College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Besluit

Vergadering van 9 februari 2021
Team Informatisering en Automatisering

2021_BW_00073 **I-Visie en ICT beleid gemeente Zutphen 2021-2023 - Besluitvormend**

Zaaknummer: 179384
Portefeuillehouder: Annelies de Jonge
Openbaar
Ja
Embargo
Nee

Samenstelling

Aanwezig:
mevrouw Annemieke Vermeulen, Burgemeester; de heer Harry Matser, Wethouder; de heer Mathijs ten Broeke, Wethouder; mevrouw Annelies de Jonge, Wethouder ; mevrouw Laura Werger, Wethouder; mevrouw Anja de Rouw, Adjunct-secretaris; mevrouw Monique Stouten, gemeentesecretaris

Besluit

Besluitpunt 1
Het college besluit het I en ICT beleid gemeente Zutphen 2021-2023, inclusief uitvoeringsagenda, vast te stellen, onder het voorbehoud dat de gemeenteraad de I-Visie 2021-2023 vaststelt.

Besluitpunt 2
Het college besluit de gemeenteraad voor te stellen de I-Visie gemeente Zutphen 2021-2023 vast te stellen.

Motivering

Aanleiding en context
Op 22 mei 2017 heeft de gemeenteraad de I-Visie 2020 vastgesteld. Deze dient geactualiseerd vastgesteld te worden. De principes waarop de I-Visie gebaseerd zijn, zijn gelijk gebleven, maar de ontwikkelingen, wetgeving en Zutphense omstandigheden zijn veranderd.

Digitalisering heeft in 2020 een extreme vlucht genomen. Vanwege de coronacrisis werken we in Nederland massaal thuis. De behoefte aan digitale dienstverlening werd groot. Neem het voorbeeld van de ZZP-ers die direct behoefte aan ondersteuning hadden. De gemeente Zutphen heeft het voor elkaar gekregen om binnen een aantal weken de digitale aanvragen mogelijk te maken en de afhandeling grotendeels digitaal te verwerken. Ook het digitaal samenwerken werd van de ene op de

andere dag essentieel. En de gemeenteraad vergaderde digitaal. Dat heeft veel gevraagd van zowel de ondersteuning - zij die het mogelijk moesten maken-, als van de deelnemers aan overleggen. Het deelnemen aan digitale beraadslagingen vergt een andere discipline dan een analoge beraadslaging. Met elkaar hebben we het, op een onorthodoxe wijze, mogelijk gemaakt.

Eén conclusie kunnen we alvast trekken: de digitale samenleving heeft aandacht nodig. Zo concluderen ook de VNG en de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken in hun gezamenlijk manifest *Dichterbij Digitalisering*. Hierin vragen partijen om aandacht voor en versnelling op het thema *Digitale Overheid.*

Beoogd effect
De I-Visie is de strategische blik op de gemeentelijke informatevoorziening voor de komende jaren. Het informatiebeleid is de blauwdruk voor alle ontwikkelingen en projecten, die tot doel hebben een sterke informatiepositie voor alle gemeentelijke onderdelen: van gemeenteraad tot aan de baliewerkzaamheden. Daarnaast beogen we een goede dienstverlening aan en samenwerking met de Zutphense samenleving, door dit technisch en met informatie te ondersteunen.

Argumenten
1.1 We sluiten aan bij landelijke en internationale ontwikkelingen
Met het programma Digitale Overheid zet Nederland in op aansluiten op wereldwijde en Europese standaarden. De gezamenlijke gemeenten werken aan modernisering van de gezamenlijke informatiearchitectuur in de zogeheten 'Common Ground'. Als gemeente Zutphen kunnen we niet zonder deze landelijke ontwikkeling en standaardisatie.

1.2 Met het informatiebeleidsplan willen we aansluiten bij de (informatie)behoeften van de samenleving en de organisatie
Niet de technische oplossingen zijn leidend voor de keuzes die we maken als het gaat om de informatievoorziening. Maar uitgangspunten uit de I-visie, zoals digitaal- en zaakgericht werken en, werken met standaarden zijn bepalend voor de informatisering en automatisering. Door dit goed in te richten kan onze gemeente niet alleen veel beter inspelen op de vragen en verwachtingen die er nu al liggen, maar ook op die nog gaan komen, bijvoorbeeld in het kader van samenwerkingsverbanden, het sociaal domein en de naderende Omgevingswet.

1.3 Datagedreven werken is een speerpunt in de gemeente Zutphen.
Om zo goed mogelijk in control te zijn in de samenleving, is datagedreven werken een sterk instrument. Met Zutphen in Cijfers hebben we de eerste monitoring reeds ontwikkeld. Door deze monitoring te verrijken, wordt de informatie verbreed en verdiept.

2. Zie raadsvoorstel.

Kanttekeningen
1.1 Inzetten op strategisch partnerschap is nodig

Gezien de omvang van de gemeente Zutphen, de vereisten aan behoorlijk informatiebeheer en beveiliging alsmede de verwachtingen op het gebied van monitoring en duiding gaan we in de toekomst op zoek naar strategisch partnerschap, maar wel zodanig dat de regie in handen van Zutphen blijft.

1.2 Het beschikbaar hebben van voldoende personele en financiële middelen is noodzakelijk.

De gemeente verkeert in financieel zware tijden en dus moeten er keuzes gemaakt worden. De keuze om in te zetten op informatiebeheer, levert op termijn efficiency op, maar behoeft wel financiering vooraf.

1.3 Informatiebewustzijn is belangrijk

Niet alleen digitale vaardigheden, maar ook informatiebewustzijn is van belang in alle lagen van de gemeente. Van gemeenteraad, de gehele ambtelijke organisatie tot in de samenwerkingsketens dient iedereen zich bewust te zijn van de eigen rol in de informatiesamenleving. Deze bewustwording wordt vanaf 2021 gefaciliteerd vanuit het VTO budget. Informatiebewustzijn is bijvoorbeeld het goed kunnen interpreteren van monitoring en het besef dat iedere verwerking van informatie een rader in deze keten is.

Communicatie / vervolgtraject / uitvoering
Zodra de I-Visie door de raad is vastgesteld, treedt ook het ICT-beleid inclusief de uitvoeringsagenda in werking.

Communicatie is een intern speerpunt. Via de lijn van het accountmanagement en met interne communicatiemomenten wordt de organisatie meegenomen.

Inwoners en bedrijven worden betrokken bij de uitvoering van de projecten uit de uitvoeringsagenda.

Rapportage / evaluatie
Het college wordt twee keer per jaar door middel van een rapportage over de projecten op de hoogte gehouden van de voortgang. Jaarlijks wordt de uitvoeringsagenda geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Steeds weer op basis van visie en beleid.

Financiële consequenties
De financiele consequenties zijn voor 2021 meegenomen in bijlage B2 van de begroting van de gemeente: extra uitgaven ICT met een totaal van € 581.000. Voor de projecten in verdere jaren, wordt dit in de volgende begrotingen opgenomen.

Risico’s
Als gevolg van de uitvoering van een verdergaande digitalisering is het mogelijk dat werkzaamheden van collega's wegvallen of veranderen. Dit vergt strategische inzet van mensen.

Personele consequenties
Het werk van ambtenaren is het laatste jaar al veel veranderd. Dit zal zo doorgaan. Dit verandert het profiel van de werknemer en stelt eisen aan de gemeente als werkgever.

Programmadoelen
Programma 4. Een vitale samenleving, iedereen doet mee

Toelichting programmadoelen
We leven in een informatiesamenleving. Verschillende onderdelen in de I-Visie en het ICT-beleid hebben betrekking op programma 4, te weten Digitale Inclusie. Dit houdt in dat we er naar streven dat zoveel mogelijk inwoners toegang hebben tot digitale diensten van de gemeente. Het programma Digitale Inclusie van de rijksoverheid voorziet in digitale ondersteuning voor inwoners door het inrichten van Informatie Punten in bibliotheken voor de komende drie jaar. Ook de Graafschap Bibliotheek heeft zo'n Informatie Punt.

Daarnaast is een van onze speerpunten om de informatiepositie van overheid en inwoners te versterken. Dit houdt in dat iedereen toegang heeft tot dezelfde (openbare) informatie en dat de gemeente de eigen informatie actief publiceert. Dit laatste wordt wettelijk geregeld in de Wet Open Overheid, die een prominente plek heeft in het Informatiebeleid.

Bijlagen

1. Raadsvoorstel I-Visie 2021 (versie 4-2-2021).pdf
2. I-visie 2021-2023.pdf
3. I en ICT beleid Zutphen 2021-2023.pdf
4. manifest-dichterbij-door-digitalisering.pdf

ONTWERP
RAADSVOORSTEL

Griffienummer:

Onderwerp	I-Visie gemeente Zutphen 2021 - 2023
Programma	4. Een vitale samenleving, iedereen d --

Forum	oordeelsvormend	
Portefeuillehouder	Annelies de Jonge	
Inlichtingen bij	Gertie Sloetjes	
	0628038416	g.sloetjes@zutphen.nl

Soort bevoegdheid	☒ kaderstellend	☐ controlerend	☐ budgetrecht	☐ overig
Beleidsvrijheid	☐ geen	☒ beperkt	☐ ruim	
Programmabegrotingswijziging	☐ ja		☒ nee	

Het college van burgemeester en wethouders stelt de raad voor:

De I-Visie gemeente Zutphen 2021-2023 vast te stellen.

Inleiding/aanleiding

Op 22 mei 2017 heeft de gemeenteraad de I-Visie 2020 vastgesteld. Deze dient geactualiseerd vastgesteld te worden. De principes waarop de I-Visie gebaseerd zijn, zijn gelijk gebleven, maar de ontwikkelingen, wetgeving en Zutphense omstandigheden zijn veranderd.

Digitalisering heeft in 2020 een extreme vlucht genomen. Vanwege de coronacrisis werken we in Nederland massaal thuis. De behoefte aan digitale dienstverlening werd groot. Neem het voorbeeld van de ZZP-ers die direct behoefte aan ondersteuning hadden. De gemeente Zutphen heeft het voor elkaar gekregen om binnen een aantal weken de digitale aanvragen mogelijk te maken en de afhandeling grotendeels digitaal te verwerken. Ook het digitaal samenwerken werd van de ene op de andere dag essentieel. En de gemeenteraad vergaderde digitaal. Dat heeft veel gevraagd van zowel de ondersteuning - zij die het mogelijk moesten maken-, als van de deelnemers aan overleggen. Het deelnemen aan digitale beraadslagingen vergt een andere discipline dan een analoge beraadslaging. Met elkaar hebben we het, op een onorthodoxe wijze, mogelijk gemaakt.

Eén conclusie kunnen we alvast trekken: de digitale samenleving heeft aandacht nodig. Zo concluderen ook de VNG en de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken in hun gezamenlijk manifest *Dichterbij Digitalisering*. Hierin vragen partijen om aandacht voor en versnelling op het thema *Digitale Overheid.*

Beoogd effect

De I-Visie is de strategische blik op de gemeentelijke informatievoorziening voor de komende jaren, het informatiebeleid is de blauwdruk voor alle ontwikkelingen en projecten, die tot doel hebben een sterke informatiepositie voor alle gemeentelijke onderdelen: van gemeenteraad tot aan de baliewerkzaamheden. Daarnaast beogen we een goede dienstverlening aan en samenwerking met de Zutphense samenleving, door dit technisch en met informatie te ondersteunen.

Argumenten

1. *De I-Visie geeft strategisch richting aan het te voeren informatiebeleid*

   In de hele samenleving gebruiken we dagelijks informatie. Als gemeente zijn we een grote producent van informatie en hebben we de taak informatie veilig, transparant en correct te delen. Bovendien hebben we een rol in het beschermen van informatie van inwoners en bedrijven.

2. *De I-Visie gaat uit van het principe van Digitale Inclusie*

Iedereen kan meedoen, ook in de digitale samenleving. We hebben als gemeente oog voor verminderd digitaal vaardige inwoners. Waar mogelijk helpt en stimuleert de gemeente iedereen, waar nodig is een alternatief voor handen.

3. *We sluiten aan bij landelijke en internationale ontwikkelingen.*

Met het programma Digitale Overheid zet Nederland in op aansluiten op wereldwijde en Europese standaarden. De gezamenlijke gemeenten werken aan modernisering van de gezamenlijke informatiearchitectuur in de zogeheten 'Common Ground'. Als gemeente Zutphen kunnen we niet zonder deze landelijke ontwikkeling en standaardisatie.

Kanttekeningen

1. *Inzetten op strategisch partnerschap is nodig*

   Gezien de omvang van de gemeente Zutphen, de vereisten aan behoorlijk informatiebeheer en beveiliging alsmede de verwachtingen op het gebied van monitoring en duiding gaan we in de toekomst op zoek naar strategisch partnerschap, maar wel zodanig dat de regie in handen van Zutphen blijft.

2. *Het beschikbaar hebben van voldoende personele en financiële middelen is noodzakelijk.*

   De gemeente verkeert in financieel zware tijden en dus moeten er keuzes gemaakt worden. De keuze om in te zetten op informatiebeheer, levert op termijn efficiency op, maar behoeft wel financiering vooraf.

Risico’s

Als gevolg van de uitvoering van een verdergaande digitalisering is het mogelijk dat werkzaamheden van collega's wegvallen of veranderen. Dit vergt strategische inzet van mensen.

Communicatie/Vervolgtraject/Uitvoering

Zodra de I-Visie door de raad is vastgesteld, treedt ook het door ons college vastgestelde informatiebeleid inclusief uitvoeringsagenda in werking.

Communicatie is een intern speerpunt. Via de lijn van het accountmanagement en met interne communicatiemomenten wordt de organisatie meegenomen.

Inwoners en bedrijven worden betrokken bij de uitvoering van de projecten uit de uitvoeringsagenda.

Rapportage/evaluatie

Het college wordt twee keer per jaar door middel van een rapportage over de projecten op de hoogte gehouden van de voortgang. Jaarlijks wordt de uitvoeringsagenda geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Steeds weer op basis van visie en beleid.

Financiën

De financiële consequenties zijn voor 2021 meegenomen in de begroting. Voor de projecten in verdere jaren, wordt dit in de volgende begrotingen opgenomen.

Bijlagen

I-Visie gemeente Zutphen 2021-2023
I en ICT beleid Zutphen 2021-2023
Manifest-*dichterbij-door-digitalisering*.

Stukken die ter inzage liggen

ONTWERP

BESLUIT

Griffienummer:

De raad van de gemeente Zutphen,

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van met nummer ;

gelet op

b e s l u i t :

De I-Visie gemeente Zutphen 2021-2023 vast te stellen.

Aldus besloten in de openbare vergadering van
de raad van de gemeente Zutphen,
gehouden op:

De voorzitter, de griffier,



Zutphen 2021 - 2023

(herijkte) Visie op informatievoorziening

Dit is een uitgave van de gemeente Zutphen
Postbus 41
7200 AA Zutphen
's Gravenhof 2
www.zutphen.nl

Informatisering & automatisering, november 2020
Auteur(s): Harriët Blom en Gertie Sloetjes

Deze visie, of delen ervan, mag hergebruikt worden door non-profit instellingen met bronvermelding

Lay-out: Els Lutgerink, repro gemeente Zutphen

Inhoudsopgave

1. Inleiding .....pag. 1
1.2 Aanleiding voor herijking ..... pag. 2
1.3 Doelstelling ..... pag. 2
1.4 Werkwijze ..... pag. 2
1.5 Leeswijzer ..... pag. 2
2. I-visie en leidende principes
2.1 Visie informatievoorziening en samenleving .... pag. 3
2.2 Visie informatievoorziening en democratie ..... pag. 5
2.3 Visie informatievoorziening en organisatie ..... pag. 6
3. Van visie naar uitvoering ..... pag. 10

Bijlage 1: Landelijke ontwikkelingen en wetgeving ..... pag. 11
Bijlage 2: Relatie met andere ontwikkelingen ..... pag. 13
Bijlage 3: Digitale democratie ..... pag. 14
Bijlage 4: Bronnen en verwijzing naar informatie op internet ..... pag. 14



1. Inleiding

Digitalisering heeft in 2020 een extreme vlucht genomen. Vanwege de coronacrisis werken we in Nederland massaal thuis. De behoefte aan digitale dienstverlening werd groot. Neem het voorbeeld van de ZZP-ers die direct behoefte aan ondersteuning hadden. De gemeente Zutphen heeft het voor elkaar gekregen om binnen een aantal weken de digitale aanvragen mogelijk te maken en de afhandeling grotendeels digitaal te verwerken. Ook het digitaal samenwerken werd van de een op de andere dag essentieel. En de gemeenteraad vergaderde digitaal. Dat heeft veel gevraagd van zowel de ondersteuning - zij die het mogelijk moesten maken-, als van de deelnemers aan overleggen. Het deelnemen aan digitale beraadslagingen vergt een andere discipline dan een analoge beraadslaging. Met elkaar hebben we het mogelijk gemaakt, soms op een manier die “quick and dirty” genoemd kan worden.
Eén conclusie kunnen we alvast trekken: de digitale samenleving heeft aandacht nodig. Zo concluderen ook de VNG en de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken in hun gezamenlijk manifest *Dichterbij Digitalisering*. Hierin vragen partijen om aandacht voor en versnelling op het thema *Digitale Overheid.*
Want als één aspect pijnlijk duidelijk is geworden, is dat er in de maatschappij een tweedeling bestaat tussen zij die meekunnen in de digitale samenleving en zij die hierin niet of verminderd meekunnen. ‘Digitale toegang is tegenwoordig een levensbehoefte zoals de toegang tot schoon drinkwater’, waarmee het manifest wil aangeven hoe essentieel digitale toegang is geworden, de laatste jaren. Je moet dan natuurlijk wel weten hoe de kraan open gedraaid wordt.



In deze I-visie komen de hoofdthema’s terug uit het manifest en de Digitale Overheid:

- digitale inclusie (iedereen kan meedoen)
- digitale dienstverlening
- veiligheid van digitale infrastructuur
- gebruik van data en privacy
- digitaal werkgeverschap

Ze zijn verwerkt in de drie thema’s van deze I-visie:

- Informatievoorziening en samenleving
- Informatievoorziening en democratie
- Informatievoorziening en organisatie

1.2 Aanleiding voor herijking

Deze I-visie is een herijking van de visie die in 2017 door het college en de gemeenteraad zijn vastgesteld. Een groot deel van de visie past nog bij de huidige ontwikkelingen. Maar een aantal ontwikkelingen, zowel landelijk als lokaal, vraagt om een herijking van onderdelen van de visie.
Het gaat daarbij met name om:

- Landelijke wetgeving (Wet Open Overheid, Wet Modernisering bestuurlijk verkeer, Wet elektronische publicaties)
- Focus in digitale Agenda van het Rijk: bijvoorbeeld meer aandacht voor 'Digitale inclusie' iedereen kan mee (blijven) doen in de (digitale) samenleving
- Visie op samenwerking in informatisering en automatisering
- Focus op informatiebeveiliging
- Andere inzichten over informatievoorziening zoals Common Ground
- Steeds meer werken in de Cloud
- Project Interne Beheersing

Bovendien moet het onderliggende informatiebeleid opnieuw vastgesteld worden, omdat dit verouderd is. Dit beleid wordt opgesteld in de lijn met deze visie en is de opvolger van het *I en ICT Beleid* uit 2014.

1.3 Doelstelling

Deze visie is niet alleen een stip op de horizon, maar ook kaderstellend voor het informatiebeleid (wat gaan we doen en wat gaan we niet doen) en de uitvoering (hoe gaan we het doen. Tegelijk met deze herijkte visie wordt informatiebeleid geschreven, met een activiteitenoverzicht. Deze visie is dan ook bedoeld om aan te geven welke kant we als gemeente op gaan en is op onderdelen niet concreet. Het informatiebeleid, het activiteitenoverzicht en de teamplannen zijn bedoeld als concrete invulling van deze visie.

1.4 Werkwijze

Waar je een I-visie schrijft in samenwerking met diverse andere entiteiten binnen de gemeentelijke organisatie, doe je dat ook bij het 'herijken'. Teams die direct raakvlakken hebben met de visie op informatievoorziening hebben een bijdrage geleverd, zoals Documentair Informatie Beheer (DIB), Planning & Control, Informatiebeveiliging en het team Publiekszaken. De nieuwe CIO board (strategisch overleg informatievoorziening) reflecteert op de herijkte I-visie en herkent richting en ambities.

