;

1. **Nieuwe wet-/regelgeving;**
2. **Digitale dienstverlening;**
3. **Digitalisering & automatisering;**
4. **Security en privacy;**
5. **Big data/smart city;**

Nieuwe wet- en regelgeving

In een hoog tempo komen nieuwe wetten- en (tijdelijke) regelgeving op lokale overheden af; Wet Open Overheid, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, invoering toeristenbelasting, Omgevingswet, TOZO/TONK, wet Inburgering, wet belastingvrije voet etc. Nieuwe wet- en regelgeving moeten in de bedrijfsvoering van de gemeente worden ingebed. De proces- en informatieverwerking worden hierop aangepast en de uitvoering wordt in de veranderopgave meegenomen. Dit geldt ook voor de omgevingswet; een omvangrijk stelselwijziging van wetten en algemene maatregel van bestuur (de amvb's) gericht op vergunningen voor de leefomgeving. De omgevingswet kent vanuit de omvang een lange aanloop. Een groot veranderpakket daalt op de overheden neer. Niet alleen op het gebied van informatisering en een stukje techniek. Belangrijk is de ondersteuning, begeleiding van overheden (bijv. gemeente, provincie, waterschap, Staatsbosbeheer etc.) van de initiatiefnemers. Informatie gaat de initiatiefnemers ondersteunen en neemt de leefomgeving transparant mee in de op handzijde verandering. De informatievoorziening krijgt, vanuit de aanbestedingskalender I-2025, in 2021 vorm en inhoud. Hier is in een aanloop de afgelopen jaren naartoe gewerkt. Niet alleen de nieuwe vergunningsomgeving, inclusief een koppeling met het DSO (digitaal stelsel omgevingswet) is vernieuwd ook aanpalende informatievoorzieningen zijn hierop voorbereid.

Toename digitale dienstverlening

In de afgelopen jaren ziet de Rijksoverheid een forse toename in het gebruik van digitale dienstverlening. Dit is o.a. vastgesteld uit het gebruik van de DigiD-app – die is in 2019 fors gestegen, van 2,4 miljoen naar 6 miljoen gebruikers. De Berichtenbox-app staat inmiddels bij meer dan 3 miljoen mensen op hun smartphone. Met deze app kunnen gebruikers snel hun digitale post inzien.
Deze landelijke trend is ook in Lelystad zichtbaar. Uit recente cijfers blijkt dat digitale aanvragen, met name nu het stadhuis voor delen van de dienstverlening niet geopend is, fors is toegenomen. Steeds meer inwoners, ook doelgroepen die dit lastig vinden, weten vaker via deze nieuwe ingangen hun aanvragen in te dienen, bijlagen te uploaden en/of via deze nieuwe omgevingen te communiceren met de gemeente. Gemiddeld nam het aantal digitaal afgenomen producten in de afgelopen 3 jaar toe met 65% t.o.v. 2017. Naast de doorontwikkeling van de e-loketten liet de corona epidemie in 2020 het aantal digitale diensten fors toenemen. Regelingen zoals TOZO, en nu ook TONK, hebben het aantal digitale transacties fors doen stijgen.

In de afgelopen jaren is er een toename van het aanbod digitale producten/diensten te zien. De inwoners, ondernemers en de maatschappelijke organisaties van onze stad waarderen het gemak waarmee de digitale diensten worden aangeboden – met name in de periode van lockdown.

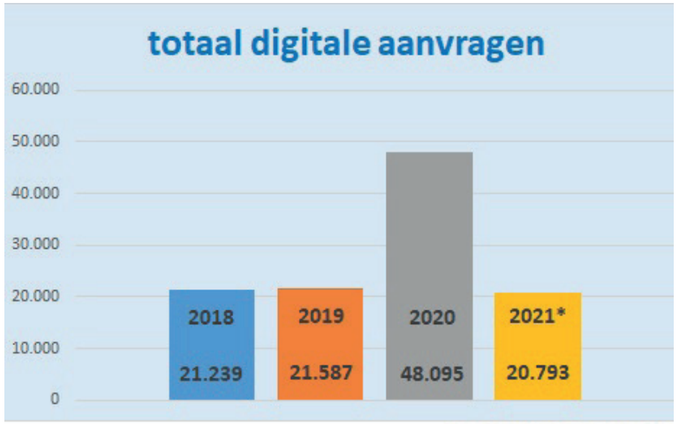
De volgende nieuwe producten zijn in de afgelopen 3 jaar tot stand gekomen:

- Digitaal portaal Participatie werk en inkomen intake
- Digitaal portaal Tozo-aanvragen;
- Omgevingswet DSO-portaal;
- MRA Woningbouw monitor;
- (optimalisatie) Meldingen systeem fysieke leefomgeving;
- Vernieuwd belastingportaal;
- Portaal *i-Burgerzaken;
- Aanvraag invalide parkeerkaart;
- Gevonden en verloren voorwerpen;
- Subsidieloket;
- Klachtenformulier;
- Vernieuwd contactformulier.

Participanten gbi

Gemeente Amsterdam
's-Hertogenbosch
Den Haag
Gemeente Emmen
Gemeente Enschede
Gemeente Groningen
gemeente Lelystad
Nijmegen
Gemeente Rotterdam
Gemeente Utrecht
Zwolle
Haarlem





*vanuit de aanbesteding i-Burgerzaken is een nieuw portaal geopend waar inwoners voor producten van burgerzaken terecht kunnen. Op de oude omgeving konden slechts 9 digitale producten worden afgenomen, de nieuwe omgeving beschikt over 19 digitale producten. Dit sluit perfect aan op de behoefte in crisistijd. Inwoners en ondernemers hoeven voor een groot aantal producten hun huis niet meer uit – o.a. voor het doorgeven van een verhuizing (circa 6.000 op jaarbasis).

