Visie & strategisch plan informatiehuishouding gemeente Staphorst - 2021-2025

Van kostenpost en overhead naar strategisch middel in het proces

Versie 1.02

Vastgesteld: 30 augustus 2021

gemeente Staphorst

Versie 1.01 concept	Ter bespreking MT en PFO d.d. 30-08-2021
Versie 1.02	Ter bespreking college d.d. 07-09-2021

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 zijn, naast de inleiding en aanleiding de (mede door de raad aangegeven) randvoorwaarden die bij het opstellen van deze visie zijn gehanteerd, opgenomen.
De uitgangspunten gebaseerd op gemeentelijk beleid zijn opgenomen in hoofdstuk 2.
Hoofdstuk 3 bevat de visie van de gemeente Staphorst op de gemeentelijke informatiehuishouding.
Tenslotte bevat hoofdstuk 4 de vanuit de visie geformuleerde uitgangspunten voor inrichting, gebruik en beheer van de Staphorster informatiehuishouding.

De visie op de informatiehuishouding is in voorliggend document beknopt opgenomen. Een aantal componenten van de visie worden toegelicht/uitgewerkt in bijlage 1 *Toelichting visie en strategisch plan informatiehuishouding*.

De componenten van de informatiehuishouding zijn:

1. Dienstverlening.
2. Organisatie en processen.
3. Werkplek en organisatie.
4. Wettelijke verplichtingen.
5. Informatiebeheer.
6. Informatie.
7. Innovatie.
8. Informatiesystemen, ICT.
9. IM organisatie.
10. Governance en financiën.
11. Beveiliging en privacy.

Enkele onderdelen zijn vanwege hun belang en impact op de visie nader uitgewerkt en toegelicht in bijlagen:

Bijlage 2. *Wet- en regelgeving, kaders, programma's*.
Bijlage 3. *Beveiliging en privacy*.
Bijlage 4. *Governance en spelregels*.

De met de visie verbonden (eruit voortvloeiende) projecten en investeringen zijn gebundeld in aantal thema's, opgenomen en toegelicht in bijlage 5 *Thema's, projecten en investeringen*.

De thema's waarlangs de projecten en investeringen zijn gerubriceerd zijn:

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

Bijlage 6 *IM en ICT-begroting* bevat een overzicht van de voorgestelde IM/ICT-begroting inclusief toelichting op herbeoordeling en correcties in omvang en begrotingssystematiek.

Inhoudsopgave

Leeswijzer 3
Inhoudsopgave 4
1. Inleiding....5
De Staphorster informatiehuishouding 5
Aanleiding 5
Randvoorwaarden....6
Evaluatie en bijstelling 6
2. Uitgangspunten....7
Coalitieakkoord 2018-2022 7
Missie en visie Staphorst....7
Kernwaarden Staphorst 7
De visie op dienstverlening 2018-2022 8
Visie op interne bedrijfsvoering en visie op control 8
3. Staphorster visie 9
4. Van visie naar uitgangspunten informatiehuishouding 11
Organisatie en sturing....11
Informatie(kundig) gerelateerd....11
Informatieveiligheid....11
Gegevensbescherming....11
Informatie(beheer)....11
Uitgangspunten prioritering en besluitvorming nieuw beleid 13

Bijlagen:

Bijlage 1. Toelichting visie en strategisch plan informatiehuishouding.
Bijlage 2. Wet- en regelgeving, kaders, programma's.
Bijlage 3. Beveiliging en privacy.
Bijlage 4. Governance en spelregels.
Bijlage 5. Thema’s, projecten en investeringen.
Bijlage 6. IM en ICT-begroting.

1. Inleiding

Voorliggend document bevat de visie van de gemeente Staphorst op de informatiehuishouding voor de periode 2021-2025.

De Staphorster informatiehuishouding

Onder het begrip informatiehuishouding verstaan wij niet alleen informatie (data), alle informatiesystemen, ICT-infrastructuur maar ook het gebruik en beheer van deze informatie-(systemen) door de gemeentelijke organisatie, de beveiliging en de (be)sturing van de informatie-huishouding (governance).