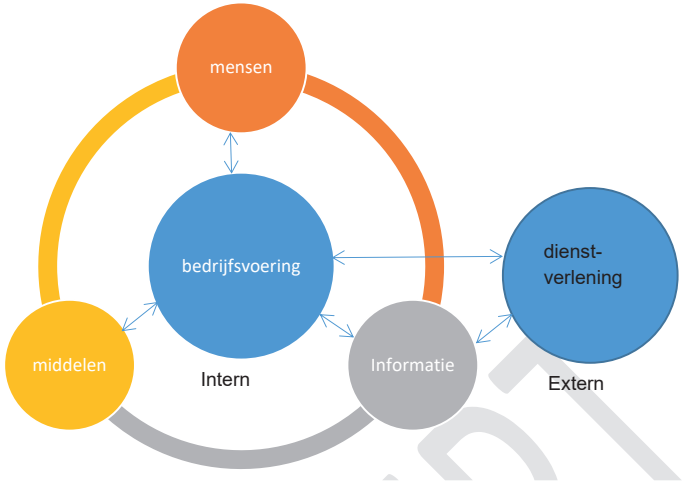
1.5 Leeswijzer

Deze I-visie is anders van opzet dan de vorige. Deze versie beperkt zich tot een visie op belangrijke thema's, met leidende principes die sturing geven aan het beleid.
De landelijke ontwikkelingen zijn beschreven in bijlage 1.



De rol van informatiemanagement binnen Zutphen

In de afbeelding is grafisch weergegeven wat de rol van informatiemanagement (en informatievoorziening) is binnen de gemeente Zutphen. Ze kan worden gezien als de spil tussen de inwoner en de interne processen en projecten (voor het behalen van resultaten). Daar waar Human Resource Management (HRM) zorgt voor de juiste persoon op de juiste plek (en de doorontwikkeling van deze persoon), zorgt Planning & Control voor de juiste doelstellingen en inzicht in de resultaten. Informatiemanagement zorgt voor de juiste inrichting van systemen en gegevens, zodat resultaat en procesgericht werken en optimale dienstverlening en besluitvorming mogelijk is.



Informatie is een belangrijk onderdeel in een organisatie. Het is de grondstof voor de bedrijfsvoering van een gemeente en binnen niet al te lange tijd, is real-time informatie de basis voor het nemen van beslissingen. Beschikbaarheid en slim gebruik van data geeft ongekende mogelijkheden. Door te beschikken over real-time informatie verandert het proces van politieke besluitvorming, de rol van bestuurders, het werk van beleidsmakers, de beleidscyclus en de uitvoering. Alléén verzamelen van gegevens is niet afdoende. Het op de juiste manier presenteren en interpreteren is onze uitdaging voor de komende jaren.
De gemeente is niet altijd zelf aan zet, een deel van de uitvoerende werkzaamheden wordt door ketenpartners gedaan. De gemeente is ervoor verantwoordelijk dat deze ketenpartners kunnen beschikken over real-time informatie.
De gemeente moet bij het gebruik en uitwisseling van deze informatie ook zorgen dat de beveiliging en privacy wordt gewaarborgd.

2. I-visie en leidende principes

In deze visie op informatiemanagement zijn de landelijke en gemeentelijke doelstellingen en opgaven vertaald naar drie onderdelen die in dit hoofdstuk nader worden uitgewerkt:

- Visie informatievoorziening en samenleving
- Visie informatievoorziening en democratie
- Visie informatievoorziening en organisatie

2.1 Visie informatievoorziening en samenleving

Dienstverlening

De Zutphense Visie op Dienstverlening geeft een duidelijk beeld van de gewenste situatie op de gemeentelijke dienstverlening. Hierbij staat de vraag van de inwoners, bedrijven en instellingen centraal. De komende tijd wordt ook deze visie herijkt. We blijven werken aan het versterken van de zelfredzaamheid en digivaardigheid van burgers. Het is een essentiële randvoorwaarde voor het realiseren van de digitale overheid. Wensen en (zoek)gedrag van gebruikers moeten het uitgangspunt zijn bij de ontwikkeling van de dienstverlening. Dit vraagt om samenwerking, afspraken en standaardisatie, en dus om centrale regie en coördinatie.

Uiteraard moeten er steeds alternatieven zijn voor inwoners die de mogelijkheden of vaardigheden missen om digitaal contact te onderhouden met de overheid. Persoonlijk contact met de overheid moet mogelijk blijven. Uitgangspunt is: digitaal waar het kan, fysiek waar het moet.

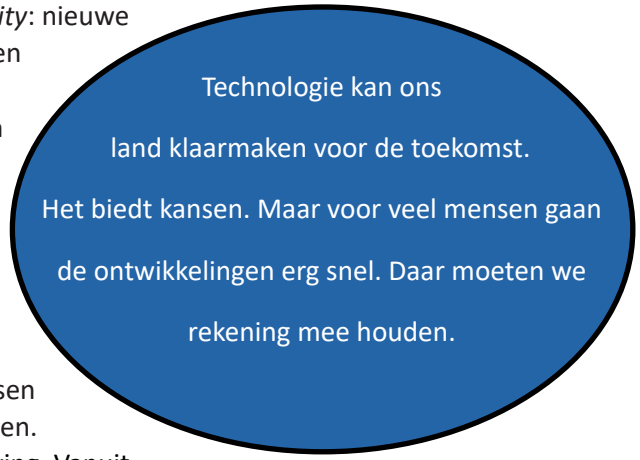
Alle huidige gemeentelijke producten en diensten dienen (indien mogelijk) via het internet aangevraagd en afgehandeld te kunnen worden. Andere producten komen zonder tussenkomst van de gemeente tot stand, zoals waardedocumenten, vergunningen en uitkeringen. Een logisch gevolg daarvan is, dat de baliefunctionaliteit van de gemeente sterk verandert. Daarnaast ontvangt de inwoner

na aanvraag altijd een definitieve (betrouwbare) leverdatum en neemt het aantal telefoontjes over de status van een aanvraag af tot een minimum. Het (papieren) post-kanaal wordt zoveel mogelijk uit gefaseerd. Het spraak-kanaal blijft bestaan, maar is ondersteunend aan het internet. Het internetkanaal bestaat voor het grootste gedeelte uit MijnOverheid. MijnOverheid.nl is hét digitale loket (een portaal) waarmee iedereen met DigiD of e-herkenning (in de toekomst eID) zijn overheidszaken kan regelen en persoonlijke gegevens kan inzien op een gemakkelijke én veilige manier.

Omdat de gemeente de traditionele taken steeds meer uitbesteed aan samenwerkingspartners -bijvoorbeeld Omgevingsdienst Achterhoek (ODA), Tribuut (belastingen), Veiligheidsregio Noord Oost Gelderland (VNOG) of andere gemeenten- is standaardisatie van data en records onontbeerlijk, het is vergelijkbaar met dezelfde taal spreken.

Buitenwereld

We hebben de openbare ruimte steeds beter in beeld. Door het registreren, terug melden en gebruiken van de basisregistraties en het optimaliseren van de kernregistraties hebben we een uitstekende informatiepositie, die wij door het gebruik van open data graag delen met bedrijven en inwoners. Deze informatie wordt duurzaam benut en heeft daarom een kostenefficiënt effect. Het bedrijfsleven is van groot belang voor de gemeente Zutphen. We werken dan ook graag samen in ontwikkelingen zoals een *Smart City*: nieuwe technologieën en ICT die de stad leefbaarder maken. De komende jaren staan ook in het teken van de nieuwe omgevingswet. Ook hierin is technologie een belangrijke factor. Standaardwerkzaamheden worden verder geïnformatiseerd, waardoor er meer ruimte overblijft voor dienstverlening op maat als dit noodzakelijk is.



Digitale inclusie

We communiceren in Nederland steeds meer digitaal. Dat heeft een grote invloed op het leven van iedereen. Technologie kan ons land klaarmaken voor de toekomst. Het biedt kansen. Maar voor veel mensen gaan de ontwikkelingen erg snel. Daar moeten we rekening mee houden.
We streven ernaar dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. Vanuit het Rijk is dit doel beschreven als: iedereen kan meedoen in de (digitale) samenleving. Dit noemen we “digitale inclusie”.
Het verbeteren van digitale inclusie is een grote uitdaging. Het gaat tijd kosten en er moeten veel verschillende partijen gaan samenwerken.

De verschillende plannen moeten elkaar versterken. Daarom heeft het Rijk vier hoofddoelen bepaald:

1. Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken.
2. Mensen helpen om met digitalisering om te gaan(verbeteren digitale vaardigheden).
3. Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn.
4. Samenwerken met bedrijven en andere organisaties.

Beleid en uitvoering in Zutphen sluit hierbij aan. De inwoners van de gemeente Zutphen worden ondersteund door de gemeente (en landelijke ondersteuning zoals Digitaal Hulpplein). Zo kunnen ze bijvoorbeeld op afspraak hulp krijgen bij het digitaal aanvragen van producten. Ook in dit thema werken we samen met onze (Zutphense) partners.

Leidende principes informatievoorziening en samenleving

- De klantbehoefte is het uitgangspunt bij het organiseren van processen en het inrichten van de organisatie.
- We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, maar sturen wel op digitaal contact. Vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.
- We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
- We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en mede-overheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.
- We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.
- We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.
- De informatievoorziening is geschikt voor gegevensuitwisseling met meerdere uitvoerings- en samenwerkingspartners door het gebruik van standaarden;
- We zijn voorstander van meer zelfservice, uit oogpunt van snelheid en gemak. Inwoners en bedrijven kunnen, daar waar het kan en mag, hun producten en diensten digitaal met ons afhandelen. We organiseren een vangnet voor mensen die hiertoe niet in staat zijn en/of die niet willen.

2.2 Visie informatievoorziening en democratie

Nieuwe democratie

In veel gemeenten zijn er voorbeelden van nieuwe democratie. Soms omdat bestuurders hierin actief zijn, maar vaker door bevlogen inwoners die maatschappelijke uitdagingen (vernieuwend) willen aanpakken.
Op basis van proeftuinen de afgelopen jaren, wordt er nu landelijk gewerkt aan de plannen voor de doorontwikkeling van de inzet van Digitale Democratie in 2020-2021. De gedachten gaan hierbij uit naar de toepassing van online participatie op grote(re) schaal, zoals OpenStad, waarbij de succesvolle inzet van online participatietools in de praktijk naar andere overheden kunnen worden opgeschaald. De invoering van de Omgevingswet kan een hefboom zijn voor deze ontwikkelingen.
Het initiatief komt steeds meer bij inwoners en bedrijven te liggen. Actief en open mee kunnen denken en bijdragen in alle fasen van de beleidscyclus kan alleen op basis van een sterke informatiepositie. Aan de overheid is het om te zorgen dat de beschikbare en open data betrouwbaar, veilig en interpretabel zijn. Ook bestuurders kunnen veel beter en sneller hun afwegingen maken als zij de juiste informatie tot hun beschikking hebben en de mening van de inwoners betrouwbaar kunnen peilen.

Actief en open mee kunnen denken en bijdragen in alle fasen van de beleidscyclus kan alleen op basis van een sterke informatiepositie.

Leidende principes informatievoorziening en democratie

- Informatie is steeds meer transparant en toegankelijk voor inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen ter facilitering van hun inbreng en samenwerking.
- De gemeente is toegankelijk en benaderbaar.
- De gemeente experimenteert, samen met partners, met digitale participatie. Bijvoorbeeld bij de implementatie van de omgevingswet.

Digitale democratie =
Gebruiken van digitale technologie om democratische besluitvormingsprocessen te ondersteunen.
Zoals:

- petitieplatformen;
- tools om de politieke agenda te bepalen;
- stem apps;
- online discussieplatforms;
- participatieve begrotingstools.

Bron: Digitale democratie in de praktijk, ICTU en Democratie in Actie.

2.3 Visie informatievoorziening en organisatie

De gemeente Zutphen is steeds meer een partner voor andere organisaties en inwoners. Dat betekent dat er op het gebied van informatievoorziening een verandering plaats dient te vinden. Transparantie en vindbaarheid van informatie voor de inwoners spelen hier een belangrijke rol. De inwoner verwacht steeds meer dat hij of zij alle zaken digitaal kan opzoeken en aanvragen en verwacht dat producten en diensten snel en efficiënt geleverd worden (met de juiste kwaliteit). Daarnaast vraagt de inwoner steeds meer inzicht (en inspraak) in het maatschappelijk rendement van (gemeentelijk) beleid. Bovendien verandert de rol van de inwoner richting een meer participatieve rol, waardoor ook de behoefte bestaat aan informatie om bepaalde taken zelf of samen met de maatschappij uit te kunnen voeren. Om dit te kunnen waarmaken moet de kwaliteit van de digitale organisatie voldoende zijn. Het gaat daarbij om kennis, vaardigheden en competenties op het gebied van informatie en digitalisering. Zoals het verantwoordelijkheid nemen voor bijvoorbeeld de kwaliteit van gegevens.

De digitale organisatie is gericht op technische ontwikkelingen en op (digitale) ontwikkeling van medewerkers. Op veel vlakken is de nodige vooruitgang geboekt en ontwikkelen we verder door:

- Common Ground
- Proces- en zaakgericht werken
- De professionele informatiemedewerker
- Digitaal werkgeverschap
- Informatie als sturingsinstrument
- Gegevensbeheer en basisregistraties
- Informatiebeheer
- Informatiebeveiliging
- Slim samenwerken

Common Ground

Onder de vlag van Common Ground werken gemeenten samen met ketenpartners en leveranciers aan een nieuwe, toekomstgerichte informatievoorziening. Daarbij worden data losgekoppeld van werkprocessen en applicaties. En data worden bevraagd bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan, zoals nu het geval is. Databronnen zullen steeds meer centraal in Nederland staan en steeds minder bij een gemeente. Een gemeente kan vervolgens kiezen hoe de eigen processen gebruik maken van deze bronnen en deze bronnen verrijken. Ook de gemeente Zutphen gaat mee in deze ontwikkeling.

Welk probleem lossen we op met Common Ground en wat is de opgave?

De huidige manier van digitaal gegevens uitwisselen verloopt traag, is kostbaar en foutgevoelig. Het is noodzakelijk om de gemeentelijke ICT te vernieuwen, om te kunnen voldoen aan de privacywetgeving en een slimmere omgang met data.
Het realiseren van Common Ground vergt een transitie die pas is voltooid als de gegevens in alle relevante informatiesystemen worden gescheiden van de applicaties en processen waarin ze gebruikt worden, om vervolgens vanuit één bron voor de verschillende ICT-oplossingen beschikbaar te komen. Dat klinkt logisch, maar die scheiding is er momenteel nauwelijks.
Bijkomend voordeel is dat uiteindelijk dubbele en niet gebruikte systemen en applicaties afgeschaft kunnen worden.

Bron: Pamflet Common Ground van de VNG

Proces- en zaakgericht werken

Zutphen kiest ervoor om de gemeentelijke taken onder te verdelen in heldere processen. De enorme hoeveelheid diensten en producten en de complexiteit ervan, maken het nodig om de werkzaamheden te ordenen vooral vanuit een klantperspectief. Zeker nu we meer en meer in ketens gaan werken. Het procesbesef in de organisatie is de laatste jaren gegroeid. De komende tijd benutten we om onze processen helder te krijgen. We maken hierbij gebruik van de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA). GEMMA helpt om samenwerken tussen gemeenten, met ketenpartners en aansluiten op landelijke voorzieningen mogelijk te maken. Door de Zutphense processen te stroomlijnen met landelijke standaarden worden we meer wendbaar en flexibel.
Naast het in beeld krijgen van processen, verbeteren we ze ook, met de doelen van Interne beheersing in beeld. We gaan verder met de ontwikkeling van het zaakgericht werken volgens de visie op zaakgericht werken.

Omdat de dienstverlening steeds meer digitaal verloopt, er steeds vaker 'op afstand' wordt gewerkt en procesgericht werken steeds belangrijker wordt, speelt zaakgericht werken een sleutelrol. In 2019 is een nieuwe visie op zaakgericht werken geschreven voor onze organisatie. Hierin staat dat we digitaal zaakgericht werken ook de komende jaren zien als een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van onze dienstverlening te bewaken en digitaal te kunnen werken. Door zaakgericht te werken wordt het onder andere mogelijk om onze sturing in te richten, meer helderheid over proces en voortgang van onze dienstverlening te verkrijgen, op een goede wijze aan te sluiten op landelijke ontwikkelingen (waaronder aansluiting mijnoverheid) en voorzieningen en op een goede wijze te archiveren. Waar we echter eerder kozen voor centraal en generiek, kiezen we nu voor decentraal en specifiek. Dit betekent dat we ervoor kiezen om het zaakgericht werken af te stemmen op de ondersteuning die binnen het proces nodig is. Met een centrale en generieke ondersteuning waar dat nodig is.

De professionele informatiemedewerker

Iedere medewerker van de gemeente Zutphen wordt (in meer of mindere mate) informatiemedewerker. De informatiemedewerker (i-medewerker) is een zeer digitaal vaardige medewerker. Hij of zij redt zich goed met verschillende programmatuur en kan dit zowel via de iPad, laptop als vaste computer. En zowel thuis, in het stadhuis als op het terras in Warnsveld. De i-medewerker is zelfredzaam en flexibel waarbij werk en privé steeds beter gecombineerd kunnen worden. Hij kent de principes van flexibel werken zoals lean en scrum (flexibele resultaatgerichte werkmethoden) en past deze basisprincipes toe in zijn werk, waarbij hij altijd nadenkt over het verbeteren van de huidige (digitale) werkwijze. De i-medewerker is niet bang voor informatie. Hij werkt zelfstandig en in groepsverband aan duidelijke doelstellingen en is iedere dag benieuwd naar de behaalde resultaten om op basis van inzicht in deze informatie zichzelf en het team steeds verder te ontwikkelen. Het team HRM speelt een belangrijke rol in de ontwikkeling richting de nieuwe medewerker, gericht op digitale inclusie (mee kunnen doen). Deze ontwikkeling kan niet geheel vrijblijvend zijn.
Niet alleen de huidige medewerkers dienen te ontwikkelen naar informatiemedewerker (waarbij veel medewerkers al grote stappen hebben gezet). Bij werving en selectie dient er meer aandacht te zijn voor deze 'kwaliteiten'.

Iedere medewerker van de gemeente Zutphen wordt (in meer of mindere mate) informatiemedewerker.

Digitaal werkgeverschap

Niet alleen de werknemer is aan zet waar het gaat om het professionaliseren van digitaal werken. Ook de werkgever heeft hierin een rol. Niet alleen in het aanbieden van trainingen op vaardigheden, maar ook in de zorg voor een goede werkplek. Tot nu toe keken we dan vooral naar de kantooromgeving. Nu al blijkt dat thuiswerken een blijvertje is. Flexibele werkplekken, waarbij een medewerker zowel thuis, op kantoor als bij een samenwerkingspartner uit de voeten moet kunnen is hierbij essentieel.

Informatie en sturing: informatie leveren en gebruiken voor sturing en interne beheersing

Afhankelijk van ieders rol en verantwoordelijkheid is er behoefte aan sturingsinformatie. Die behoefte is het uitgangspunt voor de informatie (bijvoorbeeld delen van informatie over budgetten). De rol van informatievoorziening verbreedt en richt zich naast het ondersteunen van de uitvoeringsorganisatie ook op 'ondersteuning van management en bestuur'. Zo kan het management en bestuur aan de hand van externe en interne sturingsinformatie snel beslissingen nemen, keuzes maken en bijsturen. Doordat inzicht in de prestaties gebaseerd is op real-time informatie is ook de rol van beleidsambtenaren veranderd. De termijn waarvoor de beleidsplannen gelden is namelijk veel korter (er kan eerder worden geëvalueerd of het beleid effectief is en nog aansluit bij de veranderende omgeving), waarvoor er frequenter kortere plannen en statusupdates nodig zijn, gebaseerd op de laatste informatie. De Deming cirkel (Plan-Do-Check-Act) is daarbij het uitgangspunt in alle lagen van de organisatie.



Een goed opgezet en werkend systeem van interne beheersing helpt de organisatie om te borgen dat doelstellingen bereikt worden zonder in allerlei valkuilen te belanden of op verrassingen te stuiten. Het gaat daarbij niet alleen om de beheersing van processen maar vooral om het versterken van cultuur, houding en gedrag en bewustzijn. Voordelen van een goede interne beheersing zijn duidelijkheid over doelen, wie wat wanneer moet doen en hoe, welke documenten, formulieren en systemen gebruikt moeten worden en tenslotte waar de risico's zitten en welke beheersmaatregelen zijn genomen.
Om informatie te kunnen gebruiken, moet het wel beschikbaar en van goede kwaliteit zijn (inclusief veiligheid). Ook daarvoor is iedereen verantwoordelijk. We zijn ons ervan bewust dat het leveren en bijhouden van informatie hoort bij onze taak en bijdraagt aan goede informatievoorziening.