De nieuwe digitale producten vormen een welkom ondersteuning in een tijd van crisis. Grote aantallen gericht op TOZO-aanvragen, IIT (individuele inkomenstoeslag), bijstand en nu ook TONK worden met de nieuwe digitale portalen ondersteund. Dit vormt een voordeel in een periode waarin de fysieke dienstverlening erg onder druk staat – ***"een mooie ontwikkeling in slechte tijden ..... "*** - aldus verantwoordelijk wethouder Jack Schoone. ***"Deze aantallen hadden we zonder digitale hulpmiddelen en ondersteuning niet kunnen afhandelen".***

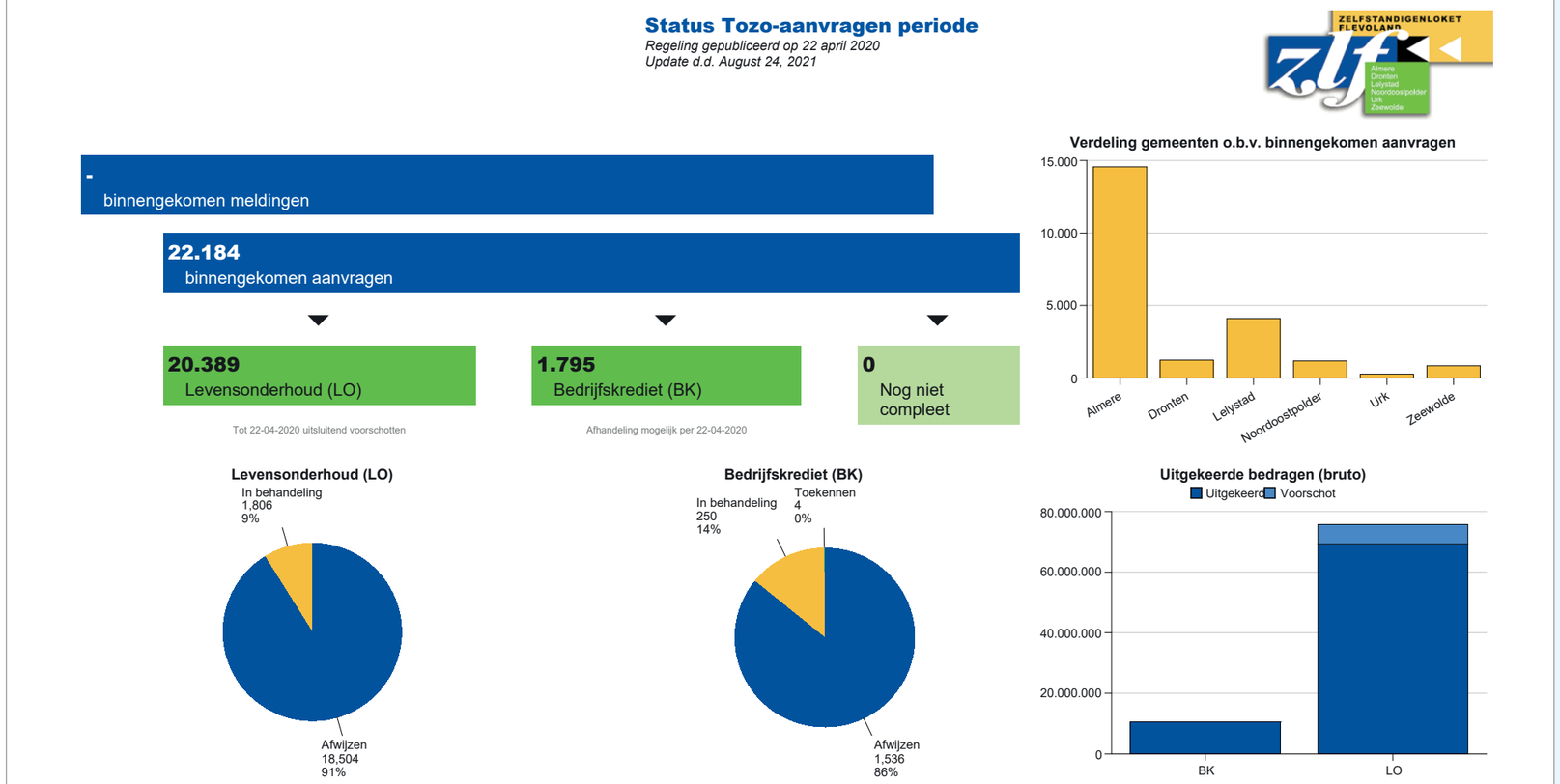
Laagdrempeligheid

In de digitalisering slag is er oog voor die doelgroepen die dit moeilijk vinden, niet mee kunnen komen of hiertoe niet in staat zijn. De websites worden laagdrempelig gemaakt voor meer mensen met bijvoorbeeld functiebeperkingen, waaronder blindheid en slechtziendheid, doofheid en gehoorverlies (Lelystad.nl voldoet aan de W3C-eisen). De site wordt afgestemd op B1-taal taalgebruik en binnen het Werkbedrijf en in de bibliotheek worden computervaardigheidstrainingen gegeven.
De jaarlijkse aanvraag IIT – die fysiek en digitaal kan worden ingediend – laat zien dat gemiddeld 80% van de aangeschreven doelgroep digitaal een aanvraag indient.