Daarmee gaat deze visie verder dan puur ICT-investeringen (in Staphorst aangeduid met automatisering). ICT is een onderliggende infrastructuur waarop informatie wordt beheerd en gedeeld ten behoeve van de gemeentelijke processen.

De strategische waarde van de informatiehuishouding is gelegen in ICT (hulpmiddelen en infrastructuur) maar komt vooral uit de waarde van informatie (data) voor de gemeentelijke organisatie en wijze waarop de informatiehuishouding ingebed is in de gemeentelijke processen, dit alles ten behoeve van een optimale dienstverlening.

De complexiteit van de informatiehuishouding van de gemeente Staphorst kenmerkt zich door bijna 900 processen (waarvan vele met specifieke wetgeving en landelijke eisen), welke ondersteund worden door ruim 160 softwareapplicaties en intensieve (digitale) communicatie met landelijke voorzieningen en samenwerkingspartners. De door de gemeente beheerde informatie bevat in veel gevallen gevoelige persoonsgegevens en eist derhalve inzet op het vlak van privacy en beveiliging.

Aanleiding

Deze visie is opgesteld om inzicht te geven in de wijze waarop de gemeente Staphorst de komende jaren omgaat met de informatiehuishouding in relatie tot bijvoorbeeld:

- Maatschappelijke ontwikkelingen zoals de digitaal vaardige en mondige burger;
- Wettelijke verplichtingen inzake de digitale (gemeentelijke) overheid;
- Nieuwe werkvormen zoals tijd- en plaatsonafhankelijk werken op basis van gedeelde digitale informatie;
- Technologische ontwikkelingen.

De visie beschrijft hoe de gemeente Staphorst werkt dan wel de komende jaren digitaal gaat werken, de impact daarvan op de organisatie en inzicht in de wijze waarop wij dit vorm geven en besturen, voor een toelichting zie de bijlagen.

Deze visie is de grondslag voor beleid en spelregels (bijlage 4) en investeringen en projecten die de komende jaren door de gemeente Staphorst gerealiseerd worden (bijlage 5).

Omdat de wereld van de gemeentelijke informatiehuishouding (mede door (wettelijke) ontwikkelingen) soms onvoorspelbaar is zijn naast deze visie spelregels opgesteld hoe wij de komende jaren met besluitvorming inzake veranderingen in de informatiehuishouding omgaan.

Randvoorwaarden

Met de in juli 2021 door de gemeenteraad van Staphorst aangenomen motie 104 ‘verlagen budget automatisering’ heeft de gemeenteraad het college verzocht kritisch te kijken naar investeringen op het vlak van de informatiehuishouding en hoe deze zo veel mogelijk te beperken. Daarmee heeft de gemeenteraad van Staphorst reeds de kaders voor de visie aangegeven: Staphorst kiest voor een bescheiden en beperkt mogelijke benadering/invulling, een zo laag mogelijk ambitieniveau. Beperking in uitgaven en kostenbeheersing van de informatiehuishouding is leidend.

Daarnaast is voor deze visie wetgeving, voor alle gemeenten verplicht af te nemen overheidsdiensten en de verplichtingen die voortvloeien uit samenwerkingsverbanden een belangrijk randvoorwaardelijk kader.

De huidige organisatie inrichting, coalitieprogramma 2018-2022 en bestaande beleids- en visie documenten (zoals bijvoorbeeld de visies op dienstverlening en bedrijfsvoering) zijn uitgangspunt. In de huidige organisatie worden geen wijzigingen doorgevoerd, hoogstens kleine aanpassingen of het invullen van ‘witte vlekken’ waar het gaat om taken en rollen.

In deze visie zijn de financiële consequenties van nieuwe ontwikkelingen opgenomen. De eventuele consequenties voor personele capaciteit is niet in deze visie verwerkt.

Evaluatie en bijstelling

Deze visie is voor de komende vier jaar vastgelegd. De ontwikkelingen op het gebied van de gemeentelijke informatiehuishouding gaan echter dusdanig snel dat deze visie jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld wordt.