Gegevensbeheer & basisregistraties

Het stelsel van basisregistraties (waaronder de BRP, BAG, WOZ en BGT) wordt organisatiebreed ingezet in de organisatie. Ook wordt er buiten de gemeentelijke organisatie optimaal gebruik van gemaakt. Iedere medewerker heeft kennis van de basisregistraties en doet terugmeldingen als zij afwijkingen constateren. Daarnaast is Geo-informatie (informatie geprojecteerd op een kaart zoals bij Google maps) de basis voor analyses, beslissingen en beleid. Dat geldt niet alleen voor de teams in het fysieke domein, maar ook voor de andere teams. De gemeente is een volwaardig partner in het verplicht gebruik en terugmeldingen binnen het Stelsel van Basisregistraties.
Kwaliteit is belangrijk voor gegevensbeheer en het stelsel van basisregistraties. De gegevens worden namelijk veel en verplicht gebruikt in allerlei belangrijke processen. Dit kan gaan om uitrukkende hulpdiensten, het efficiënt vaststellen van het recht op een uitkering of het toetsen van vergunningaanvragen. Bij het gebruik van de gegevens is de privacy van de inwoner gewaarborgd.

Informatiebeheer

De gemeente Zutphen ziet informatie als de grondstof voor haar bedrijfsvoering. Informatie is nodig om alle processen binnen en buiten de gemeente efficiënt en zorgvuldig te laten verlopen. Als gemeente hebben we een uitstekende informatiepositie, maar alle vergaarde informatie moet worden beheerd. De gemeente Zutphen is zich bewust van de noodzaak van gedegen informatiebeheer.
Met informatiebeheer wordt bedoeld het in bewaring nemen, duurzaam bewaren, beheren en ontsluiten van informatie. Het informatiebeheer gaat steeds meer niet alleen over archivering maar over het betrouwbaar en duurzaam bewaren van alle (digitale) overheidsinformatie. Het doel is duurzame toegankelijkheid.
Dit betekent dat overheidsinformatie vindbaar, beschikbaar, toegankelijk, leesbaar en bruikbaar is en in de tijd gezien ook blijft.
Het informatiebeheerplan geeft praktisch richting aan het besluit informatiebeheer, de I-visie en de visie zaakgericht werken.

Informatiebeveiliging

De gemeente heeft een grote verantwoordelijkheid om haar informatievoorziening te beveiligen en veilig te houden. Wettelijke regelingen als de AVG, ENSIA en de BIO verplichten daartoe. Daarnaast is er het belang van het vertrouwen in de overheid als geheel en de gemeente in het bijzonder. Informatiebeveiliging vormt daarmee een belangrijk kwaliteitsaspect van de informatievoorziening van de gemeente, ook in relatie tot andere overheden. Wij willen onze kwetsbaarheden in onze informatievoorziening kennen en met de juiste prioriteit de daaruit ontstane risico's beperken door het nemen van effectieve maatregelen.

Informatiebeveiliging is een proces van plannen, uitvoeren, controleren en bijstellen (Plan-Do-Check-Act). Het doorlopen van dit proces is een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement. Om te voorkomen dat informatie en informatiesystemen te licht of te zwaar worden beveiligd, vormt risicomanagement een belangrijk onderdeel in dit proces.

De gemeente groeit verder in volwassenheid van informatiebeveiliging. De focus verschuift daarbij van reageren op incidenten naar het herkennen en voorkomen van incidenten. Een digitaal weerbare gemeente kan potentiële incidenten vroegtijdig signaleren en de gevolgen ervan beperken, omdat de juiste maatregelen zijn getroffen. Die juiste maatregelen worden deels bepaald door de landelijk afgestemde Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en deels door het systematisch uitvoeren van risicoanalyse en de verantwoordelijkheid beleggen van de uitkomsten daarvan Als de basis door implementatie van de BIO op orde is, verhoogt dit de digitale weerbaarheid van gemeente. Daarbij helpt de BIO het lijnmanagement bij het nemen van zijn verantwoordelijkheid en het uitvoering geven aan informatiebeveiliging.



Slim Samenwerken

Samenwerking met externe partijen, marktpartijen en ketenpartners komt steeds vaker voor. Zo werkt de gemeente Zutphen op het gebied van het sociaal domein in verschillende samenwerkingsverbanden. Al deze samenwerkingen zorgen voor een ingewikkeld informatienetwerk met een wirwar van koppelingen en aansluitpunten. Eenvoudige en veilige systemen met mogelijkheden voor eenvoudige toegang en uitwisseling van informatie moeten daarom altijd het streven zijn. Afspraken en verantwoordelijkheden dienen contractueel te worden vastgelegd.

Bij alle beslissingen die plaatsvinden op het gebied van samenwerking dient speciale aandacht te zijn voor informatievoorziening en de rol van de gemeente. Samenwerken en informatievoorziening is namelijk een complex vraagstuk waar vaak weinig aandacht voor is. Bovendien zien we in de regio een soort lappendeken. Zo werkt de gemeente Zutphen op dit moment bijvoorbeeld op het gebied van archivering samen met de gemeenten Lochem en Brummen, werkt zij voor de RUD samen in de Achterhoek en is belastingheffing ondergebracht bij Tribuut (samen met de gemeenten Apeldoorn, Epe, Lochem en Voorst). Al deze vormen van samenwerking maken de informatievoorziening complexer, meer versnipperd, gevoeliger voor fouten en zorgen ervoor dat er vaak onduidelijkheid ontstaat over de verantwoordelijkheden van de betrokken partijen.

De gemeente Zutphen wordt informatiekundig meer flexibel ingericht, zodat het samenwerken in de ketens eenvoudiger en efficiënter wordt. Voorwaarde hiervoor is standaardisering. We gaan mee in de ontwikkeling van Common Ground..

De gemeente Zutphen kiest ervoor om tot 2025 niet actief te zoeken naar uitbesteding of deelname aan een samenwerkingsverband op het gebied van Informatisering en automatisering. Wel streven we continu naar optimale samenwerkingskansen in de toekomst. Het volgen van standaarden (VNG) en de-facto standaarden is daarbij helpend. Dit vergroot (vergemakkelijkt) zowel eventuele toekomstige samenwerkingsmogelijkheden als het inkopen van ondersteuning voor toepassingen bij het zelfstandig uit blijven voeren van taken. Een positieve opstelling naar de buurgemeenten met betrekking tot kennisdelen, gezamenlijk IT-projecten realiseren (inkopen, inrichten, scholing, kennisdeling) leidt tot efficiencymogelijkheden. Om te kunnen beoordelen of de kosten van de gemeentelijk IT niet uit de pas lopen wordt met enige regelmaat (bijvoorbeeld om de drie jaar) deelgenomen aan een benchmark.

Leidende principes informatievoorziening en organisatie

- Bij het ontwikkelen en invoeren van nieuwe oplossingen ten behoeve van dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening zitten we veelal in het peloton (actieve volger). We zitten niet in de kopgroep maar houden het beschikbaar komen van innovaties goed in de gaten.
- De informatievoorziening is geschikt voor gegevensuitwisseling met meerdere uitvoerings- en samenwerkingspartners door het gebruik van (landelijke) standaarden.
- Digitaal werken is de norm binnen de gemeentelijke organisatie. Wij richten onze informatievoorziening, gegevensverwerking en -uitwisseling digitaal in.
- Onze medewerkers werken veilig en locatie onafhankelijk, bijvoorbeeld in het stadhuis, thuis en bij de klant (keukentafelgesprek).
- We werken proces- en zaakgericht.
- Wet- en regelgeving vormen een kader, maar geen keurslijf.
- De informatiehuishouding wordt afgestemd op de klantbehoefte en de daaruit voortvloeiende dienstverleningsprocessen.
- We zijn ons ervan bewust dat het leveren en bijhouden van informatie hoort bij onze taak en bijdraagt aan een goede informatievoorziening.



3. Van visie naar uitvoering

Deze I-visie moet gedragen worden door alle lagen van de gemeente. Deze visie is de leidraad voor ons Informatiebeleid en wordt gevolgd door uitvoeringsplannen. Zo leggen we de verbinding tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau. Om dit te bereiken zetten we in op een uitstekende governance. Dat wil zeggen de wijze waarop de ICT organisatie bestuurd wordt. In lijn met de organisatieontwikkeling zetten we in op professionele medewerkers met een goed oor voor de wensen en eisen van de gebruikers en een bewustzijn van de benodigde middelen. Onmisbaar is een meer professioneel leveranciers- en portfoliomanagement. Enerzijds om de gemeente Zutphen zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, anderzijds om de kosten beter te beheersen.

Bijlage 1: Landelijke ontwikkelingen en wetgeving

Digitale gemeenten 2024

Met het aantreden van het kabinet Rutte III in 2017 werd de verantwoordelijkheid voor de digitale overheid belegd bij staatssecretaris Knops van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties. Zijn Agenda Digitale Overheid is de hernieuwde leidraad voor deze visie. Maar is een logisch vervolg op al eerder ingezette ontwikkelingen.

Om invulling te geven aan het grote belang van digitalisering heeft het kabinet de Nederlandse Digitaliseringsstrategie uitgebracht. Als onderdeel daarvan is een brede Agenda Digitale Overheid ontwikkeld. Deze agenda kreeg in 2018 de naam NL DIGIbeter en wordt jaarlijks geactualiseerd.
Omdat in basis iedere overheidsinstantie gelijk is en de landelijke visie overeenkomt met de visie van de gemeente Zutphen, volgt onze I-visie de landelijke Agenda Digitale Overheid.

De Vereniging Nederlandse gemeenten heeft de Agenda Digitale Overheid vertaald naar De Digitale Agenda Gemeenten 2024. Deze brengt de belangrijkste onderwerpen in kaart voor de komende jaren op het gebied van digitalisering bij gemeenten. Digitalisering verschuift naar de kern van de samenleving en het functioneren van de overheid. Digitalisering draagt zodoende bij aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Dit leidt tot een aantal veranderingen ten opzichte van de Digitale Agenda 2020. De nadruk komt meer te liggen op '(digitale) samenleving' en óverheid' in plaats van digitale infrastructuur en overheid.

In de Digitale Agenda Gemeenten 2024 staat het volgende over deze verschuiving:

<u>We (VNG) houden aandacht voor de digitale basis op orde (infrastructuur).</u>
Nieuwe technologieën en data-analyses bieden nieuwe mogelijkheden voor de aanpak van vele grote maatschappelijke opgaven. Dit heeft gevolgen voor de aanwezige digitale kennis en kunde bij het gemeentelijk apparaat, met name bij kleine en middelgrote gemeenten. Daarnaast moet de basis van onze informatievoorziening en –veiligheid op orde zijn. Daarom heeft de Taskforce Samen Organiseren ingestemd met een verdere uitwerking van de Common Ground gedachte: de komende jaren werken we binnen het kader van NL Digibeter met diverse publieke en private partijen samen om een digitale infrastructuur te realiseren die goed beschikbaar en veilig is, en die een moderne, inclusieve dienstverlening faciliteert.
De commonground gedachte en het vormgeven van een nieuwe basisinfrastructuur stelt ons verder in staat om meer grip te krijgen op de digitale infrastructuur. De afhankelijkheid van leveranciers begint af te nemen. Dit maakt het eenvoudiger om publieke waarden te borgen in de informatiesamenleving.

<u>We (VNG) integreren de mogelijkheden van data en digitalisering meer en meer in de vorming en uitvoering van beleid..</u>
Om maatschappelijke opgaven aan te pakken, is het belangrijk om gebruik te maken van de mogelijkheden van digitalisering. Dat geldt voor alle domeinen. Denk bij Sociaal Domein aan bijvoorbeeld de stapeling en de tekorten. In fysiek domein aan woningbouw-opgave en energietransitie, en omgevingswet, en bij bedrijfsvoering en bestuur aan de participatiesamenleving in combinatie met sociale media. Gemeenten leggen meer en meer verbinding tussen data, en informatie en beleid en uitvoering. Zo komen we tot betere en slimmere processen, waarvan inwoners en ondernemers de vruchten plukken.

<u>We (VNG) onderzoeken en gebruiken nieuwe technologieën, gericht op de bescherming van publieke waarden (samenleving).</u>
De overheid heeft in de digitale wereld dezelfde taken en verant-woordelijkheden als in de fysieke. Bij die digitale wereld hoort echter wel een nieuw handelingsperspectief. Daarbij horen ethische kaders en regelgeving, en een passende en gelegitimeerde inzet van technologie en data. We zijn bovendien open en transparant over de afwegingen die we daarin maken en betrekken ondernemers daarbij. De rol van de gemeenteraad is hierin heel belangrijk, net als actieve openbaring van overheidsinformatie.

In de Digitale Agenda Gemeenten 2024 wordt de rol van gemeenten in de digitale transitie
van onze samenleving beschreven aan de hand van 3 doelstellingen:

- Mogelijk maken (de basis op orde);
- Kansen benutten (in beleidsdomeinen van de overheid en in de economie);
- Duiden en reflecteren (van waarden en innovatie in de informatiesamenleving).

Verplichtingen / wetgeving

De laatste jaren is er nieuwe wetgeving gekomen of aangekondigd, die grote impact heeft op werkwijzen bij gemeenten:

De Wet Open Overheid (Woo) wordt waarschijnlijk na de zomer van 2020 behandeld in de kamer en treedt dan in 2022 waarschijnlijk in werking. De jaren daarna moeten steeds meer soorten overheidsinformatie actief openbaar gemaakt worden. Als de Woo van kracht wordt, vervangt deze de Wet Openbaarheid van Bestuur (Wob).

De wet regelt dat iedere organisatie die onder de wet valt een informatieregister dient bij te houden. Dit register ontsluit op een transparante manier de informatie die bij overheden beschikbaar is. Gemeenten dienen dit register zelf op te zetten en actief van informatie te voorzien.

Dit vraagt om organisatie brede regie op het digitaal bewaren en ontsluiten van de eigen gegevens.

De Wet Modernisering elektronisch bestuur treedt in 2021 in werking. Doel is dat geregeld wordt dat burgers en bedrijven 'berichten' altijd elektronisch naar een bestuursorgaan kunnen verzenden. Op dit moment bepaalt een bestuursorgaan of het al dan niet elektronisch bereikbaar is voor aanvragen e.d.

Gevolg is dat we communicatiekanalen moeten aanpassen en/of uitbreiden, zodat formele berichten – conform wettelijke eisen elektronisch kunnen worden ontvangen.

De Wet Elektronische publicaties heeft als doel het digitaal toegankelijk maken van kennisgevingen en bekendmakingen van de overheid aan burgers en bedrijven. Staatssecretaris Knops heeft een wetsvoorstel hiervoor gepubliceerd.

De Wet Digitale Overheid heeft als doel het regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi) overheid. In 2021 zal de wet naar verwachting gefaseerd in werking treden.

De omgevingswet

De Omgevingswet treedt op 1 januari 2022 in werking. Deze wet moet er onder andere toe bijdragen dat het aantal regels afneemt en de overzichtelijkheid voor de burgers toeneemt. Op de langere termijn zal het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) vorm moeten krijgen waarin planvorming, vergunningverlening, toezicht en handhaving procesmatig verbonden gaan worden. Uitwisseling van informatie en online inzicht zijn bij deze ontwikkeling van groot belang. Op 1 januari 2022 moeten we zijn aangesloten zijn op het DSO. Daarna heeft



de gemeente nog tot 1 januari 2024 om de Omgevingsvisie te ontwikkelen en beschikbaar te stellen in het DSO. Op 1 januari 2029 moet het gemeentelijke Omgevingsplan beschikbaar zijn in het DSO.

Bijlage 2: Relatie met andere ontwikkelingen

Deze visie op informatie heeft raakvlakken met veel ander visies en projecten. Dit heeft ermee te maken dat informatie niet meer is weg te denken uit de samenleving en een gelijkwaardig onderdeel is van de bedrijfsvoering, naast mensen en middelen
Het delen van informatie is van groot belang, ook bij het ondersteunen van inhoudelijk thema's.
Overheidsinformatie moet immers openbaar en vrij toegankelijk zijn, ook voor samenwerkingspartners. We moeten en gaan steeds meer open data beschikbaar stellen.
Ook voor het 'sturen op inhoudelijke programma's' moet er voor bestuur en organisatie betrouwbare informatie beschikbaar zijn.
Hier een opsomming van de belangrijkste relaties:

Strategische Visie Zutphen 2025

Zutphen staat voor grote uitdagingen. De historische Hanzestad aan de IJssel heeft de naam eigenzinnig te zijn. Bestuurlijk een kleurrijk schaakbord en een bijzonder diverse samenstelling van de bevolking, met voldoende uitdagingen op sociaaleconomisch gebied.
Een bloeiende archipel kent een sterke onderlinge verbondenheid tussen de eilanden, maar ook een goede verbinding met haar regio. Zutphen is in 2025 een centrumgemeente met een verzorgingsgebied van zo'n 90.000 inwoners wonend in (delen van) gemeenten Lochem, Brummen, Bronckhorst en Voorst.

Krachtig Zutphen

Zutphen zet het vergroten van de economische-sociale kracht in de versnelling. College en organisatie geven dit richting onder de noemer 'Krachtig Zutphen'.

We profileren ons steeds meer als creatieve, innovatieve stad. Samen met ondernemers investeren we in een circulaire economie met meer productiecapaciteit en nieuwe arbeidsplaatsen. Onze historische compacte binnenstad is dé trekker voor bewoners, bezoekers en bedrijven. Met onze partners in de binnenstad versterken we het wonen en werken in de binnenstad. In het Waterkwartier werken we samen met inwoners en partners aan een krachtige wijk: kleurrijk en duurzaam. Met ondernemers en onderwijs werken we aan nieuwe opleidingen in de techniek. Alles met het oog op energietransitie, een circulaire maatschappij en een goed werkende arbeidsmarkt.
Om focus aan te brengen in Krachtig Zutphen richt de agenda zich op vier programma's.
Dit zijn twee gebiedsgerichte programma's en twee thema's:

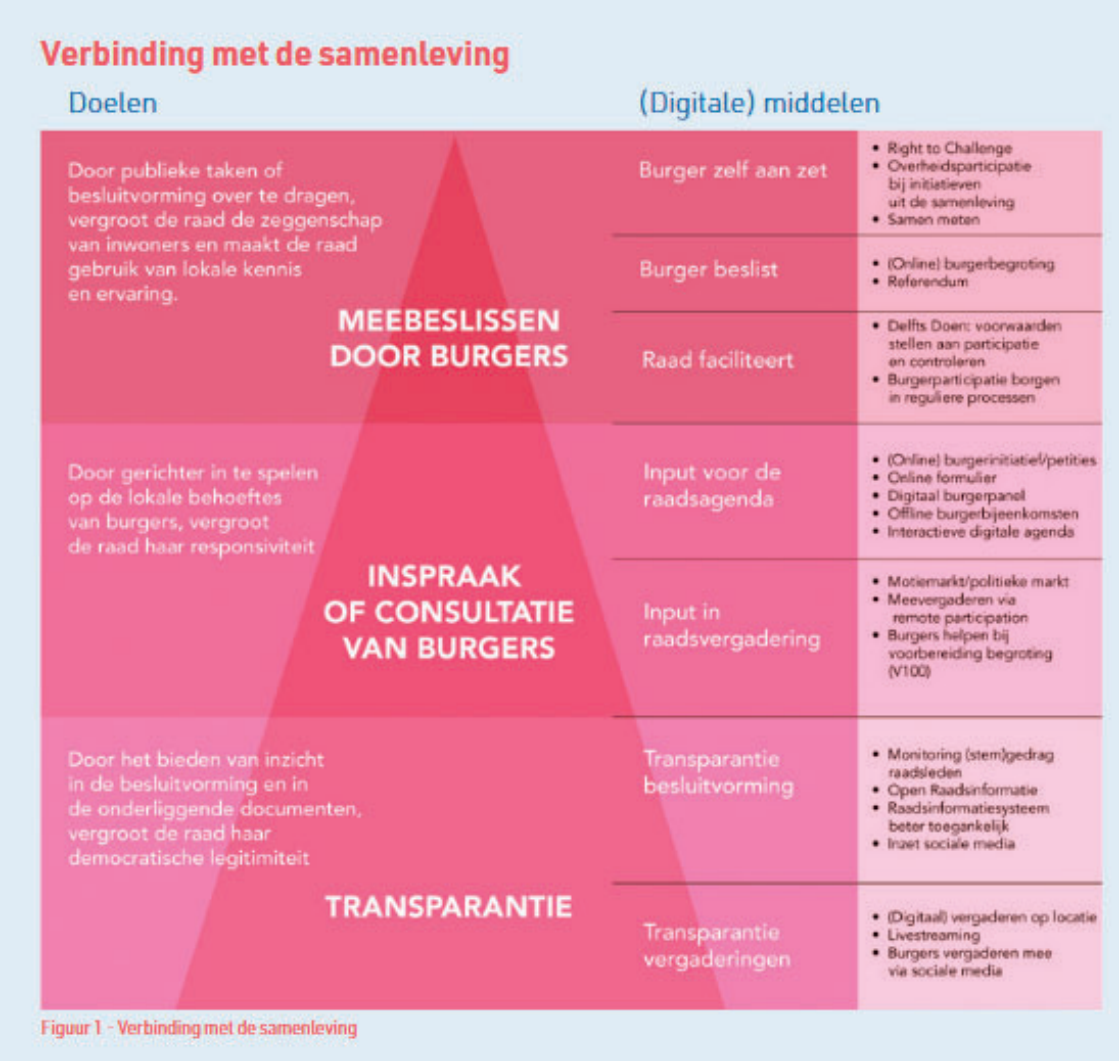
Binnenstad en Waterkwartier

Door te kiezen voor Binnenstad en Waterkwartier kiezen we voor een integrale aanpak van de opgaven en kansen die er in deze twee gebieden zijn. Kiezen voor de Binnenstad en Waterkwartier geeft gericht mogelijkheden om investeerders te trekken.
De betrokkenheid van inwoners en ondernemers kan gebiedsgericht beter georganiseerd worden.