Voor degene die toch graag het fysieke contact wensen zijn er altijd alternatieven voorhanden via het stadhuis, Werkbedrijf of op één van de wijkposten.

Toename digitale producten

Met de toename van de digitalisering en informatisering verandert het verwachtingspatroon van inwoners en ondernemers. Zo is er meer behoefte om het afnemen van eenvoudig, plaats- en tijdsonafhankelijk producten en diensten digitaal af n van de gemeente. De gemeente Lelystad heeft in de afgelopen periode hier mooie stappen in gezet maar is er nog niet! Dit type samenleving vraagt om meer, geavanceerde systemen waarbij informatie vanzelfsprekend veilig binnen de grenzen van de privacywet tussen overheden worden gedeeld. Hiermee wordt voorkomen dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties in de stad onnodig informatie meervoudig moeten invullen. De digitaliseringslijn zal dan ook in volle vaart worden doorgetrokken in opmaat naar 2025. De raad zal voor het aandragen van haar ambitie en prioritering hierin worden meegenomen.



DIGITALISERING & AUTOMATISERING (CRISISONDERSTEUNING)

De lockdown-maatregelen, vanaf de coronacrisis maart 2020, hebben in korte tijd nieuwe ondersteuningsproducten gevraagd gericht op het:

1. Ondersteuningsloket ondernemers (Tozo-aanvragen)

Via het Zelfstandigenloket Flevoland (ZLF) heeft de ondersteuning/uitvoering voor de TOZO-regeling, die nog tot aan 30-09-2021 loopt, plaatsgevonden. Circa 22.000 aanvragen levensonderhoud/krediet heeft het ZLF via **de opgezette ondernemersportaal** ontvangen. Voor de snelheid, inzichtelijkheid en raadpleegbaarheid heeft de verwerking en afhandeling maximaal digitaal plaatsgevonden. Voor die situaties, die daar om vroegen, zijn er alternatieve paden aangeboden. Dit portaal zal in 2021 uitgebreid worden met de Bbz-regeling.

2. Digitaal vergaderen

Fysiek bij elkaar komen was vanaf maart 2020 lange tijd niet mogelijk. Ter ondersteuning van het digitaal vergaderen zijn er in een versneld tempo nieuwe producten ingezet; ZOOM/Microsoft Teams en ter ondersteuning van de BOB-sessies en raadsvergadering Starleaf. Deze producten zullen niet alleen voor deze tijdelijk periode worden ingezet maar kent voor diverse situaties een permanent karakter – het hybride vergaderen. Dit naast de fysieke mogelijkheden die in 2021 weer terug zullen keren.