2. Uitgangspunten

Coalitieakkoord 2018-2022

Voor visie en beleid van de gemeente Staphorst is het Coalitieakkoord 2018-2022 leidend. De uitgangspunten en keuzes voor wat betreft de informatiehuishouding zijn hiervan afgeleid. Anderzijds dient de informatiehuishouding ervoor te zorgen dat de (primaire) processen de doelstellingen van het coalitieakkoord zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen realiseren.

Missie en visie Staphorst

Vanuit de missie is de ontwikkeling van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' toegepast op de informatiehuishouding. Het past bij de ontwikkeling die de ICT- en informatiebeheer organisatie doormaakt: van uitvoering naar (proactief) advies en regie.

De in de visie geschetste verbondenheid komt tot uiting in de visie waarop informatie en ICT (beheer) met de processen wordt verbonden (digitale transformatie). Daarnaast komt dit tot uiting in samenwerking met partners.

De in de visie geschetste betrouwbare organisatie vergt volledige, actuele informatie en een daarop ingerichte informatiehuishouding (beschikbaar, integer en vertrouwelijk/veilig).

Kernwaarden Staphorst

De kernwaarden, onderdeel van de missie en visie, van de gemeente Staphorst gaan met name over houding en gedrag van bestuur en medewerkers van de gemeente Staphorst.

Deze kernwaarden zijn 'vertaald' naar de informatiehuishouding, deze dient medewerkers te ondersteunen bij het invullen en naleven van de kernwaarden:

- *Betrouwbaar*: Wij voldoen aan de eisen die gesteld worden aan (beschikbaarheid & kwaliteit van) gegevens en systemen, de inrichting besturing- en gebruik daarvan inclusief kennis en functioneren van medewerkers, binnen de beschikbare middelen en kaders.
- *Samen voor Staphorst*: Uitgaande van Staphorster situatie, werken wij nauw samen met en ten dienste van proceseigenaren en gebruikers van de informatie(systemen), afgestemd op de doelstellingen van o.a. het coalitieakkoord en dienstverlening.
- *Omgevingsbewust:* Wij zijn ons bewust van de ontwikkelingen op juridisch-, technologisch-, maatschappelijk- en vakgebied. Zowel landelijk als in de directe omgeving van de gemeente Staphorst. Wij werken nauw samen met (keten) partners en leveranciers.
- *Trots* op de wijze waarop wij met de beschikbare middelen voldoen aan rechtmatigheidseisen en zo doelmatig mogelijk de informatiehuishouding inrichten en beheren.
- *Strategische doelstellingen***:** Wij hebben een visie en de missie, afgeleid van/ ter ondersteuning van de Staphorster doelstellingen. De zorg voor een betrouwbare en veilige informatiehuishouding is toekomstbestendig, passend bij de Staphorster ambitie.

De visie op dienstverlening 2018-2022

De visie op de dienstverlening geeft aan hoe Staphorst haar (digitale) dienstverlening vorm wil geven.
Sinds voorjaar 2021 valt het programma dienstverlening onder het team. Daarmee wordt het belang van digitale dienstverlening en de rol van informatie, processen en mensen onderstreept. Het programma wordt een structureel thema binnen de gemeente dat alle afdelingen en teams verbindt.

Visie op interne bedrijfsvoering en visie op control

Speerpunt van de visie op interne bedrijfsvoering is het proactief adviseurschap. Dit betekent ten aanzien van de informatiehuishouding dat adviseurs actief relaties met de processen onderhouden om ontwikkelingen te volgen, knelpunten te inventariseren. Doel hiervan is de adviseurs zo veel mogelijk vroegtijdig (voor de feitelijke aanschaf van informatiesystemen) en bij de inrichting van processen en informatiesystemen te betrekken om rechtmatigheid en doelmatigheid vooraf te borgen.

De visie op bedrijfsvoering wordt ook zichtbaar in de visie op control, ‘het is beter te voorkomen dan te genezen’. Daarnaast is in de visie op control het three lines model uitgangspunt. Dit model wordt ook bij de inrichting van de control functie binnen de informatiehuishouding toegepast.