Werk en Duurzaamheid

De twee thema's Werk en Duurzaamheid staan voor inhoudelijke prioriteiten die voor zich spreken. Zonder energietransitie en zonder voldoende werkgelegenheid voor al onze inwoners is het moeilijk toekomst te zien voor een Krachtig Zutphen. Beide programma's zijn niet nieuw, maar krijgen een extra lading door ze in verbinding met elkaar en de twee gebieden als de kern van Krachtig Zutphen te zien

Bijlage 3: Digitale democratie



Bron: Digitale Democratie in de praktijk, ICTU en VNG, december 2019.

Bijlage 4:

Bronnen en verwijzing naar informatie op internet

- Naar een waardenvolle informatiesamenleving. Digitale Agenda Gemeenten 2024 (VNG), via www.vng.nl/publicaties/digitale-agenda-gemeenten-2024
- Positionpaper Dienstverlening (VNG), via www.vng.nl/brieven/position-paper-dienstverlening
- Pamflet Common Ground, (VNG), via www.commonground.nl
- Digitale inclusie, iedereen moeten kunnen meedoen, via www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/archief/toegankelijkheid/digitale-inclusie/
- Dichterbij door Digitalisering, via www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/08/20/dichterbij-door-digitalisering
- Digitale democratie in de praktijk, ICTU en Democratie in Actie, via www.lokale-democratie.nl


GOVERNANCE





Informatiebeleidsplan

Gemeente Zutphen

2021 - 2023

Zutphen

Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Zutphen
Postbus 41
7200 AA Zutphen
's Gravenhof 2
www.zutphen.nl

Informatisering & automatisering
Auteur(s): Harriët Blom en Gertie Sloetjes
Versie: 1.0

Inleiding **4**
1.1 Doelstelling van dit beleidsplan 4
1.2 Positionering 4
1.3 Leeswijzer 5
1.4 Van I-visie naar beleid 5

2. Informatievoorziening **7**
2.1 Doel van het informatiebeleid in Zutphen 8

3. Leidende principes vanuit de I-visie **9**

4. Sporen **10**
4.1 Spoor 1: een extern gerichte dienstverlening 10
4.1.1 Klantgerichte dienstverlening 10
4.1.2 Vitale democratie en doorontwikkeling van participatie 11
4.1.3 Informatie op maat 12
4.1.4 Omgevingswet: één loket voor de burger voor de openbare ruimte 12
4.1.5. Integrale toegang sociaal domein 13
4.2 Spoor 2: Regievoering en (keten)samenwerking. 13
4.3 Spoor 3 Datagedreven werken en Common Ground 14
4.3.1. Gebruik van basisregistraties en kerngegevens 14
4.3.2 Common Ground 15
4.3.3 Data ten behoeve van beleidsvalidatie en beleidsbepaling: data-gedreven werken 16
4.3.4 Open Data: het delen van overheidsinformatie 16
4.3.5 Geografische kaarten als visitekaartje van de gemeente 17
Spoor 4 Digitale bedrijfsvoering 17
4.4.1 Digitaal samenwerken, papierarm, intern en extern 18
4.4.2 Proces- en zaakgericht werken 18
4.4.3 De digitale werknemer en de digitale werkgever 19
4.4.4 Sturen en beheren met informatie 20
Spoor 5: De basis op orde 21
5.2 Stip op de horizon: Ontwikkeling van de informatietechnologie (IT) 21
5.3 Informatie veiligheid, privacy en integriteit 22
Spoor 6: Het versterken van de I-functie 23

5 Uitvoeringsagenda **26**
5.1 Een extern gerichte dienstverlening 26
5.2 Regievoering en ketensamenwerking 27
5.3 Datagedreven werken en Common Ground 27
5.4 Digitale bedrijfsvoering 27

6 Financiën en projecten **28**
6.1 Wet en regelgeving 28
6.2 Systematiek 28
6.3 projecten en begrote investeringen 29

Inleiding

Met dit informatiebeleidsplan willen we aansluiten bij de (informatie)behoeften van de samenleving en de organisatie. Niet de technische oplossingen zijn leidend voor de keuzes die we maken als het gaat om de informatievoorziening. Maar uitgangspunten uit de I-visie, zoals digitaal- en zaakgericht werken en, werken met standaarden zijn bepalend voor de informatisering en automatisering. Door dit goed in te richten kan onze gemeente niet alleen veel beter inspelen op de vragen en verwachtingen die er nu al liggen, maar ook op die nog gaan komen, bijvoorbeeld in het kader van samenwerkingsverbanden, het sociaal domein en de naderende omgevingswet.

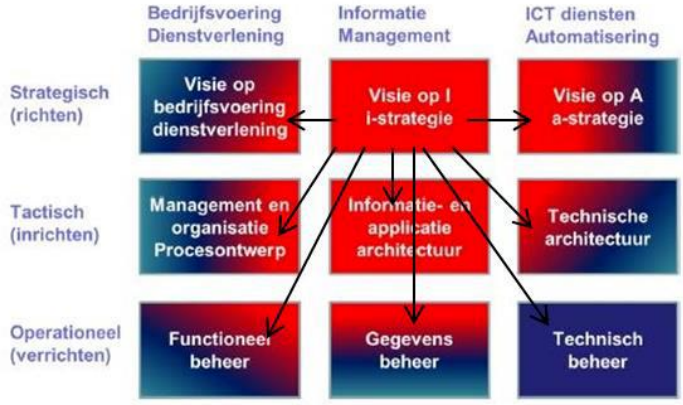
1.1 Doelstelling van dit beleidsplan

In dit informatiebeleidsplan geven we de richting aan voor onze informatievoorziening in de periode tussen 2021 en 2023. Op basis van de I-visie gaat het in op de ontwikkelingen in de samenleving van de e-Overheid. Het beleid geeft inzicht in de vele aspecten van informatisering. Het leidt de ontwikkeling, het beheer en gebruik van informatievoorziening in goede banen en ondersteunt de gemeentelijke dienstverleningsprocessen.

1.2 Positionering

Voor de positionering van het Informatiebeleidsplan maken we gebruik van het 9-vlaksmodel van hoogleraar informatiemanagement R. Maes. Het 9-vlaksmodel is een raamwerk voor integratie van processen tussen Bedrijfsvoering/Dienstverlening, Informatiemanagement en ICT diensten/Automatisering.

In de kolom Bedrijfsvoering/Dienstverlening bevinden zich de primaire processen van de organisatie. Aan de andere kant bevindt zich de ICT diensten/Automatisering. De kolom Informatiemanagement is de verbindende schakel tussen de informatiebehoeften van de Bedrijfsvoering/Dienstverlening en de mogelijkheden op het gebied van ICT diensten/Automatisering. Dit plan positioneren we in de middelste kolom op strategisch niveau. In de figuur is te zien dat het informatiebeleidsplan alles raakt in de organisatie. Het informatiebeleidsplan is dan ook van ons allemaal.



Positie Informatiebeleidsplan en verhouding met andere domeinen

1.3 Leeswijzer

Dit informatiebeleid is een uitwerking van de I-visie Zutphen die de visie van Zutphen op informatievoorziening beschrijft . Deze visie is in dit informatiebeleidsplan volgens 6 sporen ingericht. Ieder van deze sporen is uitgewerkt in uitgangspunten en consequenties. In hoofdstuk 5 wordt een toelichting gegeven op de uitvoering van het informatiebeleidsplan.

1.4 Van I-visie naar beleid

De vertaling van de brede scope van de I-visie naar het meer gedetailleerde beleid in dit document, is niet een-op-een zichtbaar. Verschillende onderdelen van de I-visie komen in meerdere van de 6 sporen van dit beleid terug, zoals hier weergegeven

I-Beleid, sporen	I-visie kernpunten
Spoor 1: een extern gerichte dienstverlening	*Samenleving:*
	• Online dienstverlening
	• Proactieve dienstverlening
	• Digitale inclusie
	• Samenwerking
	Democratie:
	• Online participatie
	Organisatie:
	• Sturingsinformatie
Spoor 2: Regievoering en (keten)samenwerking	*Samenleving*:
	• Landelijke standaarden
	Organisatie:
	• Gegevensbeheer • Common Ground
Spoor 3: Datagedreven werken	*Samenleving*:
	• Landelijke standaarden

	Democratie
	• Smart City
	Organisatie:
	• Common Ground
	• Samenwerking
	• Sturingsinformatie
Spoor 4: Digitale bedrijfsvoering	*Samenleving*:
	• Landelijke standaarden
	• Online dienstverlening
	• Proactieve dienstverlening
	Organisatie:
	• Common Ground
	• Proces/zaakgericht
	• Informatiemedewerker
Spoor 5: De basis op orde	*Samenleving*:
	• Landelijke standaarden
	Organisatie:
	• Digitaal werkgeverschap
	• Gegevensbeheer
	• Sturingsinformatie
	• Informatiebeheer
	• Informatiebeveiliging
	• Privacy
	• Common Ground
Spoor 6: Het versterken van de I-functie	*Inrichting van de governance*

I

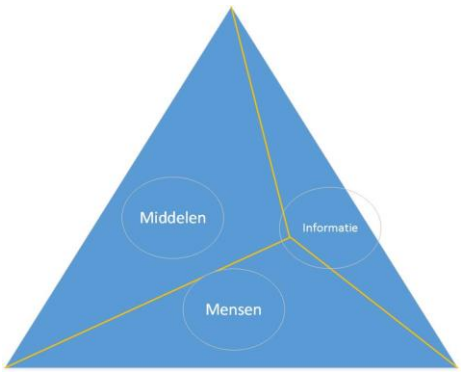
2. Informatievoorziening

In de I-visie van de gemeente Zutphen staat wat het belang is van goede Informatievoorziening. Steeds meer baseren we (politieke en bestuurlijke) besluiten op real-time informatie. Het is van het grootste belang dat de duurzaamheid van deze informatie verankerd is. De informatie is gebaseerd op kwalitatieve en transparante data. Dit vergt inspanning van de overheid op het gebied van informatievoorziening op alle niveaus, ook in de gemeente Zutphen. Het is mogelijk voor de overheid om zowel meer data te gebruiken als de privacy van inwoners te beschermen. De waarde van data in de digitale samenleving is groot, maar het zijn uiteindelijk de inwoners die de regie moeten hebben over hun data. Dat betekent dat zij het vertrouwen moeten hebben dat de overheid (en andere partijen) goed omgaan met hun data.

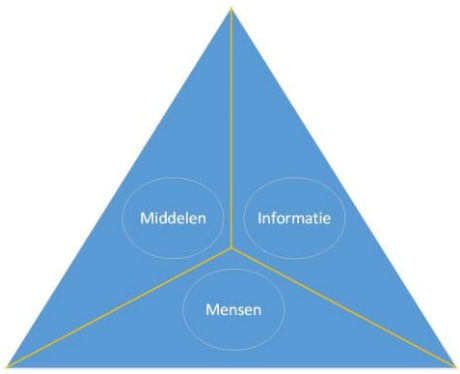
Een veilige digitale infrastructuur is een belangrijke voorwaarde voor dat vertrouwen. Veiligheid is altijd al een taak van de overheid geweest, maar de digitale infrastructuur wordt juist in sterke mate beheerd door grote technologiebedrijven. Tijdens de coronacrisis is duidelijk geworden dat de afhankelijkheid van deze bedrijven alleen maar is gegroeid. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) kondigen daarom aan dat de overheid meer dan voorheen de digitale infrastructuur gaat reguleren vanuit een toezichthoudende rol.

De coronacrisis laat nog eens duidelijk zien dat digitalisering mensen buiten en binnen kan sluiten. Enerzijds betekent dit dat de overheid inwoners moet helpen om digitale vaardigheden op te doen. Anderzijds is het van belang om de overheidsdienstverlening in balans te houden, waarbij digitale en fysieke dienstverlening elkaar afwisselen. Een fysiek overheidsbreed loket bij de gemeenten kan bijvoorbeeld een uitkomst zijn voor mensen met meerdere en/of zeer grote problemen.

Informatie is een van de drie pijlers van de bedrijfsvoering van onze organisatie, naast mensen en middelen. We hebben hierin nog een slag te slaan. In de huidige tijdsgeest gaat in de gemeentelijke organisatie de aandacht vooral uit naar de middelen. Door primair de aandacht te richten op middelen, laat de gemeente zich verleiden minder aandacht te besteden aan de informatiekundige aspecten van de bedrijfsvoering. Hierdoor ontstaat het risico dat kansen gemist worden. Informatie is een sterk middel om de bedrijfsvoering op orde te krijgen.



Figuur 1 IST



Figuur 2 SOLL

2.1 Doel van het informatiebeleid in Zutphen

De informatievoorziening draagt bij aan onze dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. De dienstverlening is transparant en klantgericht. De informatievoorziening maakt het mogelijk dat onze klanten diverse ingangen hebben bij de gemeente en snelle en betrouwbare informatie krijgen. De informatievoorziening faciliteert participatie en burgerinitiatieven. We zijn toegankelijk en benaderbaar.
De informatievoorziening ondersteunt ook de interne bedrijfsvoering en processturing, dit zorgt voor efficiency en duurzame vastlegging. Gebruik van landelijke standaarden en aansluiten bij generieke voorzieningen doen we wanneer deze toegevoegde waarde hebben, passen in onze organisatieontwikkeling of verplicht zijn. De informatievoorziening maakt het mogelijk om op een flexibele wijze in te spelen op samenwerkingsinitiatieven.
Doel is een innovatieve doelmatige gemeentelijke informatie- en applicatiearchitectuur ter ondersteuning van de dienstverlening en bedrijfsvoering.

3. Leidende principes vanuit de I-visie

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

Voor dit beleidsplan gebruiken we leidende principes die zijn afgeleid van de I-visie:

- Bij het ontwikkelen en invoeren van nieuwe oplossingen ten behoeve van. dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening zitten we veelal in het peloton (actieve volger). We zitten niet in de kopgroep maar houden het beschikbaar komen van innovaties goed in de gaten.
- De informatievoorziening is geschikt voor gegevensuitwisseling met meerdere uitvoerings- en samenwerkingspartners door het gebruik van (landelijke) standaarden.
- We zijn voorstander van meer zelfservice, uit oogpunt van snelheid en gemak. Inwoners en bedrijven kunnen, daar waar het kan en mag, hun producten en diensten digitaal met ons afhandelen. We organiseren een vangnet voor mensen die hiertoe niet in staat zijn en/of die niet willen.
- Digitaal werken is de norm binnen de gemeentelijke organisatie. Wij richten onze informatievoorziening, gegevensverwerking en -uitwisseling digitaal in.
- Onze medewerkers werken veilig en locatie onafhankelijk, bijvoorbeeld in het stadhuis, thuis of bij de klant (keukentafelgesprek).
- We werken proces- en zaakgericht.
- De klantbehoefte is het uitgangspunt bij het organiseren van processen en het inrichten van de organisatie.
- Wet- en regelgeving vormen een kader, maar geen keurslijf.
- De informatiehuishouding wordt afgestemd op de klantbehoefte en de daaruit voortvloeiende dienstverleningsprocessen.
- In de Zutphense digitale samenleving heeft iedereen de kans om mee te doen, we streven naar maximale digitale inclusie.
- Inwoners hebben het recht op regie op eigen informatie.

4. Sporen

In de I-visie verwoorden we de visie van de gemeente Zutphen op de digitalisering in samenleving, democratie en organisatie. In dit document vertalen we strategische principes naar tactische opgaves en operationele resultaten.

Op basis van de principes op het gebied van dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening en de trends en ontwikkelingen, onderscheiden we de volgende sporen:

Spoor 1: Een extern gerichte dienstverlening.
Spoor 2: Regievoering en ketensamenwerking.
Spoor 3: Datagedreven werken en Common Ground.
Spoor 4: Digitale bedrijfsvoering.
Spoor 5: De basis op orde.
Spoor 6: Het versterken van de i-functie.

Deze sporen kunnen enkel en alleen worden uitgevoerd, indien aan de randvoorwaarden wordt voldaan:

1. De informatie technologie op orde.
2. Informatieveiligheid en privacy geborgd.

4.1 Spoor 1: een extern gerichte dienstverlening

Inwoners willen hun productaanvragen regelen, op een voor hen prettig tijdstip, waarbij volledige duidelijkheid wordt gegeven over wat er mogelijk is. Dit vereist slimme formulieren of apps, gekoppeld met backofficesystemen, die al direct gerichte antwoorden kunnen geven.
Voor meer complexe of persoonlijke producten wordt face-to-face contact als prettig ervaren.
Om medewerkers en samenleving optimaal te faciliteren en in hun kracht te zetten, is het goed om de informatiestromen te bundelen rondom een persoon of een situatie.

4.1.1 Klantgerichte dienstverlening

Een klantgerichte dienstverlening is dienstverlening die ingaat op de vraag van de klant en de uitleg van wat daarvoor nodig is. Informatie gestuurd op de vraag en niet in aanbodvorm, waardoor de inwoner op zoek moet gaan naar wat hij of zij eigenlijk nodig heeft van de gemeente.

Richtlijnen

- Vragen worden binnen de organisatie doorgestuurd; niet de klant.
- Digitale kanalen (website, apps) zijn de voorkeurskanalen voor eenvoudige en klaar terwijl-u-wacht producten. Voor andere producten en diensten kan dat anders liggen.

De insteek is waar mogelijk en binnen redelijke kosten inspelen op de behoefte van de klant. Alle dienstverleningskanalen worden open gehouden.
- Digitale dienstverlening is voor iedereen bereikbaar, ook voor mensen met een beperking.
- In partnerschap en samenwerking worden servicenormen vastgelegd. Bedrijven en inwoners ervaren geen “van kastje naar de muur’ vanwege samenwerkingsverbanden.
- We richten het digitale kanaal als voorkeurskanaal in op basis van digitale inclusie.
- We maken zoveel mogelijk gebruik van landelijke portals (bijv. MijnOverheid) bij het digitaal beschikbaar stellen en uitwisselen van gegevens en documenten met burgers en bedrijven. Optimale dienstverlening wordt bereikt door burgers en bedrijven te (ver)leiden naar MijnOverheid. Als burgers/bedrijven gedetailleerde informatie willen, dan verstrekt de backoffice deze.
- Gebruiksvriendelijkheid wordt gemeten.

Consequenties voor de uitvoering

1 Wij hebben aandacht voor digitale inclusie. Vanuit het rijk zijn hiervoor middelen vrijgemaakt. Voor de uitvoering is de bibliotheek de aangewezen partij. Medewerkers van de gemeente hebben hiervoor aandacht en verwijzen mensen door.
2 De gemeente herijkt de visie op dienstverlening, met speciale aandacht voor de werking van de frontoffice en (de visie op) het zaakgericht werken.
3 Alle afspraken (dus niet alle contacten) met burgers, bedrijven en instellingen worden vastgelegd.
4 Er is een meetsysteem voor gebruiksvriendelijkheid.
5 De Wet modernisering bestuurlijk elektronisch verkeer wordt geïmplementeerd, waarin het recht op digitale dienstverlening is geborgd.

4.1.2 Vitale democratie en doorontwikkeling van participatie

Als gemeente faciliteren we steeds meer de deelname van inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen in de realisatie van maatschappelijke opgaven. We faciliteren burgerinitiatieven, ook door goed toegankelijke informatievoorziening. Digitale transformatie kan hier een grote bijdrage leveren.
In welke mate moet de IT-afdeling betrokken zijn? Welke expertise is er nodig om deze nieuwe vakgebieden te omarmen?. De behoefte vanuit beleidsmakers om iets te doen met de digitale transformatie is er zeker.

Richtlijnen

- De gemeente is toegankelijk en benaderbaar.
- Informatie is steeds meer transparant en toegankelijk voor burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen ter facilitering van hun inbreng.
- De gemeente weet waar ze het over heeft als het gaat om de digitale transformatie en stelt zich positief op tegenover initiatieven en experimenten met betrekking tot de participatiemaatschappij.
- Het team I&A coördineert actief de ICT van (extern gerichte) projecten met een digitaal component.