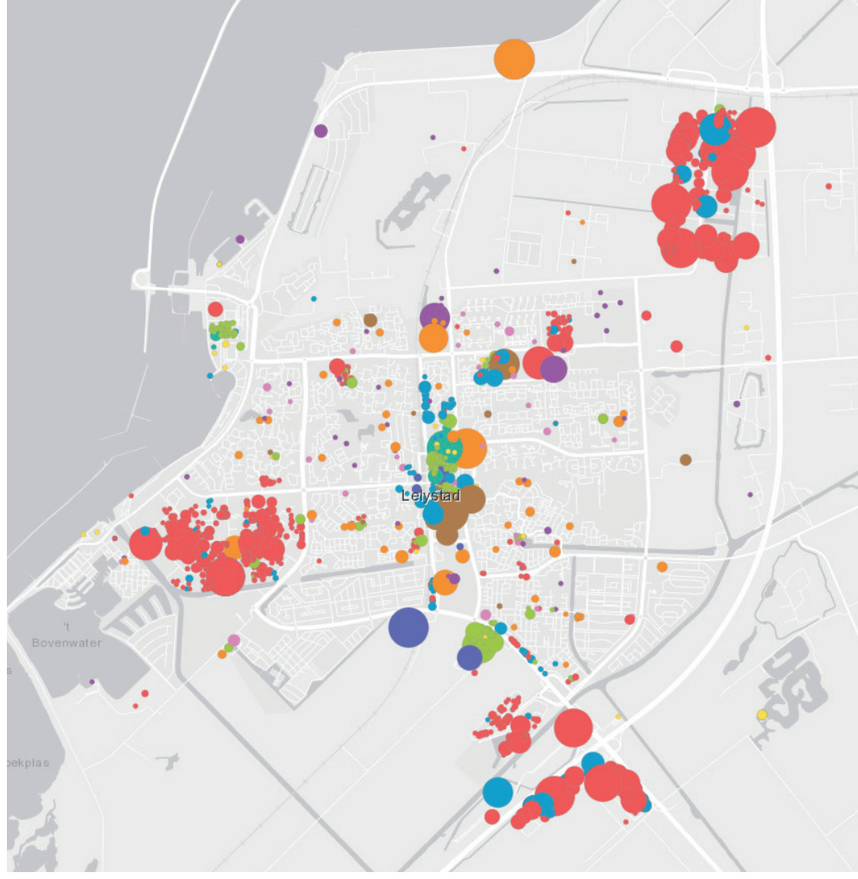
3. Digitaliseren poststromen

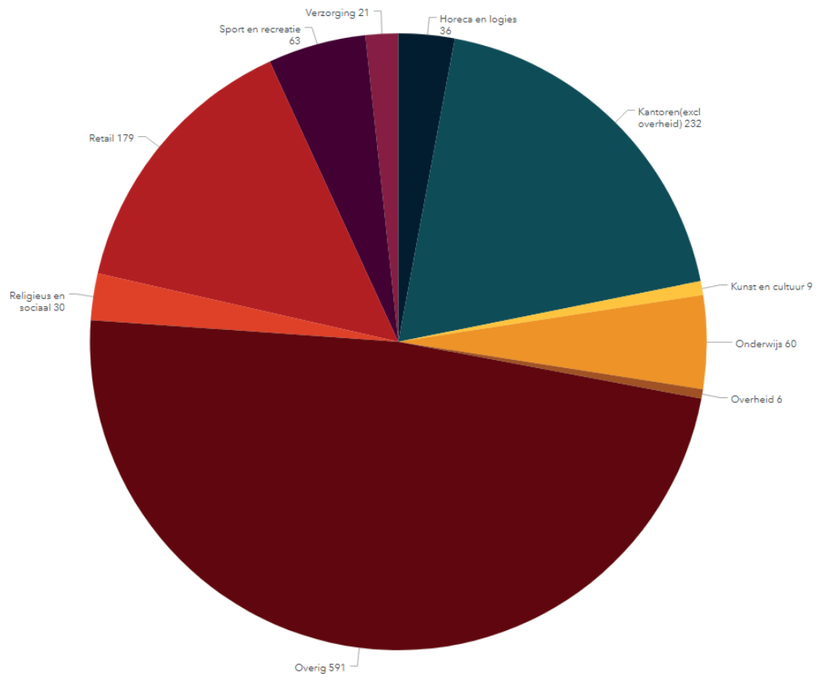
Het digitaliseren van poststromen is, naast de ingezette digitaliseringsslag, versneld doordat fysieke binnenkomende en uitgaande stromen op het stadhuis bemoeilijkt worden vanwege de lockdown-maatregelen. Voor het digitaal ontvangen van poststukken is een proef gedaan dat in 2021 een vervolg zal krijgen. De fysieke post maakt plaats voor digitale stukken – met uitzondering van de vertrouwelijke stukken – die worden ongeopend bij de gemeente aangeleverd.

4. Datateam

Tijdens de crisis is een datateam geformeerd om ondersteuning te kunnen bieden aan het crisisteam. Dit gericht op werkvoorraden, in-/uitstroom en financiën. In het bijzonder voor de processen in het Sociaal Domein. Naast bestaande inzichten is het van belang om vooruit te blikken en klaar te staan om gezamenlijk prognoses (doorkijk) te maken voor de jaarrekening 2020 (in aantallen en middelen) en begroting 2021.

Naast feitelijke data heeft *de geografische kaart gebouwen met grote oppervlakte(niet-woningen) in beeld gebracht. Dit om inzicht te krijgen in gebouwen waar veel mensen bij elkaar kunnen komen.*





VEILIGHEID EN PRIVACY

Met een toename van de digitale ontwikkelingen, die o.a. voortgekomen uit het programma LD2020, zullen de veiligheidseisen mee moeten groeien. De gegevens van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisatie moeten veilig en betrouwbaar in handen van de lokale overheid kunnen worden gelegd. De gemeente dient dan ook als een goed rentmeester met deze informatie om te gaan waarbij deze enkel met doelbestemming wordt toegepast. Landelijk en ook lokaal stijgen het aantal veiligheidsincidenten – divers van aard (Hof van Twente, Citrix-servers Zutphen, GGD, RDP-aanval Lochem etc.). Dit vraagt om passende en aanvullende maatregelen in de bestaande informatievoorzieningen en in het ontwerp van de nieuwe ontwikkelingen. Vanuit het I-2025 aanbestedingsbeleid worden informatievoorzieningen, vanuit de cloudstrategie, veelal in externe datacenters opgenomen. Dit samen met de informatievoorzieningen van collega overheden. Dit vraagt om stabiele en veilige omgevingen binnen de grenzen van het Europese continent.

Voor de Wet- en Regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging zijn 4 zaken van toepassing:

1. De "Algemene verordening gegevensbescherming" (AVG), de "Baseline Informatiebeveiliging Overheid" (BIO) en de "Nederlandse Technische Afspraak 7516" (NTA7516). Dit heeft geresulteerd in de formele aanstelling van de FG (functionaris gegevensbescherming) en CISO die de ontwikkelingen en uitvoering toets op opvolging van de AVG-wetgeving resp. BIO-richtlijnen;

2. In 2019 is de Baseline Informatiebeveiliging voor alle Gemeenten (BIG) vervangen voor de BIO. De VNG/IBD heeft voor alle gemeenten de strategische en tactische kader samengesteld en door gemeenten laten bekrachtigen. Waar in de BIG alle maatregelen verplicht toegepast moesten worden, stuurt de BIO op het implementeren van die maatregelen die daadwerkelijk risico's mitigeren. Het Lelystadse beveiligingsbeleid is begin 2020 herijkt naar de BIO-norm. Over de uitvoering van het beveiligingsbeleid vindt sinds 2018 in Lelystad jaarlijks verantwoording over de plaats, zowel horizontaal als verticaal via de ENSIA-methodiek (Eenduidige Normatiek Single Information Audit);