3. Staphorster visie

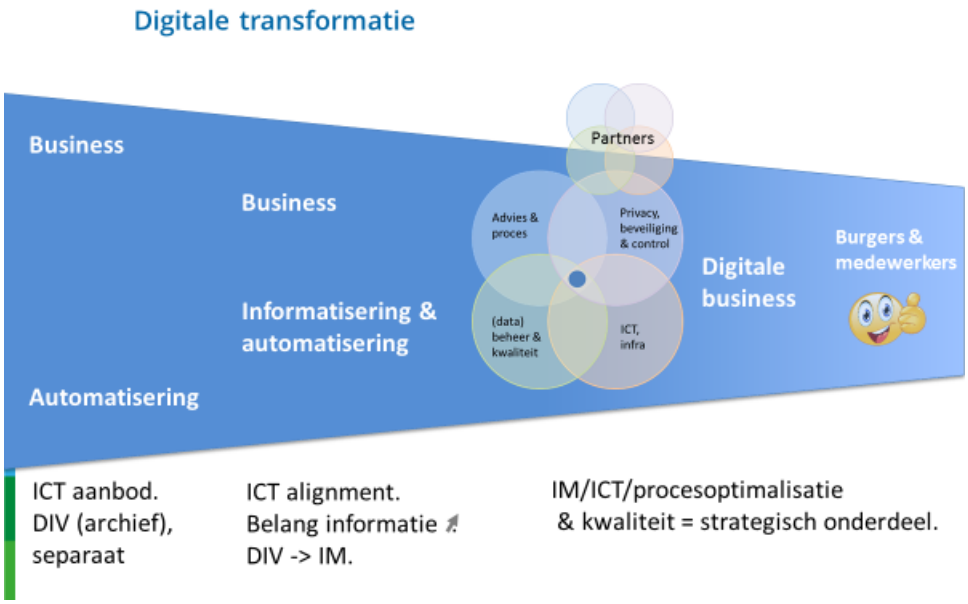
Maatschappelijke ontwikkelingen zoals de digitaal vaardige en mondige burger, burger-participatie, open overheid, maar ook technologische ontwikkelingen, digitale dienstverlening en digitaal tijd- en plaats onafhankelijk werken hebben hun weerslag op de organisatie en de informatiehuishouding en leiden voortdurend tot aanpassingen in de informatiehuishouding. De laatste jaren wordt deze ontwikkeling aangeduid als 'digitale transformatie'. Ook de gemeente Staphorst heeft te maken met deze ontwikkelingen en de gevolgen daarvan.

Vroeger stond ICT ('automatisering') op afstand van de (primaire) processen, werd zij vooral gezien als 'overhead/kostenpost'. Destijds waren binnen de organisatie papieren documenten, kaarten en dossiers leidend. ICT-systemen sloten niet altijd aan op de dagelijkse uitvoering van de gemeentelijke processen. Controle, audits en correcties vonden achteraf plaats.

Tegenwoordig worden processen en werkwijzen binnen de gemeente Staphorst heringericht met oog voor menselijke maat, gericht op de dienstverleningsnormen en een aansluitend efficiënt proces. Informatie en technologische mogelijkheden worden daarbij zo goed mogelijk ingezet om de door de processen gestelde doelen zo effectief en efficiënt mogelijk te realiseren. Informatie en ICT is daarbij geen kostenpost maar strategisch middel. Daarmee is de informatiehuishouding van de gemeente Staphorst onderdeel van de gemeentelijke processen, bedrijfsvoering, dienstverlening en bestuur.

In het licht van alle landelijke ontwikkelingen is (in plaats van voorheen papier) digitale informatie leidend. (Papieren) formulieren en documenten verschuiven naar data ('vinkjes in registraties'). Dit brengt grotere zorgen mee omtrent (digitale) veiligheid en privacy en in antwoord daarop wordt wet- en regelgeving complexer. Derhalve is er ook in Staphorst naast aandacht voor doelmatigheid ook meer aandacht voor rechtmatigheid. Wij vullen dit in door de inzet van verschillende disciplines (zoals beveiliging, privacy en kwaliteitszorg) bij de inrichting van processen en systemen.