Consequenties voor de uitvoering

1. Onze digitale kanalen richten we steeds meer in op toegankelijkheid voor en interactie met inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Denk hierbij aan forum discussies, online peilingen, enzovoort
2. We publiceren data conform de open standaarden.
3. De gemeente voert tenminste twee digitale transformatieprojecten uit per jaar om te ervaren en te leren, waarvan tenminste één project gericht op burgerparticipatie.
4. De digitale transformatie krijgt (weer) een structureel budget.
5. Binnen team I&A zijn rollen belegd die zijn gericht op coördinatie van ICT projecten.

4.1.3 Informatie op maat

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

Richtlijnen

- Eenmalig vastleggen en meervoudig gebruik van gegevens.
- Administratieve en geografische gegevens zijn gekoppeld.
- Waar nodig leggen we klantcontacten vast, niet noodzakelijkerwijs voor alle producten en diensten.
- In de beschikbaarheid en bereikbaarheid van interne medewerkers is voorzien, zodat klanten te woord gestaan kunnen worden.

Consequenties voor de uitvoering

1 DigiD (authenticatie), eHerkenning en eIDAS worden (verder) geïmplementeerd, zodat achterliggende gegevens beschikbaar komen bij aanvragen.
2 De digitale kanalen kunnen worden voorzien van geografische kaarten met actuele en relevante informatie.
3 We hebben afspraken gemaakt over beschikbaarheid en bereikbaarheid.
4 Medewerkers beseffen dat zij onderdeel zij van de informatieketen en weten waar zij de correcte informatie bewaren en terug vinden.

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

De Omgevingswet treedt op 1 januari 2022 in werking. Deze wet moet er onder andere toe bijdragen dat het aantal regels afneemt en de overzichtelijkheid voor de burgers toeneemt. Op de langere termijn zal het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) vorm moeten krijgen waarin planvorming, vergunningverlening, toezicht en handhaving procesmatig verbonden gaan worden. Uitwisseling van informatie en online inzicht zijn bij deze ontwikkeling van groot belang. Op 1 januari 2022 moeten we aangesloten zijn op het DSO. Daarna heeft de gemeente nog tot 1 januari 2024 om de Omgevingsvisie te ontwikkelen en beschikbaar te stellen in het DSO. Uiterlijk 1 januari 2029 moet het gemeentelijke Omgevingsplan beschikbaar zijn in het DSO.

Richtlijnen

- Processen voor de Omgevingswet worden ingericht volgens landelijke richtlijnen en standaarden.
- We sluiten aan op landelijke voorzieningen.
- We leveren een bijdrage aan een landelijk Digitaal Stelsel Omgevingswet dat optimaal bijdraagt aan de informatievoorziening van gemeenten en aan de ketensamenwerking.

Consequenties voor de uitvoering

1. We maken bestaande voorzieningen geschikt om aan te sluiten op het DSO
2. We investeren in nieuwe voorzieningen ten behoeve van de Omgevingswet. Dit betreft mogelijkheden om de Omgevingsvisie, het Omgevingsplan en toepasbare regels in het DSO te plaatsen

4.1.5. Integrale toegang sociaal domein

Doordat gemeenten integraal verantwoordelijk zijn voor jeugdzorg, zorg, welzijn, werk, inkomen en onderwijs, willen we beter in staat zijn om zicht te krijgen op de situatie van een cliënt of gezin.
De gemeente Zutphen wil door de inzet van digitale voorzieningen de zelfredzaamheid van inwoners en hun mantelzorgers vergroten en hen stimuleren, waar mogelijk, zelf regie te voeren. Daarnaast wil de gemeente helder zicht krijgen op de situatie van een cliënt of gezin.

Richtlijnen

- Inwoners kunnen zelf online hun dossiers raadplegen en input leveren.
- Inwoners hebben inzage in de door gemeente over hen vastgelegde gegevens.
- We organiseren een vangnet voor mensen die hiertoe niet in staat zijn.

Consequenties voor de uitvoering

1. De informatievoorziening van het sociaal domein is actueel, volledig en gemakkelijk te raadplegen.
2. We ondersteunen burgers om zichzelf te redden op alle levensterreinen met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg.
3. We faciliteren de informatievoorziening waarmee klanten regie houden op hun eigen situatie.
4. Ter bescherming van de privacy van onze inwoners vindt gegevensuitwisseling altijd beveiligd plaats.

4.2 Spoor 2: Regievoering en (keten)samenwerking.

De gemeente werkt in veel ketens samen. Hierbij denken we bijvoorbeeld in de keten vergunningverlening en handhaving, waarin wordt samengewerkt met de regionale uitvoeringsdienst en de provincie. Maar ook aan de veiligheidsketen en andere overheden en diensten, zoals de GGD, Tribuut, het Kadaster, UWV, etc.. Tussen verschillende instanties worden gegevens uitgewisseld. Een belangrijke taak van de

gemeente is hier een goede regie op te voeren. De gemeente is verantwoordelijk voor een duurzame, terechte en veilige manier met betrekking tot het delen van informatie.

Het versterken van regie zorgt voor meer grip op individuele zaken en cases en ook op procesvoering, ketensamenwerking, informatievoorziening en de samenhang daartussen. Wanneer een taak overgaat naar een samenwerkingspartner gaat ook de informatievoorziening over. Dit betekent dat het klantbeeld (deels) gefragmenteerd is, er behoefte aan stuurinformatie is en objectieve terugkoppeling van geleverd serviceniveau moet plaatsvinden. Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken over elk afzonderlijk samenwerkingsverband, slim ingerichte processen en gemakkelijke en veilige uitwisseling van gegevens over de organisatiegrenzen heen. Uiteraard ook met als doel om het voor inwoners niet onnodig ingewikkeld te maken.

Richtlijnen

- Bij samenwerkingsverbanden wordt een formele overeenkomst aangegaan met betrekking tot het delen en bewaren van informatie.
- Binnen en tussen samenwerkingsverbanden worden servicenormen voor dienstverlening vastgelegd.
- De ketenpartner voldoet aan vigerende wetgeving (Archiefwet, informatiebeveiliging, enzovoort).

Consequenties voor de uitvoering

1 We stellen formele overeenkomsten en normen op.
2 Waar nodig vragen we ketenpartners om een audit.
3 We beleggen de (regie) rollen die horen bij de afspraken.
4 (door)Ontwikkeling van één servicebus ten behoeve van uitwisseling van gegevens.

4.3 Spoor 3 Datagedreven werken en Common Ground

Data-gedreven werken komt voort uit de veelheid aan data die beschikbaar is door het werken in allerlei systemen. Alleen data zegt heel weinig. Data moeten opgewerkt worden tot bruikbare informatie. Pas dan is deze informatie bruikbaar als basis voor te voeren beleid.
Onder de vlag van Common Ground werken gemeenten daarom aan een nieuwe, toekomstgerichte informatievoorziening. Daarbij worden data losgekoppeld van werkprocessen en applicaties.

4.3.1. Gebruik van basisregistraties en kerngegevens

Het gebruik van basis- en kerngegevens blijft noodzakelijk. Via allerlei kanalen krijgt de gemeente gegevens aangereikt en het is van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de juiste gegevens uitgefilterd en gebruikt worden.
De invoering van het landelijke stelsel van basisregistraties vordert gestaag. De afzonderlijke basisregistraties zijn allen gebaseerd op een (eigen) wet. Daarnaast kennen we binnen onze organisatie een aantal kernregistraties, zoals die voor personeels- en financiële gegevens. Ook het zaaksysteem wordt als kernregistratie aangemerkt. Het

zorgdragen voor een goede ontsluiting ten behoeve van het gebruik van de correcte gegevens is hierbij een belangrijke opdracht.

Richtlijnen

- Eenmalig vastleggen, meervoudig gebruik van gegevens.
- De gemeente voldoet aan de wet op de basisregistraties en gekoppelde wetgevingen.
- Onze eigen registraties zijn betrouwbaar, veilig en van goede kwaliteit
- Toepassing van landelijke standaarden (zoals StUF6, RGBZ7 en ZTC28).
- Gebruik en terugmelding is bekend bij alle medewerkers.
- Wij vragen nooit teveel gegevens uit bij inwoners (gegevens die wij zelf al hebben).

Consequenties voor de uitvoering

1. Implementeren Generieke Digitale Infrastructuur
2. We sturen op dataminimalisatie.
3. Basisregistraties zijn geautomatiseerd of procesmatig aan taak specifieke applicaties gekoppeld.
4. We voeren regie op registraties die niet meer in eigen huis gebeuren (WOZ bij Tribuut, BRO gaat gevuld worden door gemachtigden).
5. De kwaliteit van de basisregistraties waarvoor wij verantwoordelijk zijn wordt in jaarlijkse audits ten behoeve van ENSIA beoordeeld met minimaal “ruim voldoende”

4.3.2 Common Ground

Individuele gemeenten zijn momenteel veel tijd en geld kwijt aan het koppelen van alle basis- en kernregistraties. Bovendien slaan de meeste applicaties de data op in een eigen database. In de Common Ground gedachte gaan gemeenten de opslag van de brongegevens op een centrale plek doen, evenals de communicatielaag (wat nu door individuele koppelingen wordt gedaan). De Nederlandse gemeenten zijn hierbij geïnspireerd door Estland, waar dit al volledig ontwikkeld is.
Onder de vlag van Common Ground werken gemeenten daarom aan een nieuwe, toekomstgerichte informatievoorziening. Daarbij worden data losgekoppeld van werkprocessen en applicaties. En data worden bevraagd bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan.

Richtlijnen

- Gegevens worden uniform gemaakt.
- Gegevens worden opgehaald met zogenoemde API’s (stukjes software, waarmee verschillende systemen gegevens met elkaar kunnen delen en uitwisselen).
- Er wordt gewerkt met één gemeenschappelijke integratielaag.
- Data blijven in de bron.

Consequenties voor de uitvoering

1. Wij delen onze kennis met onze klanten binnen en buiten het stadhuis, zodat ook door onze klanten een goede afweging gemaakt kan worden.
2. We volgen de agile ontwikkelingen van VNG realisatie en nemen de opties vanzelfsprekend mee in de afwegingen van inrichting.
3. Wij verwerken de resultaten in onze toekomstgerichte architectuur.
4. Wij leggen verantwoording af, als wij een van Common Ground afwijkende keuze maken.

4.3.3 Data ten behoeve van beleidsvalidatie en beleidsbepaling: data-gedreven werken

De tijd dat beslissingen genomen werden of beleid geformuleerd werd op basis van een beproefd model van informatie en gegevens ligt achter ons. De wereld om ons heen is opener geworden en daarmee zijn de informatiebronnen en –stromen in aantal en omvang toegenomen. Afwegingen worden tegenwoordig op andere gronden genomen dan voorheen het geval was. Als gemeentelijke organisatie moeten we in deze veranderingen meegaan, zonder ons daarbij te laten overspoelen door de hoeveelheid informatie. Filtering van wat nodig en nuttig is wordt steeds belangrijker.

Richtlijnen

- De gemeente investeert in data-toepassingen waarbij de privacy van burgers niet in gevaar komt.
- De gemeente is verantwoordelijk voor het tegengaan van onjuist gebruik van Big Data (denk aan framing).

Consequenties voor de uitvoering

1. Bestuurders, directie, teamleiders en (beleids-)medewerkers zijn zich bewust van de mogelijkheden van data (bewustwording).
2. We bepalen welke patronen (per beleidsterrein) herkend moeten worden, afhankelijk van de behoefte aan informatie, en hoe deze informatie gebruikt kan worden om preventief te sturen.
3. We ondersteuningen informatiesystemen die geschikt zijn voor data toepassingen

4.3.4 Open Data: het delen van overheidsinformatie

Gemeenten zijn grote informatie verwerkende organisaties. Informatie kan als bouwstof worden gezien voor gemeentelijke productieprocessen. Gemeenten verwerken informatiebouwstoffen, bewerken ze en creëren nieuwe informatie. Gemeenten zijn op tal van terreinen bronhouder van verschillende datasets. Bij de uitvoering van beleid worden grote hoeveelheden data gegenereerd. Open Data kan door derden worden hergebruikt, bijvoorbeeld in een nieuwe toepassing of voor onderzoeksdoeleinden.
De huidige Wet hergebruik van overheidsinformatie schrijft nu al voor dat overheden hun data openbaar moeten maken aan burgers en bedrijven die hiertoe een verzoek indienen. Voor open data mag niet meer dan de marginale verstrekkingskosten worden gevraagd. Gemeenten bekijken momenteel welke data ze wanneer ter beschikking gaan stellen volgens het principe ‘open, tenzij’. Daarbij spelen diverse juridische vragen als: Hoe gaan we om met dataverzamelingen waarin persoonsgegevens staan? Hoe gaan we om met doelbinding van data?

Richtlijnen

- We voldoen aan de wettelijke verplichtingen van de Wet Hergebruik Overheidsinformatie en de beoogde Wet Open Overheid.
- We voldoen aan de wettelijke verplichtingen van de Wet Bescherming persoonsgegevens.

- We streven naar het kosteloos beschikbaar stellen van open data.

Consequenties voor de uitvoering

1. Dankzij dataclassificatie wordt per dataverzameling bepaald of publiceren van gegevens strijdig is met de AVG.
2. De beschikbare informatie wordt toegankelijk gemaakt voor derden via het landelijke dataportaal.
3. We houden online een overzicht bij van de documenten en datasets waarover wij beschikken.

4.3.5 Geografische kaarten als visitekaartje van de gemeente

Geografische informatie wordt tot nu toe door onze organisatie vooral bij interne processen gebruikt en nog niet bij de rechtstreekse klantprocessen. De informatiebehoefte van de burger verandert. In plaats van tekstuele informatie willen mensen steeds vaker beeldinformatie aangeboden krijgen. Geografische informatie kan helpen om aan die wens tegemoet te komen. Daarnaast biedt geografische informatie ook mogelijkheden aan de organisatie om diverse soorten informatie aan elkaar te relateren. Dat lukt vaak beter dan alleen met op tekst gebaseerde informatie. Geo-gerelateerde informatie kan (of moet) zelfs een grote rol spelen in het maken van beleidskeuzes. We realiseren ons nog te weinig, dat het overgrote deel van de informatie ook een geografische component heeft. Immers, iedere burger, bedrijf of instelling heeft een adres.

Richtlijnen

- Administratieve gegevens (uit onder andere het sociale domein, openbare ruimte en algemene dienstverlening) zijn zoveel mogelijk voorzien van een locatie.
- Geografische informatie en informatiesystemen worden gebruikt om verbinding te leggen tussen diverse informatiebronnen ten behoeve van het oplossen van ruimtelijke vraagstukken.
- Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van geografische standaarden.

Consequenties voor de uitvoering

1. We inventariseren beschikbare geografische informatie en maken het vindbaar en toegankelijk. Hiervoor investeren we in een tool of applicatie.
2. Informatie met een geografische component wordt gedeeld ter ondersteuning van samenwerking met waterschappen, provincie en nutsbedrijven.
3. De beschikbare informatie wordt toegankelijk gemaakt voor ketenpartners en/of derden die diensten verlenen en sluiten daarmee ook aan op de Omgevingswet.

Spoor 4 Digitale bedrijfsvoering

De ambtenaar van de toekomst is een informatiewerker en niet meer gebonden aan zijn werkplek en zal ook steeds vaker werkzaam zijn buiten de ‘gewone’ kantooruren. Dit heet plaats- en tijdonafhankelijk werken. Ook de klant ondergaat deze verandering. Enerzijds betekent dit dat de informatievoorziening deze gewijzigde werkwijze moet faciliteren.

Anderzijds houdt het in, dat de digitale vaardigheden van de medewerker op peil moeten zijn.

4.4.1 Digitaal samenwerken, papierarm, intern en extern

Digitaal werken doen we al geruime tijd. Dat betekent soms ook dat we nieuwe afspraken moeten maken over hoe we samenwerken. Om als organisatie te blijven functioneren is het belangrijk om informatie over ons werk goed te delen, bijvoorbeeld over bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers. Daarnaast is (informele) kennisuitwisseling tussen collega's belangrijk.

Richtlijnen

- Alle informatiestromen verlopen digitaal: 'pas toe of leg uit'.
- Werkprocessen zijn gedigitaliseerd en geautomatiseerd.
- Er is een systeem voor ongestructureerde informatie (documenten) dat gebruikt wordt voor creatieve en beleidsvormende processen.
- Binnen de informatiesystemen wordt 'Google'-achtig zoeken mogelijk.
- Gebruik van mobiele devices is geaccepteerd en (breed) doorgevoerd.
- Medewerkers kunnen tijd- en plaats onafhankelijk beschikken over de informatie die voor de uitvoering van hun taak nodig is. Dit met in achtneming van wettelijke (veiligheids-)eisen.
- Interne communicatie tussen medewerkers is snel, eenvoudig en persoonlijk.
- De organisatie weet waar en wanneer medewerkers beschikbaar zijn.
- Medewerkers weten hoe zij richtlijnen moeten toepassen voor veilig omgaan met persoonsgegevens

Consequenties voor de uitvoering

1. Werkprocessen worden geoptimaliseerd en vervolgens gedigitaliseerd.
2. We maken keuzes tussen inzet van mensen dan wel software om bepaalde taken uit te voeren. Dit om bijvoorbeeld te automatiseren middels scripts of robots.
3. Medewerkers krijgen de mogelijkheid voldoende digitale vaardigheden op te doen door middel van training en scholing.
4. Digitale communicatie wordt gestimuleerd.
5. Invoeren van een samenwerkingstool voor het faciliteren van informatie-uitwisseling ten behoeve van creatieve processen.
6. Beschikbaarheid en bereikbaarheid van medewerkers moet goed zichtbaar zijn: alle agenda's van medewerkers staan open, zijn actueel (bijgewerkt) en beschikbaarheid wordt aangegeven.
7. We streven naar balans tussen gebruikersgemak, beheer en informatieveiligheid.
8. Medewerkers krijgen basistraining 'veilig omgaan met gegevens'.

4.4.2 Proces- en zaakgericht werken

Uit oogpunt van flexibiliteit, doelmatigheid en/of klantgerichtheid kijken we steeds meer kritisch naar ons proceslandschap. Door het woud van regels, producten, diensten, zaaktypen en systemen is er vaak onvoldoende inzicht in ons handelen. Het is van essentieel belang om te komen tot eenvoudige en slimme processen

(complexiteitsreductie). Ook in het geval van uitbesteden of samenwerking is een eenduidige procesbeschrijving onmisbaar. Bij de procesoptimalisatie kijken we kritisch naar verliezen die optreden binnen de informatievoorziening (dubbele registraties, onnodige processtappen in de workflow van een zaaksysteem, etc.).

Richtlijnen

- Processen, systemen en data hebben allemaal een eigenaar binnen de organisatie.
- Processen worden zo uniform mogelijk uitgevoerd.
- Afwijken van een standaard moet gemotiveerd mogelijk zijn indien dit in het belang is van de klantwaarde.
- Eerst processen optimaliseren, dan pas implementeren of uitbesteden.
- Zaakgericht werken en procesoptimalisatie worden met elkaar gekoppeld.
- Procesteams zijn eigenaar van het optimaliseren van de processen.

Consequenties voor de uitvoering

1. We richten processen opnieuw in als daar noodzaak voor is.
2. We reduceren complexiteit (dubbele registraties, onnodige stappen..) met speciale aandacht voor systeem en applicaties.
3. We werken volgens standaarden en wijken daarin alleen gemotiveerd af als dat in het belang is van de klantwaarde (proceseigenaar bepaalt dit).
4. We vullen rollen en verantwoordelijkheden in die horen bij het proces- en zaakgericht werken.

4.4.3 De digitale werknemer en de digitale werkgever

De overheid laat tijdens de coronacrisis haar waarde zien. Het is belangrijk dat de overheid altijd blijft werken voor haar inwoners. De gemeente heeft zich in rap tempo kunnen aanpassen aan de nieuwe werkelijkheid van – mogelijk - volledig thuiswerken. Dit gaat eigenlijk best goed. Zowel medewerkers als organisaties passen zich aan. Wel vraagt dit thuiswerken om aanpassingen.

De digitale werknemer

De nieuwe en veranderende taken vragen andere vaardigheden en competenties van medewerkers. Beleidsinhoudelijke medewerkers en data-experts moeten bijvoorbeeld leren samenwerken en elkaars taal leren begrijpen. Iedere medewerkers in de gemeente is een informatiewerker, dit vereist informatiebewustzijn. Vanuit een helder digitaal leiderschap transformeren medewerkers van analoog naar digitaal.

Richtlijnen

- De organisatie heeft een heldere visie op digitaal leiderschap en de digitale medewerker.
- In het HRM beleid is de digitale medewerker een speerpunt.