3. In 2017 is het uitvoeringskader 'Cloudstrategie' door het college vastgesteld. De tactische BIO-kaders gericht op **SaaS-oplossingen "Stabiel en Veilig"** zijn hier van toepassing. Op nieuwe ontwikkelingen, vanuit LD2020 of I-2025 aanbestedingskalender, is het kader (stelregel) "SaaS, mits" van toepassing. De informatievoorziening wordt in een externe omgeving opgenomen tenzij dit niet binnen de tactische regels voor informatiebeveiliging toegepast kan worden. Het inkoopbeleid van de gemeente is hierop aangepast. Bij aanbestedingen moeten leveranciers zich conformeren aan het treffen van maatregelen gericht op Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid van de informatie te waarborgen.

4. Voor wat betreft **het veilig delen van Informatie:** Voor het veilig uitwisselen van de persoonlijke gezondheidsinformatie is de standaard de "Nederlandse Technische Afspraak 7516" (NTA7516). Aangezien gemeenten ook medische gegevens uitwisselen is deze norm ook voor gemeenten van toepassing. Om te voldoen aan deze norm is het product Zivver ingezet.

In het kader van "Samen Organiseren" hebben de gemeenten de VNG Realisatie opdracht gegeven tot het realiseren van de Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI). Met de inzet van de GGI-Veilig producten/diensten verhogen de deelnemende gemeenten hun digitale weerbaarheid. De GGI-veilig-aanbesteding is in 2018 van start gegaan en heeft tot raamovereenkomsten geleid waar deelnemende gemeenten gebruik van kunnen maken. In totaal doen ruim 300 **gemeenten** en **gemeentelijke** samenwerkingsverbanden mee aan deze aanbesteding, waaronder ook gemeente Lelystad.

Voor het veilig omgaan met de privacy-gevoelige informatie van onze inwoners staat dagelijks een team van functionarissen klaar; FG, CISO, securitymanager/ privacyofficer, informatiemanager en informatiebeheerder etc. ***"Dit is nodig om de toenemende gevaren van buitenaf tegen te gaan. De informatievoorziening is niet langer een bijproduct maar een strategisch instrument voor onze dienstverlening. Daar moeten we zorgvuldig en betrouwbaar mee omgaan"*** – aldus de FG van de gemeente Lelystad.



DATAGEDREVEN WERKEN

(BIG DATA, SMART CITY)

Voor de dienstverlening aan haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties is een betrouwbare, transparante en actuele informatie uitwisseling van groot belang. Daarnaast heeft een stad – met een potentie van 40.000+ nieuwe woningen – veel actuele, relevante en complete data nodig om deze majeure ontwikkeling te ondersteunen. Tevens is accurate data nodig voor het dagelijks beheer. Het beheer van de openbare ruimte (waaronder het groen areaal, wegen etc.), wegennetwerk maar ook gericht op nieuwe woningbouw locaties. Het verzamelen van data, bijvoorbeeld d.m.v. drones, het maken van foto's, filmpjes afgezet op dé kaart is essentieel voor de ontwikkeling van de stad.



Bedrijfsvoering data is onlosmakelijk verbonden met de verantwoordelijkheden binnen de organisatie. Financiële data voor het monitoren van de totale begroting maar ook data samengesteld uit de afname van diensten en fysieke en digitale producten. Het Sociaal Domein – met een begroting van circa 110 miljoen – vormt hierin een specifiek speerpunt als het gaat om ondersteuning van monitoring, sturings- en verantwoordingsinformatie. Niet alleen vanuit de opgave 'Aanpak Sociaal Domein' maar vooral in deze tijd van coronacrisis waar een toenemend aantal inwoners en ondernemers bij de gemeente komen voor ondersteuning – aanvragen TOZO, TONK, ondersteuning levensonderhoud, tijdelijke inkomens toeslag (LO/IIT).

Datagestuurd werken maakt de gemeente Lelystad bewuster (meer inzicht in realiteit), slimmer en met meer geavanceerde technieken worden grote hoeveelheden gegevens omgezet naar informatie en kennis. Voor de uitvoering van gemeentelijke taken zijn betrouwbare gegevens en informatie noodzakelijk. De gemeente wordt geconfronteerd met een sterke toename van de informatiebehoefte en digitalisering door o.a.:

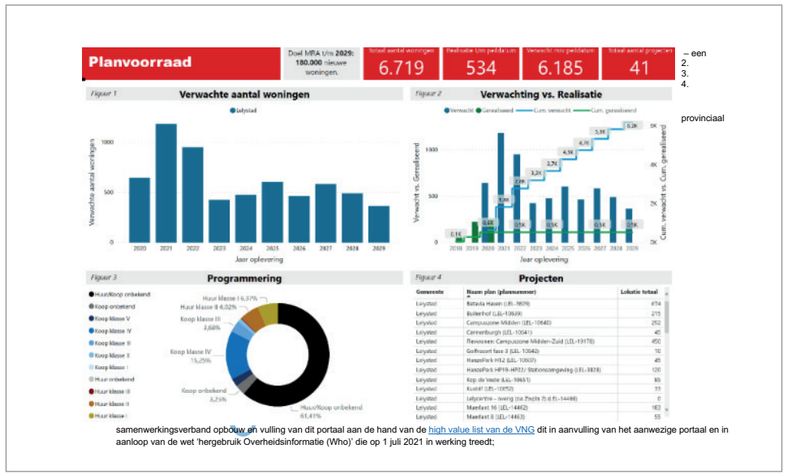
- een toename van taken door verdere decentralisering van overheidstaken;
- de informatiesamenleving (onze inwoners, ondernemers en partners) vragen vaker om informatie – dit draagt bij aan een transparante overheid;
- de behoefte om complete dienstverlening aan te bieden in de vorm van self-service – een gecombineerde dienstverlening zoals kwijtschelding is hiervan een voorbeeld
- de behoefte om efficiënter en effectiever te kunnen werken.