Samengevat in onderstaande afbeelding de digitale transformatie.



Deze visie werkt door in de gehanteerde uitgangspunten, inrichting van de informatie-huishouding en processen, projecten/investeringsvoorstellen, governance, en de informatie advies- en beheerorganisatie (informatiemanagement).

Wij gebruiken de term informatiemanagement (IM) voor een nieuw team waarin de verschillende disciplines zijn gebundeld en samenwerken ter ondersteuning van de dienstverlening, (interne) bedrijfsvoering en digitale transformatie (veranderproces). Dit benaderen wij in Staphorst Integraal, uiteraard vanuit de proceseigenaar en gebruikers samen met gemeentelijke functionarissen op het gebied van proces(her)inrichting en optimalisatie, (digitale) dienstverlening, (digitaal) informatiebeheer en archivering, ICT, kwaliteitszorg, control, beveiliging en privacy.

4. Van visie naar uitgangspunten informatiehuishouding

De visie leidt tot de volgende uitgangspunten die van toepassing zijn op de informatie-huishouding:

Organisatie en sturing

Alle medewerkers van de gemeente Staphorst zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor hun eigen, bij hun werkzaamheden geproduceerde, gebruikte en bewaarde informatie.

Proceseigenaren verantwoordelijk: De proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor hun eigen informatiehuishouding, (informatie)voorziening en bijbehorende systemen. Deze verantwoordelijkheid betreft onder andere aanschaf, inrichting, gebruik en (functioneel) beheer, beveiliging en privacy.

Team IM heeft de verantwoordelijkheid voor een aantal gemeentebrede processen en informatiesystemen en voert in dat kader een aantal taken uit op het gebied van gegevens/ informatiebeheer en functioneel beheer.
Team IM stelt (mede op basis van landelijk geldende wet- en regelgeving, standaarden, architecturen en gemeentelijk beleid) beleid, kaders, architectuur en spelregels voor, het MT stelt deze vast. Deze kaders begrenzen het speelveld van de proceseigenaren. In bepaalde gevallen is het mogelijk hiervan af te wijken na instemming van het MT op advies van IM.

Project/investeringsvoorstellen vanuit de organisatie worden, voordat ze voor besluitvorming worden aangeboden, besproken met IM en beoordeeld op o.a. technische -, archief-, informatiebeveilings- en privacyeisen en kader. Ook hanteert IM een projectportfolio, prioritering daarvan is op hoofdlijnen door het MT vast te stellen, tevens vindt bewaking van voortgang binnen het MT plaats.

Informatie(kundig) gerelateerd

Informatieveiligheid

Bij het ontwikkelen of optimaliseren van de informatievoorziening voldoen we aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en relevante andere wet- en regelgeving. Dit hebben we uitgewerkt in het Strategisch Informatieveiligheidsbeleid gemeente Staphorst 2020-2023.

Gegevensbescherming

Bij het ontwikkelen of optimaliseren van de informatievoorziening voldoen we aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming AVG). Dit hebben we uitgewerkt in het Privacybeleid Gemeente Staphorst 2018.

Informatie(beheer)

Voor het (digitaal) duurzaam beheren en raadplegen van te bewaren informatie volgen wij de Archiefwet en archiefverordening Staphorst 2019.

Zowel op het vlak van informatieveiligheid als privacy en informatiebeheer nemen we de noodzakelijke technische en organisatorische maatregelen.