Consequenties voor de uitvoering

1. We zorgen voor aanbod in trainingen voor digitale vaardigheden.
2. We zorgen voor een beter informatiebewustzijn.

De digitale werkgever

De digitale werknemer wordt ondersteund. Zo moeten er thuiswerkplekken ingericht worden die voldoen aan bepaalde eisen. Deze eisen gaan over de fysieke plek en hardware en software. Deze ontwikkeling heeft bovendien ook anderen positieve effecten. Er zijn veel minder reiskilometers voor woon-werk- én zakenreizen, dat vermindert filedruk, drukte in het openbaar vervoer en is beter voor milieu en klimaat. Digitaal werkgeverschap past bij een digitale overheid. Om haar rol als digitale overheid mogelijk te maken moeten we kritisch kijken naar onze rol als werkgever. Op het gebied van organisatie en ondersteuning van onze medewerkers is door corona een aantal zaken duidelijk(er) geworden.

Richtlijnen

- We streven naar een goede balans voor thuiswerken met goede ondersteuning van (digitale) middelen.
- We willen een aantrekkelijke werkgever zijn voor onze medewerkers.
- We zorgen dat digitale vaardigheden en ICT- kennis van alle medewerkers op peil is.

Consequenties voor de uitvoering

1 We onderzoeken de verdere mogelijkheden van en de behoeften bij het werken op afstand op basis van het huidige grootschalige ‘thuiswerkexperiment´: welke ondersteuning op gebied van hardware en software is daarbij noodzakelijk?
2 We zorgen ervoor dat medewerkers ondersteund worden bij het inrichten van een veilige en verantwoorde thuiswerkplek.
3 We streven ernaar dat meer mensen met ICT-vaardigheden bij de overheid komen werken.
4 We zetten een opleiding op om medewerkers te trainen. We sluiten hierbij aan op de ambities vanuit het Ministerie van Binnenlandse zaken en de VNG.

4.4.4 Sturen en beheren met informatie

Een goed opgezet en werkend systeem van interne beheersing helpt de organisatie om te borgen dat doelstellingen bereikt worden zonder in allerlei valkuilen te belanden of op verrassingen te stuiten. Het gaat daarbij niet alleen om de beheersing van processen maar vooral om het versterken van cultuur, houding en gedrag en bewustzijn. Voordelen van een goede interne beheersing zijn duidelijkheid over doelen, wie wat wanneer moet doen en hoe, welke documenten, formulieren en systemen gebruikt moeten worden en tenslotte waar de risico’s zitten en welke beheersmaatregelen zijn genomen.

Richtlijnen

- We hebben een goed opgezet en werkend systeem van interne beheersing, en zorgen daarbij voor een handelingsperspectief.
- We zijn ons ervan bewust dat het leveren en bijhouden van informatie hoort bij onze taak en bijdraagt aan een goede informatievoorziening.

Consequenties voor de uitvoering

1 We richten systemen ‘op maat’ in om stuurinformatie te genereren aan de hand van gestelde doelstellingen en handelingsperspectief.

Spoor 5: De basis op orde

Zonder goede informatievoorziening kan de gemeente Zutphen niet functioneren. Wij produceren informatie bij het uitvoeren van onze taken en gebruiken deze weer voor verschillende doeleinden: als ondersteuning bij het werk, als bewijs, ter verantwoording van ons handelen en – op langere termijn – als cultuurhistorisch geheugen van de samenleving.
Goed informatiebeheer is dus van groot belang voor het functioneren van de gemeente. De informatie wordt beheerd in alle levensfasen en van creatie tot en met vernietiging of overdracht. Dat we steeds meer samenwerken in ketens en processen, betekent dat het beheer van de informatie complexer wordt. Het is dus belangrijk om goed samen te werken en te werken volgens standaarden.
Voor al deze zaken is het noodzakelijk de (technische) basis op orde te hebben. Samenwerking in de landelijke digitale infrastructuur betekent dat het vlak “technische architectuur”, genoemd in het 9-vlaksmodel (zie paragraaf 1.2), al grotendeels niet meer in eigen beheer wordt uitgevoerd. Het vlak “technisch beheer” wordt daarentegen wel in eigen beheer uitgevoerd. Hierdoor is de dienstverlening flexibel, laagdrempelig en snel.

5.1 Informatiebeheer

Goed informatiebeheer moet ervoor zorgen dat digitale dossiervorming, archiefvorming en preservering voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria. Hiermee is voor zowel bewijsvoering, verantwoording als toekomstig historisch onderzoek het informatiebeheer gewaarborgd.

Richtlijnen

- We hanteren het Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO) en andere verplichtingen die voortvloeien uit de archiefwet.
- De gemeente gebruikt primair het DMS (of zaaksysteem) voor het registreren van archiefbescheiden.
- We brengen digitale archieven over naar een statisch archief in een zogeheten e-depot.

Consequenties voor de uitvoering

1. We hebben een informatiebeheerplan, waarin staat beschreven wat in onze gemeente de afspraken zijn over informatiebeheer, en we dragen dit uit.
2. We hebben een samenhangend overzicht van informatiestromen en procesbeschrijvingen (informatiearchitectuur) en leggen dit vast in de I-navigator.
3. We hebben aandacht voor digitale vaardigheden van gebruikers.

5.2 Stip op de horizon: Ontwikkeling van de informatietechnologie (IT)

Om de basis van een goed informatievoorziening op orde te krijgen en op orde te houden moet er gekeken worden naar een stip op de horizon. De hele manier waarop we nu naar IT kijken, gaat de komende jaren sterk veranderen. Organisaties zullen zich niet meer bezighouden met voorwaardenscheppende zaken rondom IT, zoals het onderhouden van eigen servers voor opslag en applicaties. Een betrouwbare internetverbinding (op welke wijze dan ook….) is alles wat nodig is om gebruikers toegang te bieden tot alle IT resources die zij nodig hebben. Op iedere willekeurige werkplek kan de IT omgeving gecreëerd worden door het simpelweg bij elkaar klikken van een set van resources en

applicaties, die vervolgens gebruikt kunnen worden met een breed scala van gebruikersapparatuur (‘Workspace-as-a-Service’).

Richtlijnen

- Applicaties worden, weloverwogen, afgenomen als dienst/service. Hierbij volgen we de trend richting de Cloud. Uitgangspunt is ‘Cloud, tenzij’.
- We hebben inzicht in onze koppelapplicaties en streven naar een minimum aan koppelapplicaties.
- We maken gebruik van de Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI). De GGI is een veilige, samenhangende digitale infrastructuur die de samenwerking tussen gemeenten onderling en met andere overheden beter veiliger en gemakkelijker maakt. De GGI wordt gerealiseerd op basis van het Diginetwerk.
- We richten applicaties in volgens Common Ground principes. Deze principes zijn vooral gericht op het ontsluiten en be- en verwerken van gegevens. Applicatie en data (gegevens) zijn los van elkaar te beschouwen en ingericht.
- Waar het kan, maken we gebruik van opensource om een ‘leveranciers lockin’ tegen te gaan.
- We werken vanuit een werknemersportal waarin alleen applicaties aangeboden worden aan werknemers die ze nodig hebben bij hun functie (‘Workspace-as-a-Service’)..

Consequenties voor de uitvoering

1. We hebben een Cloud-beleid.
2. We hebben een integratiebeleid voor koppelapplicaties.
3. We vullen rollen in die zijn gericht op regie en ketenmanagement en minder op het beheer van infrastructuur.
4. We beleggen risico- en leveranciersmanagement.
5. We gaan onze integratie-koppellaag herinrichten.
6. We gaan ons netwerk aanpassen op het GGI netwerk en aansluiten op SIEM/SOC.
7. Alle backoffice applicaties moeten gecheckt worden op Common Ground principes
8. We bepalen welke applicaties/software geschikt zijn voor opensource.
9. Invoering van ‘workspace-as-a-service’. De Citrix omgeving wordt geminimaliseerd.

5.3 Informatie veiligheid, privacy en integriteit

De beveiliging van informatie is een continue proces. Het Strategisch informatiebeveiligingsbeleid stelt daarvoor de randvoorwaarden.

Een goed werkend proces voor het adequaat beschermen van informatie waaronder ook persoonsgegevens is gebaseerd op een Plan-Do-Check-Act cyclus. Het gaat daarbij om analyseren, vaststellen van de risico’s, vaststellen van de noodzakelijke maatregelen en accepteren van het restrisico. Start van de cyclus is het vaststellen van het risicoprofiel Basisbeveiligingsniveau (BBN) en een Privacyrisicobeoordeling ((pre-)PIA).Wanneer het BBN hoger uitkomt dan 1 zijn er aanvullende maatregelen noodzakelijk en moet beoordeeld worden welke dat zijn voor het betreffende proces.

Richtlijnen

- We werken op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
- We werken volgens het gedocumenteerd Changeproces waarin wijzigingen tenminste gepaard gaan met een risicoanalyse.
- We beleggen het eigenaarschap daar waar het hoort.
- We zorgen voor passende invulling van maatregelen op basis van geïdentificeerde risico's.

Consequenties voor de uitvoering

1 We hebben een actueel informatiebeveiligingsbeleid.
2 We hebben een aansluiting op een SIEM-SOC oplossing en breiden die uit. Met deze aansluiting kunnen we monitoren wat in informatiesystemen gebeurt en calamiteiten tijdig opsporen.
3 We realiseren een werkende PDCA-cyclus, ondersteund door een ISMS.
4 We hebben een geactualiseerde invulling van detailbeleid ten aanzien van logging, configuratiebeheer, back-up en recovery, hardening, patchmanagement, wachtwoordbeleid, telewerkbeleid, encryptie-beleid, toegangsbeleid, logische toegangsbeveiliging, ect.
5 We hebben een geactualiseerd en beheerd overzicht van processen, de formele eigenaar en de classificatie van gegevens. Dit overzicht vormt tevens het register van verwerkingen zoals verplicht in de AVG.
6 We hebben voor iedere applicatie een autorisatieprocedure en een autorisatiematrix die ten minste halfjaarlijks wordt gecontroleerd. Van deze controle is een rapportage aanwezig.

Spoor 6: Het versterken van de I-functie

Onder de informatie functie (i-functie) van Zutphen rekenen we alle activiteiten op het gebied van de informatievoorziening, van gegevensbeheer tot strategisch informatiebeleid. Alles om de informatievoorziening aan te laten sluiten bij de informatiebehoefte van de gebruikers en afnemers (inwoner, ondernemer, medewerker, bestuur, raad, etc.). In Zutphen is informatieveiligheid daar een onderdeel van.
Het belang van de i-functie voor Zutphen wordt al langer onderkend, het inzetten van professionals binnen de i-functie is achtergebleven bij het gebruik van informatievoorzieningen. De papieren archieven worden afgebouwd, digitale voorzieningen komen hiervoor in de plaats. Steeds meer producten worden via het digitale kanaal aangeboden en verwerkt. Bovendien zien we ook dat we steeds meer digitaal samenwerken.
De gemeente beschikt daarvoor over gegevensbeheerders en (functioneel) applicatiebeheerders die verantwoordelijk zijn voor een optimale inrichting van de informatievoorziening, het bewaken van de kwaliteit van basis- en kernregistraties en het ondersteunen van gebruikers bij hun vragen. Helaas zien we bij een aantal applicaties dat het functioneel applicatiebeheer niet professioneel is ingevuld, daar doen mensen *het erbij*, wat niet ten goede komt aan de kwaliteit van het beheer.
Zutphen zet daarom in op het versterken van de i-functie in de volle breedte. Dat wil zeggen dat iedereen weet wat de informatiesamenleving voor de eigen functie betekent.

- Toenemende outsourcing van vakapplicaties door leveranciers, waardoor de complexiteit van het te beheren landschap toeneemt *(Informatie architect)*;
- De ontwikkeling van de datagedreven gemeente, o.a. het beter benutten van basisregistraties, bijvoorbeeld voor het identificeren van gestapelde problematiek en het leggen van verbanden tussen interne en externe gegevens *(Datascientist)*;
- Groei van het aantal ketenpartners waarmee informatie wordt uitgewisseld met name binnen het Sociaal Domein, de Omgevingswet en een groeiend aantal samenwerkingsverbanden;
- Meebewegen met de digitale transformatie en in het bijzonder het gebruik willen maken van social media, big-data en smart city technieken en het vertalen daarvan naar het belang voor de gemeente *(CIO, Informatiemanager)*;
- Overheidsparticipatie vraagt een ambtelijke organisatie die in zijn geheel meer naar buiten is gericht en waarvoor zowel technisch als op applicatiegebied nieuwe behoeften ontstaan; (*Informatiemanager*)
- Heroriëntatie van dienstverleningsconcepten, resulterend in een heroriëntatie van digitale en zaakgerichte procesafhandeling in generieke -en backofficesystemen *(Informatie manager)*;
- Leveranciersmanagement (Informatie manager);
- Projectmanagement (Informatie manager);
- Bescherming persoonsgegevens tegen datalekken en oneigenlijk gebruik (doelbinding) *(CISO en FG)*; of aanstellen privacy officer(s) en security officer(s)
- Inzagerecht voor inwoners wie waarvoor zijn/haar gegevens gebruikt; (*FG*)
- Wet- en regelgeving ten aanzien van openheid van gegevens; (*CISO en Informatiemanager*)
- Groei van het aantal koppelingen tussen applicaties (“eenmalig registreren, meervoudig gebruik”) en met landelijke voorzieningen. (*gegevensmakelaar*)

Om de i-functie in haar kracht te zetten, is een governance-structuur onmisbaar. Dit zijn afspraken en spelregels om grip te houden op een juiste uitvoering van de i-functie. Hierbij kan gedacht worden aan de borging van ICT op directieniveau (bijv. CIO), een toetsingskader voor (toekomstige) i-projecten, centraal versus decentraal I&A budget, integraal meerjarig informatiebeleidsplan met jaarlijkse uitvoeringsplannen en andere afspraken m.b.t. verantwoording tijdens P&C cyclus.
Een herbezinning over de i-functie(s), de positie binnen de organisatie en hoe die in te richten en in te vullen is daarom broodnodig. Maar hoe pak je dat aan en waar begin je? Hierbij zijn functies als gegevensbeheerder en functioneel applicatiebeheerder vanwege het evidente belang en duidelijkheid van de daarbij behorende taken eenvoudig uit te werken. Het ligt complexer bij de meer advies- en beleidsgerichte functies zoals de CIO en de i-adviseur. De inhoud en de positie van deze functies moet juist door het groeiende belang van de informatievoorziening duidelijk bepaald worden.

Om de i-functie goed in te richten is het van belang de volgens aspecten mee te wegen:

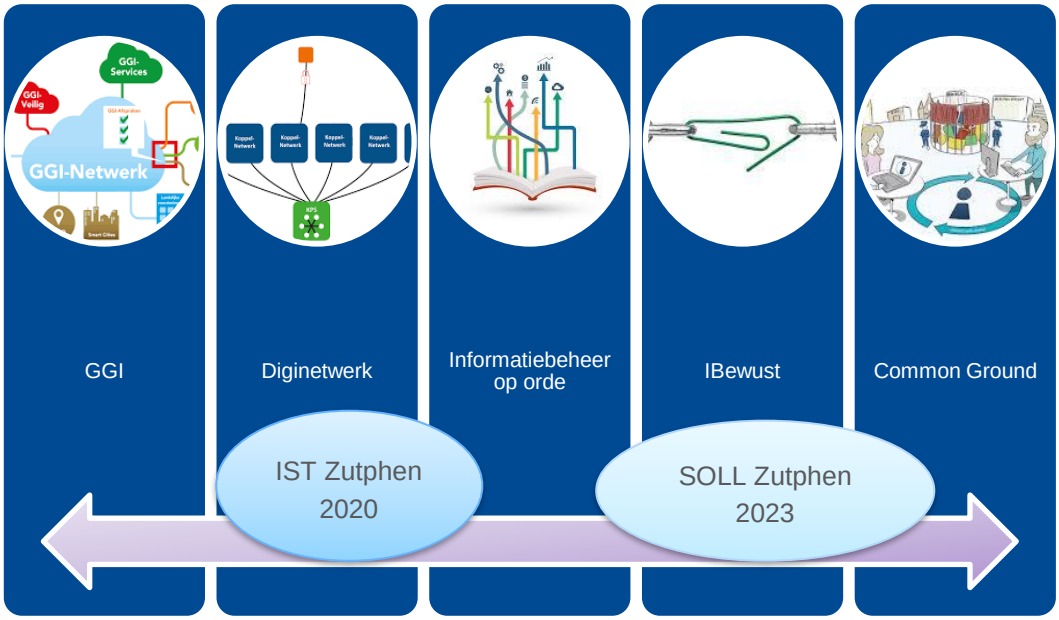
1 Wat is de ambitie en het toekomstplan van de gemeente
2 Trends en ontwikkelingen goed in de gaten te hebben
3 Visie en strategie helder hebben
4 Een goede beschrijving van de IST situatie

5 Op basis van strategie vast te leggen SOLL situatie
6 Ontwikkelingsbehoefte team bepalen
7 Plan vaststellen in directie.

5 Uitvoeringsagenda

In voorgaande hoofdstukken hebben we de sporen van ons beleid benoemd met de bijbehorende richtlijnen en consequenties. In dit hoofdstuk geven we aan welke concrete projecten horen bij de genoemde sporen. De projecten benoemen we voor één jaar. Daarna volgt een nieuwe uitvoeringsagenda. Er zijn echter ook projecten met een langere doorlooptijd.

Op weg naar Common Ground:



5.1 Een extern gerichte dienstverlening

1 Omgevingswet. Aansluiting op het Digitaal Stelsel Omgevingswet
2 Wet elektronische publicaties
verplicht om de officiële publicaties via de applicatie Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties (DROP) op officielebekendmakingen.nl te publiceren.
3 Wijziging Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer
Verplichting om voor alle processen digitale dienstverlening en communicatie met de overheid open te stellen.
   a E-formulieren uitbreiden/inrichting klantportaal
   b Aansluiten op MijnOverheid Berichtenbox
4 Wet Open Overheid
Vervangt de Wet Openbaarheid Bestuur. Is bedoeld om overheden en semi-overheden transparanter te maken en moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is
5 Toegankelijkseisen websites. Doorvoeren europese richtlijnen.

6 eIDAS implementatie.
Europees erkende inlogmiddelen accepteren binnen de digitale dienstverlening. Deze verplichting geldt onder andere voor organisaties die gebruik maken van DigiD en eHerkenning.
7 Platform voor Digitaal samenwerken implementeren
De samenleving werkt meer en meer digitaal. Het faciliteren van een manier om veilig digitaal te kunnen samenwerken, wordt als een randvoorwaarde gezien.

5.2 Regievoering en ketensamenwerking

1 Informatiehuishouding met verbonden partijen, welke informatie hebben we in de keten nodig?
2 eIDAS implementatie
3 Onderzoek naar applicaties en waar deze voor worden gebruikt. Ter voorbereiding op landelijke standaardisatie/Common Ground

5.3 Datagedreven werken en Common Ground

1 Doorontwikkeling Onderzoek en Statistiek en Zutphen in Cijfers
2 Verankeren basisregistraties

5.4 Digitale bedrijfsvoering

1 Flexibilisering werkplekken
2 Informatiebewustzijn. Elke laag van de gemeente begrijpt de rol van informatie e de eigen rol in de informatieketen.
3 Trainingen digitale vaardigheden
4 Bijscholing applicaties
5 Kwaliteit I-processen borgen
6 Kennisontwikkeling team
7 Samenwerking; Gemeente Zutphen is kwetsbaar in het steeds omvangrijker en essentiëler wordende informatielandschap. Het is van belang een beeld te hebben voor de toekomst.
8 CIO Office (IT Goverance)
9 Implementatie Office 365 (oa digitaal samenwerken)
10 Cloudbeleid Van BIG naar BIO
11 GGI netwerk, aansluiting op diginetwerk
12 GGI veilig , aansluiten op siem/soc . Punt uit de BIO.
13 Verwerkingsregister logging , punt uit de bio
14 Integratiebeleid (voorbereiding op Common Ground), Principe van *eenmalige opslag meervoudig gebruik.*
15 API gateway, punt uit de bio, veilige en flexible manier om gegevens uit te wisselen.

6 Financiën en projecten

Werken met infomatie kost geld. We houden informatie van inwoners, instellingen en bedrijven bij. Of we dat nu doen in een papieren logboek of in een geautomatiseerd systeem, er zijn mensen nodig om dit uit te voeren of er is techniek nodig om dit voor de mensen te doen. Beide zijn noodzakelijk, maar goed informatiemanagement zorgt ervoor dat eenvoudige, reperterende handelingen niet door mensen uitgevoerd hoeven te worden. Bovendien kan de samenhang tussen informatie snel en duidelijk in beeld gebracht worden.