Het spoor datagedreven werken heeft de afgelopen jaren ingezet op het bij elkaar brengen van data bronnen. Het inzichtelijke krijgen van sturings- en beleidsinformatie om van daaruit te anticiperen op ontwikkelingen. Dit bijeen gebracht in dashboards maar ook via losse instrumenten – zie voorbeeld data op de kaart. Door middel van workshops, themabijeenkomsten en projecten is er intern en extern gewerkt aan het vergroten van inzichten vanuit data. Dit om bestuur, directie, het management en beleidsmedewerkers maximaal vanuit data inzichten te ondersteunen. Niet alleen gericht op feitelijke realisatie maar ook in prognoses en voorspelmodellen. Het spoor datagedreven werken heeft uitvoering gegeven aan:

1. Opendata portaal Lelystad (Civity):
   - een provinciaal samenwerkingsverband opbouw en vulling van dit portaal aan de hand van de high value list van de VNG dit in aanvulling van het aanwezige portaal en in aanloop van de wet 'hergebruik Overheidsinformatie (Who)' die op 1 juli 2021 in werking treedt;
2. Datateam corona;
   - ondersteuning van het crisisteam met data gerelateerde vraagstukken;
3. Sturingsinformatie Sociaal Domein;
   - basisopzet datawarehouse (datapakhuis voor de historische opbouw van realisatie Sociaal Domein data P-wet, Wmo, Jeugd) en bouw dashboard voor sturingsinformatie Tozo;
4. Asbestmonitor;
   - monitor is in samenwerking met de OFGV gemaakt en brengt asbest verdachte locaties in beeld. Daarnaast brengt de monitor de asbest lening van de SVN (….) weer.



5. Meldingen openbare ruimte;
   - Dashboard ingericht in samenwerking met team Service openbare ruimte, geeft de sturingsmogelijkheid om op wijk/straatniveau de leefbaarheid in de openbare ruimte te verbeteren.
6. Monitor Stadstoezicht;
7. Monitor vergunningen;
8. MRA-woningbouwmonitor
   - in samenwerking met MRA is een woningbouwmonitor voor Lelystad in gericht waar de bouwprognose en realisatie over de jaarschijven gemonitord kan worden.



– een
2.
3.
4.
provinciaal

"We werken naar een voorspellende organisatie, die besluiten maakt op basis van feiten en data, en niet op basis van onderbuikgevoelens. Dat is nodig voor een stad met grote opgaven en ambities" *– aldus directeur Danielle Blieck-Visser.*

INFORMATIEPOSITIE IN DE KETEN

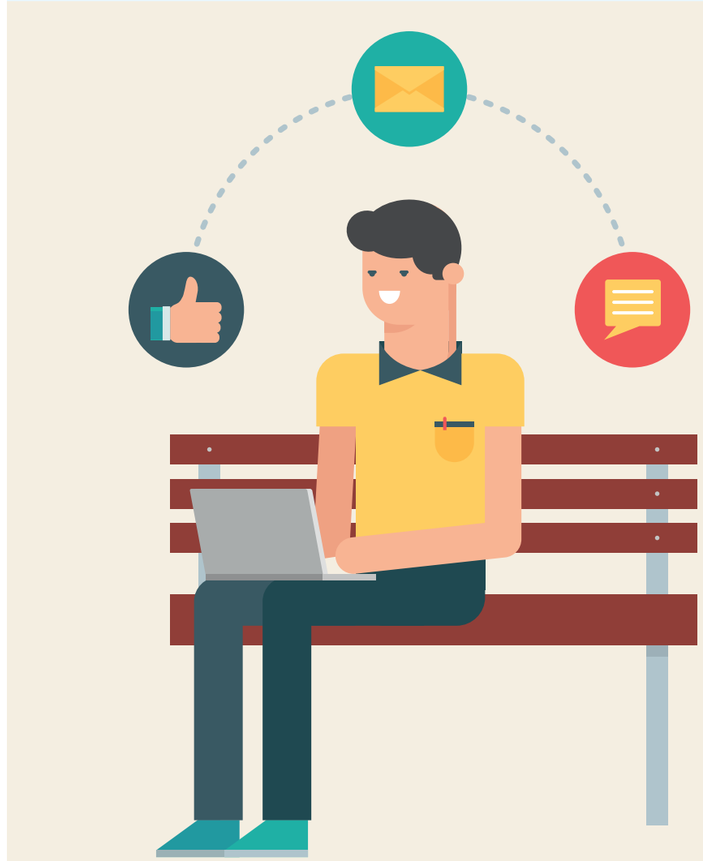
In de tijd dat informatie van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties via diverse ingangen bij de gemeente en haar ketenpartners binnenkomen is het van belang dat deze gegevens veilig binnen de keten worden gedeeld. Dit om te voorkomen dat gegevens herhaaldelijk opnieuw moeten worden aangeleverd. Het spoor 'Informatiepositie in de keten' heeft zicht gericht op het slim verbinden van diverse ketenschakels en het uitwisselen van informatie in de ketens.

De verwerking van aanvragen, mutaties gericht op het verkrijgen van producten en diensten, gebeurd veelal in een aaneenschakeling van allerlei activiteiten. Sommige activiteiten starten bij onze ketenpartners (bijvoorbeeld in het voorveld op een wijkpost of bij het Werkbedrijf) en anderen binnen het stadhuis. Deze schakels zijn nog niet vanzelfsprekend met elkaar verbonden en brengt onnodig handwerk met zich mee. Door het verbinden van keten activiteiten kan data tussen informatiesystemen worden uitgewisseld. Dit voorkomt handmatige overtypen en dringt de administratieve last stap voor stap terug. Dit alles gericht op het kunnen uitvoeren van extra taken die bij decentrale overheden worden neergelegd; zoals bijvoorbeeld uitvoering van TOZO-/TONK-regeling.
Een aantal (grote) aanbestedingen (onderdeel I-2025 aanbestedingskalender) hebben, aan het leggen van nieuwe veilige ketenverbindingen, een bijdrage geleverd.

Nieuwe innovatieve technieken bieden kansen om de uitwisseling van informatie tussen diverse informatievoorzieningen verder te automatiseren. Robottechnieken zijn in 2020 binnen het Sociaal Domein beproefd en zullen begin 2021 verder in productie worden genomen. Deze technieken worden met name ingezet op die plaatsen waar veel repeterende handelingen, voor het overbrengen van informatie, plaatsvinden.

Het spoor 'informatiepositie in de keten' heeft uitvoering gegeven aan:

- Invoering van nieuwe backoffice systeem Wmo/Jeugd (verbinding tussen voor- en achterkant);
- Digitaliseren poststromen (vraagstuk vanuit coronacrisis);
- invoering nieuwe burgerzakensysteem;
- invoering Zaaksysteem/DMS;
- verbinding tussen kantoor en thuiswerkplekken (vraagstuk vanuit coronacrisis);
- verbinding en ondersteunen van het digitaal vergaderen;
- aanbesteding en invoering Belastingen (invoering medio 2021);
- basis fundament Omgevingswet met verbindingen naar collega overheden (Provincie, Waterschap etc.) en uitvoerende partijen (OFGV) via het digitale DSO (digitaal stelsel omgevingswet).



'GRIP OP HET ONGRIJPBARE'

DE STURING OP VISIE EN ONTWIKKELING ....

In 2016 heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar de ICT en de informatie-huishouding van de gemeente Lelystad. In het rapport 'Grip op het ongrijpbare' heeft de rekenkamer een aantal aanbevelingen opgenomen gericht op het kunnen beantwoorden van toekomstige ontwikkelingen. Met het oog op de realiteit dat ontwikkelingen steeds sneller op het pad van overheden terecht komen is het van belang tijdig hier tijdig op in te spelen. Dit door het opstellen van een visie en een meerjarige uitvoeringsagenda die de basis vormen voor het uitvoeren van de ontwikkelstrategie.

Hiermee zijn de beoogde effecten nog niet gezekerd. Het structureel invullen van de CIO-functie, die leiding geeft aan de meerjarige ontwikkelagenda en beheersbare inbedding, is hiervoor rand voorwaardelijk. De door de raad omarmde aanbevelingen van het rekenkamerrapport zijn ten uitvoer gebracht, een CIO is aangesteld die leiding geeft aan de meerjarige ontwikkelagenda.

DE REGIE OP I-ONTWIKKELINGEN (VIA GOVERNANCEBOARD) ...

De overheid, waaronder ook onze gemeente, staat voor een grote veranderopgave. Naast de gevolgen van de coronacrisis, die economisch-, maatschappelijk- en werk gerelateerd zullen zijn, staat er op het gebied innovatie en informatie-ontwikkelingen veel te gebeuren. Om het geheel van deze ontwikkelingen beheersbaar te regisseren is in 2019 de I-governanceboard (stuurgroep informatie ontwikkelingen) ingericht. Onder leiding van de CIO wordt er sturing gegeven aan o.a. de LD2020 doelen die vanuit een palet van I-projecten (tegenwoordig MPIT-projecten (Mens, Proces, Informatie en Techniek) samen met de business-spartners ten uitvoer worden gebracht.

Met deze tussenrapportage is de visie LD2020 nog niet afgerond. Integendeel – een aantal onderdelen zullen vanuit de I-2025 aanbestedingen in 2021 beschikbaar komen voor onze dienstverlening. Tevens zullen vanuit wetomgeving, waaronder de Omgevingswet en inburgering, onderdelen in 2021 worden opgeleverd. Eind 2021 zal het bestaande 'programma' in zijn vorm worden afgerond. De CIO kijkt daarom nu al vooruit en wil graag met het College en de Raad de horizon van nieuwe ontwikkelingen gaan verkennen waarmee een nieuwe visie voor de periode 2022-2025 kan worden vastgesteld.



ANTWOORD OP HET FINANCIEEL KADER

DE STURING OP VISIE EN ONTWIKKELING ....