6.1 Wet en regelgeving

Conform uitvoeren

1 Aanbestedingen; Inkoop voldoet aan interne, landelijke en Europese wet en regelgeving.
2 Boekhouding; De boekhouding is transparant ingericht en voldoet aan de BBV

6.2 Systematiek

Doorontwikkelen

1 Er wordt gewerkt met een meerjarenbegroting. Daarin zijn de reguliere vervangingen en projecten zichtbaar
2 Daarnaast is er een projectbegroting, waarbij het meerjaren informatiebeleid richting geeft aan investeringen
3 Besluitvorming over projecten vindt plaats op basis van een businesscase waarin baten en lasten zichtbaar gemaakt zijn. Verwerkt zijn jaarlijkse (afschrijving, licenties, hosting, beheer en onderhoud) en incidentele kosten (invoering inclusief scholing, migratie, uitfasering voorgaand systeem). Met name als “efficiencyvoordeel” een opbrengst is, wordt aangegeven hoe deze gekapitaliseerd wordt en (deels) aangewend wordt om de lasten te dekken.
4 Er wordt gewerkt met een egalisatiereserve voor de dekking van de kapitaalslasten. Middels constante stortingen wordt de reserve aangevuld. Als plafond wordt 2.000.000 gehanteerd.
5 De exploitatiebegroting is inzichtelijk van structuur en maakt het mogelijk IT-kosten per discipline inzichtelijk te maken
6 De loonkosten IT zijn in een separaat jaar- en meerjarenoverzicht bekend. Middels kentallen kunnen deze kosten worden toebedeeld aan disciplines waardoor de totale IT-beheerlast in beeld is.

6.3 projecten en begrote investeringen

Project	Planning	Investering		Korte omschrijving
Implementeren ISMS	Q1			Systeem waarmee proceseigenaars wettelijke verantwoording voor privacy en informatiebeveiliging afleggen en audits gefaciliteerd worden. Systeem is volledig ingericht, training en rollen moeten organisatorisch geïmplementeerd worden.
Vervanging Zaaksysteem	Q3			Is een vervolg van project zaaksysteem 2020
Routekaart digitalisering SD	Q1-Q4			Is een doorlopend project, wordt vanuit MT SD gestuurd
Key2SHV	Q1/Q2	€	75.000	Leverancier Centric stopt met eigen applicatie en gaat samenwerking aan met Stratech. Dit betekent een geheel nieuwe applicatie
Verplichtingen	Nnb	€	50.000	Tekst
Zutphen in Cijfers	Nnb	€	25.000	Opzetten en doorontwikkelen ZiC
Office 365		€	150.000	Implementeren Office 365
Wetgeving open overheid	Q1/Q2	€	100.000	Software en implementatie Wet elektronische publicaties, Wet Open Overheid en Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
Mobiel tenzij	Q1	€	286.400	Vervanging huidig werkplekconcept door flexibel werkplekconcept
Digitalisering Burgerzaken	Nnb	€	10.000	iBrondocumenten en iGeboorte
Digitale duurzaamheid	Nnb	€	75.000	Incidentele uitgaven tbv digitale duurzaamheid door Taskforce IM
Common Ground Servicebus	Nnb	€	42.000s	Aansluiting op common ground standaarden
Beeldschermen	Nnb	€	67.500	

Dichterbij door digitalisering:

Een manifest voor de Digitale Overheid in het (post) corona tijdperk



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Inleiding

We bevinden ons middenin een wereldwijde crisis. De coronacrisis maakt dat we de afgelopen maanden - voor onze eigen veiligheid - meer dan ooit in een digitale samenleving leven. Een ´nieuw normaal´. De coronacrisis, de gevolgen daarvan en eventuele toekomstige crises zullen de komende jaren om politiek-bestuurlijke slagkracht vragen met een duidelijke regierol voor de overheid. Daarvoor is een sterke digitale overheid een cruciale voorwaarde.

Door de coronacrisis heeft digitalisering noodgedwongen een sprong gemaakt[1]. Kansen en risico's van de digitale samenleving worden uitvergroot. De coronacrisis wakkert zodoende discussie aan over een aantal fundamentele maatschappelijke vraagstukken omtrent digitalisering: Hoe zorgen we dat iedereen veilig mee kan doen in een digitale samenleving? Hoe richten we als overheid onze digitale dienstverlening in? Wat laten we aan de markt over en wat zeker niet? Hoe zorgen we dat Nederlanders regie houden over hun persoonsgegevens en genoeg vertrouwen hebben om gegevens te delen met de overheid? Hoe zorgen we dat de overheid ondanks digitalisering dichterbij mensen komt te staan?

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) slaan de handen ineen om een verhaal te maken over hoe *we* samen vinden dat digitale overheid eruit kan zien tijdens en na corona. We gaan hier dan ook samen aan werken.

We kijken naar ontwikkelingen en investeringen van de afgelopen jaren waardoor het mogelijk is gebleken over te schakelen op een digitale overheid én samenleving in Nederland. Veel wordt nu opgevangen vanuit pragmatisme, maar *hoe krijgen we de digitale overheid en samenleving structureel beter op orde voor een volgende crisis?*

Innoveren toch? Het antwoord wordt vaak gezocht in ´innovatie´. Als overheid innoveren we volop op het gebied van digitale dienstverlening en het gebruik van digitale gegevens. Zorg wordt in toenemende mate digitaal aangeboden. Er zijn steeds meer innovaties op basis van digitale gegevens (data) die helpen om mensen in armoede en met schuldenproblematiek bij te staan. Data speelt hoe dan ook een steeds grotere rol in (het inrichten van) onze leefomgeving, zoals de ´anderhalve meter samenleving´. Te denken valt ook aan ons democratisch bestuur: digitaal vergaderen door gemeenteraden, maar ook apps die ´digitale participatie´ bevorderen.

Innovaties leveren op hun beurt ook weer nieuwe, complexe en fundamentele vraagstukken op. Denk aan een discussie over gelijkwaardigheid, toegankelijkheid, veiligheid, controle over technologie, privacy en autonomie. *Moet alles wat kan?* De rol van de overheid is steeds om de kansen van zulke innovaties te benutten en de risico's te beheersen. Nederland staat hierin niet alleen. Europa wil als unie vooroplopen, kansen benutten en risico´s beheersen. Daarom investeert de EU in het verhogen van het kennisniveau op het gebied van digitalisering (van inwoners én professionals), het gemakkelijker delen van data en plekken creëren waar bedrijven en overheden samen innovaties ontwikkelen. Door krachtenbundeling en samenwerking tussen de lidstaten komen we verder.

Samen één digitale overheid. Nog niet alles is op orde in onze digitale samenleving. Er zijn nog veel lessen te leren en kansen te verzilveren. Dit *manifest* is geschreven door BZK en VNG. We kijken samen naar het corona en post-corona tijdperk en wat dit betekent voor de digitale overheid in een samenleving die steeds digitaler wordt. De inhoud is gebaseerd op inzichten van (ambtelijke) experts en gebaseerd op richtinggevende rapporten en beleidsstukken[2]. We nemen een aantal samenhangende onderwerpen/thema's onder de loep volgens het principe:

[1] Werken, onderwijs en zorg op afstand, bestellen van producten, onderhouden van sociale contacten etc.

[2] De Nederlandse Digtaliseringsstrategie (NDS), NL DIGIbeter, BMH-13 (overheidsdienstverlening) en het BMH-rapport over digitalisering, Rapport Werk aan Uitvoering van ABD-topconsult, de Digitale Agenda Gemeenten 2024 en de gemeentelijke Agenda Digitale Veiligheid 2020-2024.

I. *Analyse*: impact van coronacrisis en wat leren we daarvan?
II. *Ambitie*: wat willen we anders doen op basis van geleerde lessen?
III. *Actie*: hoe gaan we dit doen?

De thema's die besproken worden zijn: 1. digitale inclusie, 2. digitale dienstverlening, 3. veiligheid van digitale infrastructuur, 4. gebruik van data en privacy en 5. digitaal werkgeverschap. Ze bestrijken samen het volledige werkdomein van de digitale overheid binnen de informatiesamenleving: van het streven om iedereen mee te laten doen en het bewaken van de fundamentele rechten daarbij, tot persoonlijke en eenvoudige (digitale) dienstverlening en de voorwaarden om dat mogelijk te maken.

Volgende keer beter. Het is de taak van de overheid om alle burgers het vertrouwen te geven dat de digitale overheid bij een volgende crisis nog beter op orde is; voor iedereen is digitale toegang mogelijk, dienstverlening aan de balie en via internet zijn in balans gebracht. Digitale veiligheid en privacy van Nederlanders zijn verzekerd. Voor dit alles moet ook de systemen aan ´achterkant´ (zoals de ´generieke digitale basisinfrastructuur´ en de ´informatiehuishouding´) op orde zijn. Als grote werkgevers van Nederland kunnen we ook het goede voorbeeld geven als het gaat om digitaal werkgeverschap.

Dit manifest laat zich in haar visievorming niet op voorhand beperken door huidige organisatiestructuren[3] of de financiële (on)haalbaarheid[4] en kent primair een nationale scope. Voor alle voorstellen geldt dat bij een verdere invulling en realisatie uitgegaan wordt van:

- Intensieve samenwerking tussen (semi)publieke, maatschappelijke en private partners/partijen, waarbij tevens van elkaar wordt geleerd.
- Openheid, transparantie, verantwoording en duidelijkheid richting onze burgers.
- Het opereren binnen en reflecteren op de grenzen van de grondwet en de algemene wet bestuursrecht. (Grond)rechten en publieke waarden zijn daarmee te allen tijde verzekerd.
- Vanuit nationaal en lokaal beleid aansluiten bij de ontwikkelingen op Europees niveau; de digitale samenleving houdt, net als corona, niet op bij de grens.

1. Digitale inclusie, meedoen als grondrecht

Iedereen altijd toegang tot internet en diensten

I. Analyse: Corona sluit mensen buiten en binnen

Tijdens de coronacrisis is de maatschappij in rap tempo 'digitaal gegaan' en in een groot sociaal experiment gezogen. Er vinden veel activiteiten digitaal plaats. Het is daardoor nog eens duidelijk geworden dat nog niet iedereen toegang heeft tot goed internet en de juiste apparaten én veilige software heeft om daarvan gebruik te maken. Dat levert in de praktijk onder andere problemen op bij kinderen (het niet kunnen volgen van onderwijs op afstand, het contact verliezen met docenten en klasgenoten) en ouderen (vereenzaming en geen toegang hebben tot digitale gezondheidszorg en 'domotica'). Maar ook bij de digi-onvaardingen.

Voor mensen die niet altijd 'digivaardig' genoeg zijn is het soms moeilijk om goed en veilig van de mogelijkheden van digitale dienstverlening gebruik te maken. Met name voor een groep kwetsbare Nederlanders (o.a. laaggeletterden en mensen met een verstandelijke of geestelijke beperking) is het moeilijk om (digitaal) mee te doen. Het taalgebruik van de overheid blijft met name een uitdaging voor deze groep. Deze groepen zijn ook extra kwetsbaar als het gaat om digitale criminaliteit en onveilig gegevensgebruik. Het blijkt echter dat hooggeschoolde mensen net zo goed problemen kunnen ervaren met digitalisering omdat benodigde vaardigheden

[3] Veel 'digitale' beleidsthema's passen niet eenduidig binnen de departementale ordening, aldus de analyse van digitalisering in het BMH 13-rapport.

[4] Wij lopen niet vooruit op mogelijke investeringen of bezuinigingen.

ontbreken of door stress onder druk komen te staan. Het gaat namelijk om doen-vermogen[5] dat ook bij hen kan ontbreken.
De transitie naar digitale dienstverlening en communicatie is in het verleden vaak gemaakt vanuit een efficiëntie/financieel oogpunt zonder te weten of burgers (en ook ambtenaren) daarvoor de juiste vaardigheden hadden. Zeker tijdens de coronacrisis -die veel onzekerheid met zich meebrengt- is het van belang dat iedereen goed kan begrijpen wat de overheid communiceert en gebruik kan maken van haar dienstverlening. Voor mensen voor wie het lastig is om digitale vaardigheden op een hoger niveau te ontwikkelen kan een oplossing zijn dat zij anderen eenvoudig digitaal kunnen machtigen om zaken te regelen.

II. Ambitie: Iedereen moet (digitaal) kunnen meedoen

Meedoen in de (digitale) samenleving is een grondrecht[6]. Het er op alle mogelijke manieren voor zorgen dat iedereen mee kan doen is dus een van de belangrijkste taken van de (rijks)overheid. Wij gaan erop inzetten dat iedereen digitale toegang tot de maatschappelijke digitale infrastructuur heeft en zijn/haar digitale vaardigheden kan ontwikkelen. Voor zover mensen thuis zelf geen digitale toegang hebben (toegang tot internet, toegang tot apparaten en toegang tot veilige software), wordt die toegang aangeboden in overheidslocaties, bibliotheken of via onderwijs. Digitale toegang is namelijk een levensbehoefte zoals de toegang tot schoon drinkwater. We zetten aan onze kant nog meer dan voorheen in op het eenvoudiger (begrijpelijk en toegankelijk) maken van onze digitale dienstverlening. Bij *begrijpelijk* kan onder andere gedacht worden aan duidelijk taalgebruik. Bij *toegankelijk* kan gedacht worden aan vindbaarheid van informatie.
Mensen waarvoor dit moeilijk blijft helpen we actief. Dat doen we door digitale vaardigheden én bewustzijn over risico´s te versterken of door hen in contact te brengen met een iemand die hen verder kan helpen. Zo hebben we voor mensen met eenvoudige vragen al ´informatiepunten digitale overheid´ bij bibliotheken ingericht. Ons ultieme doel blijft dat iedereen goed geholpen kan worden. Daar waar het kan zorgen we dat iedereen zoveel mogelijk zelf gebruik kan maken van onze (digitale) dienstverlening. Daar waar het nodig is, investeren we in maatwerk, waarbij de verschillende overheidsorganisaties onderling samenwerken en regelen dat de juiste diensten op de juiste manier worden aangeboden.

´Digitale toegang is een levensbehoefte zoals de toegang tot schoon drinkwater´

III. Actie: Inclusie is doen.

1. *We helpen gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoerders om digitaal toegankelijk te zijn en begrijpelijk te communiceren.* De programma's 'Direct Duidelijk' en het Steunpunt Digitoegankelijk worden versterkt en gaan intensiever samenwerken met de VNG. Hierbij worden ook de communities 'gebruiker centraal' en 'mens centraal' betrokken. Er worden hierover nadere afspraken gemaakt tussen BZK en VNG.
2. *We investeren in digitale toegang voor iedereen.* We stimuleren dat Nederlanders (jong én oud, arm én rijk) toegang hebben tot internet via de juiste apparaten die zijn voorzien van veilige software. We gaan dit -voor mensen die dat zelf niet kunnen- georganiseerd aanbieden vanuit de overheid samen met bedrijven die willen helpen. We doen op dit moment ervaring op via #allemaaldigitaal.
3. *We investeren in de digitale vaardigheden en het bewustzijn van iedereen.* We stimuleren dat Nederlanders (jong én oud, arm én rijk) hun digitale vaardigheden maximaal kunnen

[5] WRR rapport, Weten is nog geen doen.

[6] Overheden moeten volgens het wetsvoorstel Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer ervoor zorgen dat dit het geval is bij hun digitale dienstverlening.

ontwikkelen en zich tegelijk bewustzijn van de risico's. Daarmee zorgen we dat iedereen zo goed mogelijk gebruik kan maken van zijn/haar digitale toegang tot diensten en informatie. Een voorbeeld is de Digihulplijn.

4. *We helpen mensen met digitalisering om te gaan.* We zorgen dat mensen die hulp nodig hebben deze kunnen krijgen door persoonlijk contact met iemand die hen verder kan helpen met het gebruik van (digitale) diensten. Vaak is een fysieke plek of loket dan belangrijk. De 'Informatiepunten Digitale Overheid', die nu bij bibliotheken worden ingericht, worden structureel voortgezet in samenwerking met gemeenten. Als het alleen via internet kan, zorgen we dat mensen elkaar eenvoudig digitaal kunnen machtigen zodat ze elkaar kunnen helpen.

2. Persoonlijke en eenvoudige (digitale) dienstverlening

Digitalisering en levensgebeurtenissen als leidraad voor dienstverlening van de overheid.

I. Analyse: Een digitaal vangnet tijdens corona

Digitale overheidsdienstverlening is tijdens de coronacrisis niet langer een extra kanaal naast fysieke loketten. Voor het grote publiek is het ineens vrijwel de enige manier om zaken met de overheid te regelen. De corona steunmaatregelen -van TOGS tot Tozo[7]- moeten digitaal aangevraagd en verwerkt worden. Hiervoor moeten mensen wel zaken doen met verschillende organisaties die allemaal hun eigen omgeving en regels hebben. De verwachtingen van burgers en ondernemers over de kwaliteit van de digitale overheidsdienstverlening nemen echter toe. De coronacrisis laat zien dat mensen verwachten dat dienstverlening mensgericht (herkenbaar en persoonlijk) en eenvoudig (begrijpelijk en toegankelijk) moet zijn. Het moet aansluiten bij hun specifieke situatie of een gebeurtenis (heb ik ergens recht op en hoe moet ik dat aanvragen?).

Veel mensen begrijpen niet dat ze bij zoveel verschillende loketten moeten zijn; voor hen is er gewoon één overheid. Institutionele en organisatiebelangen zijn -logischerwijs- voor organisaties vaak een belangrijke prioriteit, constateert de BMH-13[8].

We zien dat een deel van de Nederlanders (zo'n 20%) weinig tot geen digitale vaardigheden heeft. Toonaangevende instituten[9] vragen de overheid rekening houdt met het beperkte 'doen-vermogen' van deze mensen. Een deel van hen heeft te maken met schulden en andere problemen. Er is ook een wisselende groep mensen die tijdelijk meer persoonlijke hulp nodig heeft bij levensgebeurtenissen, zoals bij scheiding, overlijden van hun partner of baanverlies (bijv. door de coronacrisis). Deze groepen hebben behoefte aan persoonlijke dienstverlening en maatwerk.[10]

Als we onze éne overheid beter inrichten voorkomen we tevens onnodige fysieke contactmomenten en/of gegevensoverdrachten tussen burgers en de overheid. De ´generieke digitale basisinfrastructuur´ (GDI) van de overheid én de sturing daarop (met andere woorden: de achterkant van de overheid), moeten op orde zijn. Dit betekent dat de GDI overzichtelijk en sterk is, er snel bijgestuurd kan worden en zo betaald wordt dat het veel gebruik wordt. Dat betekent ook dat overheden hun ´informatiehuishouding´ op orde moeten hebben[11]. Het veilig koppelen van gegevens tussen overheden wordt steeds belangrijker om goede digitale dienstverlening mogelijk te maken. Tijdens een crisis als corona zou betrouwbare digitale identificatie in de vorm van een digitaal identificatiemiddel de digitale dienstverlening persoonlijker kunnen maken. En je voorkomt dat er steeds opnieuw gegevens gedeeld moeten worden omdat het identificatiemiddel die al bevat. Privacy blijft daarbij altijd een belangrijk aandachtspunt.

[7] Financiële regelingen voor werkgevers en zelfstandig ondernemers.

[8] BMH staat voor Brede maatschappelijke heroverwegingen. De Brede maatschappelijke heroverwegingen geven inzicht in mogelijke beleidskeuzes voor de toekomst van Nederland op de langere termijn..

[9] De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en de Nationale Ombudsman.

[10] ABDTOPConsult, Werk aan uitvoering, 2020.

[11] Zie bijvoorbeeld in het wetsvoorstel open overheid (Woo).

Ook tijdens en na corona blijven voor overheidsdienstverlening digitale en fysieke alternatieven naast elkaar bestaan. Deze kunnen –afhankelijk van het type crisis- op- en afgeschaald worden. Nu is het bijvoorbeeld zo dat iemand die in het buitenland woont, enkel een DigiD kan krijgen via een fysiek loket. Tijdens corona is dat ingewikkeld. Door 'digitaal vaardigen' snel en efficiënt digitaal te helpen creëer je tijd en financiële ruimte om aan kwetsbare groepen te besteden via fysieke loketten. Juist in tijden van crisis is het belangrijk dat deze groepen goed bereikt worden.

´Er zijn (te) veel verschillende loketten. Veel mensen begrijpen dit niet, er is toch maar één overheid?´

II. Ambitie: Dienstverlening in balans

Om te allen tijde ´open for business´ te blijven moeten alle onderdelen van onze overheidsdienstverlening straks ook een digitaal alternatief hebben. Digitale en fysieke dienstverlening kunnen elkaar afwisselen. Daardoor zijn we voorbereid op het op- en afschalen van publieke maatregelen.