Voor de uitvoering van LD2020 heeft de Raad in november 2017 het besluit genomen voor de inzet van de benodigde middelen. 3 jaar is er vanuit het toegekende budget gewerkt aan de resultaten en deelleveringen. Hierover is in jaarrekening van de betreffende jaren verantwoording afgelegd.
In onderstaande tabel is een tussenstand van de financiële realisatie opgenomen. Dit gericht op wat er beschikbaar is gesteld in 2017, is uitgegeven en het bedrag, ten bedrage van 460.253,- dat is doorgeschoven (conform opgave decembernota) voor de afronding in 2021. De financiële verantwoording hiervan zal worden opgenomen in de jaarrekening 2021.

Toelichting: onderstaande tabel geeft een weergave van de uitgaven per jaargang. De resultanten (producten) zijn in voorgaande sheets uiteengezet. Hiermee is er naast het leggen van nieuwe toekomstbestendige fundamenten ook nieuwe vormen van digitale dienstverlening tot stand gekomen. In 2021 zal een klanttevredenheid poll worden gestart waarmee de ervaring van de nieuwe (digitale) producten wordt gemeten.

In het overgangsjaar 2021 zal er aan de volgende producten en diensten gewerkt worden:

- **Omgevingswet:**
  nadere invulling van nieuw vergunningensysteem, koppeling landelijke DSO, nieuwe manier van werken;
- S**ociaal Domein:**
  digitaal loket met nieuwe en aanvullende aanvraag/mutatie formulieren voor P-wet, Wmo, Jeugd en Leerlingvervoer
- **Data gedreven werken:**
  Herijking van het spoor vanuit de vernieuwde inzichten en behoeften.
- **Digitale dienstverlening:**
  MijnLelystad, uitbreiding digitale dienstverlening Stadswinkel.



Begroting Lelystad digitaal 2020	2018	2019	2020	Totaal budget (2018 t/m 2020)	Uitgaven	Doorschuif 2020 -->2021
Omgevingswet		352.800	268.100	620.900	444.493	176.407
Sociaal Domein	273.750	188.750	148.750	611.250	410.232	201.018
Data gedreven werken	132.075	89.855	71.885	293.815	293.815	0
Digitale dienstverlening	90.000	60.000	60.00	210.000	127.172	82.828
Totale budget visie digitaal 2020:	**€ 495.825**	**€ 691.405**	**€ 548.735**	**€ 1.735.965**	**€ 1.275.712**	**€ 460.253**
Taakstelling sociaal domein		- 121.484	- 195.430	-316.914		
Totaal	**€ 495.825**	**€ 569.921**	**€ 353.305**	**€ 1.419.051**	**€ 1.275.712**	**€ 460.253**

ANTWOORD OP HET VERVOLG …

DE STURING OP VISIE EN ONTWIKKELING ….

Vanuit de benoemde LD-2020 thema's blikt de CIO vooruit en ziet zich geconfronteerd met bedreigingen op het gebied van veiligheid en privacy. Daarnaast ziet de CIO ook kansen vanuit nieuwe ontwikkelingen die een welkome bijdrage gaan leveren aan het versterken van onze stad. De CIO gaat graag het gesprek met het College en de Raad aan om samen te kijken naar een visionaire doorkijk naar 2025.

Het coronatijdperk heeft nieuwe vormen van dienstverlening en bedrijfsvoering met zich meegebracht. Vormen van tijdelijke en permanent van aard. De permante vormen versterken de dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisatie. In 2021 zal de balans van de tijdelijke en permanente vormen worden opgemaakt. Daarmee wordt er stap voor stap gewerkt aan de uniforme digitale toegang (MijnLelystad) tot diensten en producten. Hierbij krijgt de inwoner van de stad vanuit een veilige basis transparant beschikking over zijn eigen gegevens.

De huidige ontwikkelingen vragen een brede aanpak. Daarbij zijn niet alleen de I van Informatie en de T van Techniek belangrijke ingrediënten. Ook de organisatieontwikkeling – opgenomen in de M = Mens – en de verwerkingsprocessen (P = Proces) leveren hier een belangrijke bijdrage. ***"De opgave van de stad, organisatie, Sociaal en Fysiek Domein kunnen enkel goed ondersteund worden vanuit een integrale aanpak van de ontwikkelopgave"*** – aldus de Regisseur Ontwikkeling Michel Hoogeveen.

een blik vooruit …

in een blik vooruit kijkt de CIO naar toekomstige ontwikkelen die o.a. voortvloeien uit wetgeving maar ook vanuit de strategische opgave voor onze stad. Hieronder zijn een aantal onderwerpen opgenomen waarvoor wetgeving in de maak is en die de komende periode door de ambtelijke organisatie worden opgepakt:

- Inburgering (2021)
- Wet Elektronische Publicaties - WEP (juli 2021)
- Wet open overheid - WOO (2022)
- Omgevingswet (juli 2022)
- Europese Open Data Richtlijn -> Wet hergebruik Overheidsinformatie - WHO (juli 2021)

Naast de invulling van de wettelijke taken zal de CIO verder invulling geven aan de strategische visie informatisering&digitalisering gericht op een stad in ontwikkeling. Basis elementen in de informatievoorziening worden versterkt, doorontwikkeld en klaar gestoomd voor een aantrekkelijke stad met mogelijk 100.000+ inwoners. ***"hiervoor is een nieuwe strategie nodig gericht op een toekomstbestendige informatievoorziening die de schaalsprong van Lelystad maximaal gaat ondersteunen"*** - aldus de Chief Information Officer Mitchell Hugers.