We zetten nog meer in op persoonlijke en eenvoudige digitale dienstverlening. De leefwereld en de gebeurtenissen van mensen worden leidend. Levensgebeurtenissen als 'verhuizen' en 'overlijden' worden als uitgangspunt genomen om dienstverlening in te richten. Het standaardiseren van (de presentatie van) diensten en het samen aanbieden vanuit overheden wordt de nieuwe norm. Mensen moeten dus als het ware in één actie hun zaken –vaak gekoppeld aan hun situatie of levensgebeurtenissen- met de overheid kunnen regelen. Dit moet mogelijk zijn door automatisch te wisselen tussen verschillende omgevingen van verschillende organisaties, ongeacht waar de eerste toegang plaatsvindt. Toegang krijg je via een digitaal identificatiemiddel dat ook buiten overheidszaken gebruikt kan worden.

Het voorzien in digitale alternatieven heeft niet als doel te bezuinigen op fysieke alternatieven. We zullen steeds de balans zoeken tussen digitaal investeren en ruimte voor fysieke dienstverlening waar die nodig blijft. Een ´overheidsbreed´ loket -een echte balie- bij de gemeente kan een uitkomst[12] zijn voor mensen met meerdere en/of zeer grote problemen. Deze mensen zijn soms ook nog minder digitaal vaardig. Zij kunnen zo geholpen worden aan één balie door meerdere uitvoeringsorganisaties.

III. Actie: Dienstverlening (digitaal) verbeteren in stappen

1. *We brengen in kaart welke onderdelen van onze dienstverlening we nog niet digitaal aanbieden.* We onderzoeken of deze onderdelen geschikt zijn om ook in digitale vorm aan te bieden. Daar waar het kan, doen we het vervolgens ook. We doen dit o.a. via programma's als het ´Innovatiebudget digitale overheid´ en ´Startup in Residence´[13]. Innovaties kunnen zorgen voor haalbare en schaalbare digitale aanvullingen op fysieke dienstverlening.
2. *We zorgen ervoor dat de wet- en regelgeving over dienstverlening wordt versimpeld.* Op die manier wordt (digitale) dienstverlening voor burgers begrijpelijk en toegankelijk, en voor uitvoeringsinstanties uitvoerbaar.
3. *We maken één verhaal over dienstverlening vanuit één overheid*[14] op basis van persoonlijke situaties en levensgebeurtenissen. Één gepersonaliseerd digitaal overzicht voor dienstverlening is het doel. We spannen ons daarom ook in voor snelle invoering van het

[12] ABDTOPConsult, Werk aan uitvoering, 2020; ABDTOPConsult, Regels en ruimte, 2019; Brede Maatschappelijke Heroverwegingen Werkgroep 13, Een betere overheid richting burgers en bedrijven, 2020; Kantar, Relatie burger overheid 2030, 2019 (in opdracht van de Nationale Ombudsman).

[13] In het kader van SiR is besloten om vanwege COVID-19 het programma eerder naar buiten te brengen en 'resilience challenges' toe te voegen (bijvoorbeeld rond de 1,5 meter samenleving). Het snel schakelen binnen de SiR programma's laat zien dat betrokken departementen (BZK, EZK en JenV) samen in korte tijd een sterk programma op kunnen zetten.

[14] De werkgroep BMH13 constateert dat er nog altijd geen integrale visie op dienstverlening voor de gehele overheid bestaat. De verschillende departementen werken met verschillende visies en mensbeelden en een eigen vertaling van departementale visies naar de uitvoering.

nieuwe ´eID-stelsel´ en een digitaal identificatiemiddel. Dit maakt mogelijk dat je met je digitale identificatiemiddel gebruik kunt maken van zo veel mogelijk digitale diensten zowel binnen als buiten overheid.

4. *We zorgen dat mensen zelf bepalen hoe ze gebruik maken van dienstverlening van de overheid.* We zorgen dat mensen meerdere kanalen kunnen kiezen (´omnichannel´). Hier bouwen we verder aan de komende jaren.
5. *We zorgen dat er balans blijft tussen digitale en fysieke dienstverlening.* Digitale dienstverlening mag er nooit toe leiden dat mensen zaken niet meer begrijpen of geen/minder toegang hebben tot diensten[15]. We streven ernaar bij gemeenten een fysiek overheidsbreed loket in te richten waar je -zeker als je meerdere problemen hebt en/of minder digivaardig bent- hulp kunt krijgen.

3. Veiligheid van onze digitale infrastructuur

Veilig gebruik kunnen maken van digitale middelen is een taak van de overheid.

I. Analyse: Veiligheid in tijden van crisis

We zijn als overheid de laatste jaren sterk afhankelijk geworden van informatietechnologie. Dat heeft ons veel gebracht, maar gaat ook gepaard met risico's. We zijn het aan onszelf verplicht om onze eigen organisatie goed op orde te hebben om incidenten en uitval van (vitale) systemen te voorkomen. Dit doen we al op verschillende manieren[16]. Ook bedrijven en (semi-)publieke instellingen hebben een verantwoordelijkheid om digitaal veilig te werken. Op het moment dat de coronamaatregelen van kracht werden ontstond er -meer dan al het geval was- een enorme behoefte aan digitale (communicatie)middelen. Helaas blijkt ook dat tijdens de coronacrisis ´cyber-criminelen´ extra actief zijn door phishingmails en computervirussen te verspreiden. Nu veel mensen (vrijwillig of gedwongen) gebruik maken van digitale oplossingen voor communicatie valt op hoe gebrekkig deze kunnen zijn qua veiligheid van gegevens in het kader van privacy. Tijdens de coronacrisis komt de vraag weer op waar onze digitale afhankelijkheden zitten en wat de rol van de overheid is op het gebied van de veiligheid van onze digitale infrastructuur[17].

Veiligheid is altijd al een taak van de overheid geweest. Veiligheid als het gaat om bescherming van burgers en ondernemers tegen criminelen of veiligheid in de openbare ruimte, bijvoorbeeld in het wegverkeer. De overheid laat daarin infrastructuur aanleggen, zoals (snel)wegen, en zorgt dat deze wegen veilig begaanbaar zijn. Kijken we echter naar de *digitale* infrastructuur, dan is het grootste deel daarvan niet door de overheid aangelegd[18]. Toch is de veiligheid van de digitale snelweg net zo goed een taak van de overheid. Het is wel een stuk lastiger voor de overheid om veiligheid te handhaven als ze zelf de infrastructuur niet heeft aangelegd. Feit is dat een groot deel van de maatschappelijke digitale infrastructuur in handen is van marktpartijen en dat creëert een afhankelijkheid van zulke partijen. Dit is tijdens de coronacrisis nog maar eens extra duidelijk geworden.

´Veiligheid is een taak van de overheid, of het nu gaat om de fysieke of digitale snelweg ´

II. Ambitie: Een veilige digitale ruggengraat van Nederland

[15] Pilots die worden opgezet naar de uitvoerbaarheid van het Wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) leveren onder meer hiervoor ervaring uit de praktijk, net als verder onderzoek naar de impact van deze wet.

[16] Dit gebeurt onder andere op basis van de baseline informatieveiligheid (BIO) en het landelijk dekkend stelsel van 'computer emergency response teams' (CERTs) onder supervisie van het Nationaal Cybersecurity Centrum (NCSC).

[17] WRR, kwetsbaarheid en veerkracht, WRR-reflecties op de langetermijngevolgen van de coronacrisis, 2020.

[18] Behalve de zgn. generieke digitale infrastructuur.

We zorgen ervoor dat mensen veilig gebruik kunnen maken van onze alledaagse digitale infrastructuur. We willen als overheid onze burgers en bedrijven beschermen tegen digitale criminaliteit met als mogelijk gevolg systeemuitval. Het brede onderwerp *digitale veiligheid* krijgt daarom meer aandacht van onze bestuurders. Grote en kleine tech-bedrijven geven we de ruimte om gebruiksvriendelijke digitale infrastructuur te ontwikkelen, maar wij zien streng toe op veiligheid daarvan in het kader van onder meer privacy. We gaan de digitale infrastructuur daarom meer dan voorheen reguleren vanuit een toezichthoudende rol. Daarbij wordt expliciet geen censuur in welke vorm dan ook toegepast. Nederlanders hebben natuurlijk ook een eigen verantwoordelijkheid zoals je die ook hebt als je de weg op gaat. We zorgen er wel voor dat het bewustzijn over de risico´s van digitalisering voor alle Nederlanders vergoot wordt.

III. Actie: Meer digitale veiligheid in 3 lijnen

1. *We verbeteren de samenwerking met JenV en andere partners*[19]*, waarbij we aan een groot aantal acties*[20] *werken*. Hiermee treden we op tegen digitale criminaliteit en verstoringen.
2. *We maken regels, wetten en afspraken (standaarden) over hoe bedrijven met digitale infrastructuur om moeten gaan en zien daar streng op toe.* We doen dit in nauwe samenwerking met de Autoriteit Persoonsgegevens.
3. *Samen met partners wordt voortdurend gewerkt aan meer bewustzijn over digitale veiligheid bij burgers en bedrijven*, dit doen wij onder andere als onderdeel van onze aanpak gericht op digitale inclusie. Bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van voorlichtingsmateriaal over het veilig gebruiken van digitale hulpmiddelen en 'tips en trucs' over hoe burgers een malafide e-mail kunnen herkennen.

4. Privacy en datagebruik door een betrouwbare overheid

Een juiste afweging tussen het gebruik van data en het beschermen van privacy.

I. Analyse: Corona raakt aan vertrouwen

Vanaf het begin van de coronacrisis is er groot vertrouwen onder de bevolking vertrouwen in de aanpak van de overheid. Vertrouwen zorgt dat mensen sneller meewerken aan maatregelen en bijvoorbeeld hun gegevens delen met de overheid. De overheid heeft bepaalde gegevens hard nodig om goede keuzes te maken. Gegevens noemen we ook wel data. Als deze gegevens terug te leiden zijn naar personen (zgn. persoonsgegevens) dan zijn deze privacygevoelig. Dan moet de overheid extra zorgvuldig zijn in gebruiken van én beschermen van deze data. De overheid heeft data nodig voor het verbeteren van dienstverlening en het maken van beleid voor maatschappelijke uitdagingen[21]. Een overheid moet blijven uitleggen waarom data worden verzameld en waarvoor ze worden gebruikt. De gegevens komen in zgn. ´basisregistraties´ te staan. Met ´informatieveiligheidsstandaarden´ zorgen we ervoor dat deze gegevens beschermd worden. Dit moeten we niet uit het oog verliezen, zeker bij de ontwikkeling van een corona-app. Gebeurt dit wel dan kan het zijn dat burgers en ondernemers minder bereid zijn om gegevens met de overheid te delen. Data worden door de overheid vaak ook op een andere manier gebruikt waardoor ze niet naar personen zijn terug te leiden, bijvoorbeeld om onderzoek te doen of statistieken te maken.

Tijdens de coronacrisis zijn veel gegevens overgedragen tussen burgers/bedrijven en de overheid om de steunregelingen uit te voeren. Het blijkt dat het ´aan de achterkant´ veilig uitwisselen van gegevens tussen verschillen overheidsorganisaties nog moeilijk gaat, hierdoor moeten vaker gegevensoverdrachten plaatsvinden. Dit brengt risico´s met zich mee omdat gegevens op

[19] EZK, Veiligheidsregio´s etc.

[20] Deze worden samengevat in de Nationale Cyber Secrurity Agenda (NSCA), het nationaal crisisplan ICT en de Agenda digitale veiligheid voor gemeenten.

[21] Bijvoorbeeld de bestrijding van ondermijning, de energietransitie, de woningbouw, etc.

meerdere plaatsen bewaard worden. Het ´koppelen´ van gegevens tussen organisaties via veilige voorzieningen wordt daardoor dus steeds belangrijker, juist als we privacy belangrijk vinden.

´Vertrouwen zorgt dat mensen sneller hun gegevens delen met de overheid, de overheid heeft gegevens hard nodig om goede keuzes te maken´

II. Ambitie: Een betrouwbare digitale overheid

We willen een betrouwbare overheid zijn die goed omgaat met de gegevens van haar burgers en bedrijven. Burgers en bedrijven hebben er baat bij dat zij en maatschappelijke instellingen gegevens met de overheid delen, omdat wij zo dienstverlening en beleid kunnen verbeteren. We willen zoveel mogelijk regie van Nederlanders op hun eigen digitale gegevens. Dit beperkt de noodzaak tot fysiek contact tijdens een crisis als de huidige. Het streven is om op zo min mogelijk momenten gegevens uit te wisselen en op momenten dat het wel gebeurt doen we het zo veilig mogelijk. Nederlanders moeten hun gegevens zelf digitaal kunnen bijhouden. Aan de ´achterkant´ wisselen de onderdelen van de overheid de gegevens veilig uit. Het moet wel altijd duidelijk zijn (transparant) wat er waarom met de gegevens gebeurt. Om dit uitwisselen van gegevens in goede banen te leiden willen we meer betere sturing en financiering op de digitale overheidsinfrastructuur.

III. Actie: Meer datagebruik en toch meer privacy

1. *We ontwikkelen een digitale vertrouwensindex* die ons vertelt hoe bereidwillig mensen zijn om de overheid hun gegevens toe te vertrouwen.
2. *We versterken ons stelsel van (basis)registraties*[22] *en de sturing daarop*[23]. We gaan voor meer veilige uitwisseling van data (over mensen en bedrijven) tussen overheden, vanuit de gedachte één overheid. We onderzoeken welke afspraken en regels (standaarden) we beter moeten maken en welke we nog kunnen ontwikkelen. We bouwen een duidelijke data-architectuur om data-uitwisseling makkelijker te maken.
3. *We gaan voor meer samenwerking tussen overheid, kennisinstellingen en inwoners om maatschappelijke vraagstukken met behulp van data aan te pakken.* Dat moet wel altijd verantwoord en veilig gebeuren.
4. *We sluiten aan bij de Europese aanpak*: we stimuleren datadelen tussen bedrijven en overheden. Wanneer we kunstmatige intelligentie toepassen, gaan we uit van het principe ‘de mens centraal’.

5. De Digitale Overheid als werkgever

De kansen van thuiswerken en het binnenhalen van gekwalificeerd ICT personeel.

Digitaal werkgeverschap past bij een digitale overheid. Om haar rol als digitale overheid mogelijk te maken moeten we kritisch kijken naar onze rol als grote werkgevers in Nederland[24]. Op het gebied van organisatie en ondersteuning van onze medewerkers is door corona een aantal zaken duidelijk(er) geworden.

I. Analyse: Werkgever en werknemer passen zich aan

[22] Gelet op het belang van persoonsgegevens wordt de ontwikkelagenda BRP snel opgepakt.

[23] We maken een data-agenda/-strategie, inclusief een governance-model (met bijvoorbeeld een dataraad, een Chief Data Officer of een Data Steward o.i.d.).

[24] Het Rijk is met 110.000 medewerkers feitelijk de grootste werkgever van ons land, de VNG is een vereniging van gemeenten, bij die gemeenten werken samen meer dan 150.000 mensen.

De overheid laat tijdens de coronacrisis haar waarde zien. Het is belangrijk dat de overheid altijd blijft werken voor haar burgers. Overheidsorganisaties hebben zich in rap tempo kunnen aanpassen aan de nieuwe werkelijkheid van – mogelijk - volledig thuiswerken. Dit gaat eigenlijk best goed. Zowel medewerkers als organisaties passen zich aan[25]. Wel vraagt dit thuiswerken om aanpassingen in hoe medewerkers ondersteund worden. Zo zullen thuiswerkplekken ingericht moeten worden die voldoen aan bepaalde eisen. Deze eisen gaan over de fysieke plek en hardware en software. Deze ontwikkeling heeft bovendien ook anderen positieve effecten. Er zijn veel minder reiskilometers voor woon-werk- én zakenreizen, dat vermindert filedruk, drukte in het openbaar vervoer en is beter voor milieu en klimaat.
Zijn er ook nadelen en risico´s? Zeker. Mensen ontmoeten elkaar minder op de werkvloer en daardoor ligt tunnelvisie en verkokering op de loer. Werk en privé zijn moeilijker te scheiden. Bovendien is werk onderdeel van iemands sociale leven, van belang voor persoonlijke ontwikkeling en zingeving, en dus meer dan alleen het verdienen van een inkomen. In het kader van goed werkgeverschap willen we daarom ook de psychologische, emotionele en sociale gevolgen van het thuiswerken nader onderzoeken. Voor- en nadelen, kansen en risico´s worden afgewogen op weg naar een ´nieuwe arbeidsnormaal´.
De afgelopen jaren is steeds gebleken dat de (rijks)overheid moeite heeft om voldoende ICT personeel aan te trekken en te behouden, de markt is op dit gebied overspannen. Vaak is de overheid afhankelijk van (dure) externen. Als we verder gaan digitaliseren dan zal de vraag naar dit personeel alleen maar toenemen. Ook zal voor veilig gebruik van digitale middelen en het gebruik van digitale gegevens de gemiddelde ICT-vaardigheid van alle ambtenaren verbeterd moeten worden.

‘Er zijn veel minder reiskilometers voor woon-werk- én zakenreizen, dat vermindert filedruk, drukte in het OV en is beter voor milieu en klimaat’

II. Ambitie: Een betere balans voor thuiswerken met meer ICT

Wij willen medewerkers, wanneer de werkzaamheden het toelaten, stimuleren vaker thuis te werken. Belangrijker nog, met ICT zou het mogelijk moeten zijn om waar dan ook te werken. Dit zorgt voor flexibiliteit. Je kunt hele dagen of dagdelen thuiswerken, op locatie buiten kantoor om zo onder andere files te vermijden. Thuis (of ergens anders) moet een veilige en verantwoorde werkplek zijn en daar maakt de werkgever afspraken over samen met werknemer. Over arbeidsomstandigheden kunnen ook afspraken gemaakt worden in de CAO. Hierdoor hoeven minder mensen (tegelijk) fysiek op kantoor te zijn. We zijn als grote werkgevers (rijk en alle gemeenten) een voorbeeld voor de rest van het land. We onderzoeken daarom waar verdere winsten en verliezen zijn van thuiswerken. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn voor onze medewerkers (ook voor ICT personeel) en zorgen dat (ICT-) kennis van alle medewerkers op peil is.

III. Actie: Goed digitaal werkgeverschap

1. *We onderzoeken de verdere mogelijkheden en behoeften op basis van het huidige grootschalige ‘thuiswerkexperiment´*.
2. *We maken deeltijd thuiswerken ook op de lange termijn mogelijk*. We zorgen dat medewerkers ondersteund worden om een veilige en verantwoorde thuiswerkplek in te richten.
3. *We streven ernaar dat meer mensen met een ICT-achtergrond bij de overheid komen werken*, waarbij we een aantrekkelijke werkgever willen zijn. De inhuur van externen moet gebalanceerd zijn.
4. *We zetten een opleiding op om overheidspersoneel te trainen.* Hiermee zorgen we dat de gemiddelde ICT-vaardigheid toeneemt en op peil blijft.

[25] Zo blijkt uit verschillende onderzoeken onder opiniepanels in Nederland en internationaal.

Conclusie

Een gelukkige burger en overheid in het digitale post corona tijdperk

Onze zoektocht naar hoe de digitale samenleving en overheid eruitziet tijdens en na de corona-crisis toont aan dat we met de goede thema´s aan de gang zijn. Tegelijk laat de crisis zien dat we er nog niet zijn en dat er genoeg werk aan de winkel is. We hebben duidelijk willen maken waar we dit werk zien, welke richting we op willen en welke acties we daaraan verbinden. Deze acties worden verder uitgewerkt in ons beleid en onze uitvoeringsprogramma´s. We doen dit vanuit een overtuigde gezamenlijkheid van denken tussen BZK en VNG en een strakkere sturing. We nodigen (overheids- en markt) partners uit zich bij ons aan te sluiten.

De coronacrisis maakt vooral duidelijk hoe belangrijk het is dat iedereen kan blijven meedoen. Het belang van (digitale) inclusie is groter dan ooit. Alle Nederlanders moeten tijdens deze (en een volgende) crisis kunnen vertrouwen op persoonlijke en toegankelijke publieke dienstverlening die zorgvuldig gebruik maakt van beschikbare data. Juist in een eventuele crisis. Dit alles kan alleen als we kunnen vertrouwen op veilige, goed doordachte en betrouwbare maatschappelijke digitale infrastructuur. De overheid moet hiervoor zorgen. We willen een overheid zijn die het vertrouwen heeft dat zorgvuldig met de data van inwoners wordt omgegaan. Een overheid die vanuit transparantie verantwoording aflegt en samenwerkt met (semi)publieke, maatschappelijke en markt partijen om van elkaar te leren.

We doen ook nieuwe inzichten op. Of in ieder geval zien we bestaande vraagstukken in een compleet nieuw daglicht. Zo kunnen we ons milieu en onszelf een hoop stress besparen door meer thuis te werken in plaats van in de file te gaan staan of in het vliegtuig te stappen. De rijksoverheid en de VNG hebben als grote werkgevers een unieke kans om een voorbeeld te zijn voor de rest van de samenleving.

En als wij deze zaken succesvol oppakken? Dan komen wij als overheid dichterbij door digitalisering.