Bij het verwerken van (persoons)gegevens/ informatie hanteren wij de volgende principes:

- *Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie*: we verwerken (persoons)gegevens op een manier die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is.
- *Doelbinding*: we verzamelen (persoons)gegevens enkel voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden en verwerken deze vervolgens enkel verder wanneer er sprake is van een verenigbaar doel.
- *Dataminimalisatie*: we verwerken niet meer (persoons)gegevens dan nodig is voor het doel van de verwerking. We gebruiken proportionaliteit en subsidiariteit ter afweging.
- *Juistheid*: we controleren regelmatig of de verwerkte (persoons)gegevens juist en actueel zijn. Anders worden ze gewijzigd of verwijderd. We gebruiken classificatie op integriteit ter afweging.
- *Opslagbeperking*: We bewaren (persoons)gegevens niet langer dan nodig is voor het doel van de verwerking.
- *Openbaarheid*: We conformeren ons aan de Wob (en Wet open overheid Woo) en leggen geheimhouding uit indien nodig.
- *Open*: We delen gegevens, informatie en kennis met de samenleving en ketenpartners, waar dat moet of mag. Wij conformeren ons aan de Wet hergebruik van overheidsinformatie (Who). Bij de verwerving van applicaties heeft ondersteuning van ‘open standaarden’ van het Forum Standaardisatie de voorkeur en geven we bij gelijke geschiktheid de voorkeur aan open source.
- *Richtlijnen en kaders*: Wij leggen afspraken over de besluitvormingsprocedure, aanschaf, inrichting en intern gebruik en opslag van informatie (en informatiesystemen) vast en leven die na.
- *Digitaal tenzij*: We werken papieronafhankelijk, niet volledig papierloos. Informatie verwerken we digitaal vaak sneller, efficiënter en goedkoper dan op papier. Daarom digitaliseren we onze processen. Indien vanuit juridische gronden, publieke dienstverlening dan wel efficiencyoverwegingen noodzakelijk werken wij met papier. Niemand wordt gedwongen tot (uitsluitend) digitale communicatie, burgers kunnen op papier, telefonisch of in persoon met ons blijven communiceren, Papier is ‘vluchtig’, waar mogelijk (toegestaan) digitaliseren wij zo veel mogelijk om digitaal te bewaren.
- *Standaardisatie*: Wij passen voorgeschreven (data) standaarden toe of leggen afwijking uit. Wij richten processen en applicaties in op basis van standaarden en best practices. Dat maakt samenwerking, inrichting en aanschaf van informatiesystemen eenvoudiger en goedkoper.
- *Bewezen, tenzij*: Bij de aanschaf van informatiesystemen en andere hulpmiddelen geven we de voorkeur aan bewezen producten en diensten van leveranciers die aantonen dat ze de applicaties onderhouden en aanpassen aan veranderingen in wet- en regelgeving.
- *Slimme volger op het vlak van innovatie*: Staphorst volgt de markt en gemeentelijke ontwikkelingen, Staphorst neemt in principe niet deel aan proeftuinen, experimenten etc. Staphorst implementeert vernieuwingen wanneer door regelgeving verplicht dan wel op basis van aantoonbare voordelen voor de processen of dienstverlening.

- *Saas (Software as a Service), tenzij*: Bij de aanschaf van applicaties geven we de voorkeur aan softwareapplicaties die als een dienst (in abonnementsvorm) via internet worden aangeboden. Hiermee wordt het technisch beheer en veelal de opslag van de data bij de leverancier belegd. De gemeente blijft verantwoordelijk voor het informatiesysteem inclusief de data, stelt derhalve eisen aan beveiliging en privacy-waarborgen en voert de regie door goed leveranciers- contractmanagement. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden van SaaS-oplossing voor onze huidige (kern)applicaties. Uitgangspunt is dat overgang geen doel op zich is maar een middel om continuïteit op termijn beter te garanderen.

Uitgangspunten prioritering en besluitvorming nieuw beleid

Voor wat betreft de prioritering en besluitvorming inzake nieuw beleid en bijbehorende investeringen is in deze visie een aantal uitgangspunten opgenomen:

- Staphorst kiest voor een bescheiden benadering/invulling, een zo laag mogelijk ambitieniveau. Beperking in uitgaven en kostenbeheersing van de informatiehuishouding zijn leidend.
- Wij (her)gebruiken zo veel mogelijk wat al aanwezig is, binnen de gemeente of in onze directe omgeving.
- Wetgeving, verplicht af te nemen overheidsdiensten en verplichtingen die voortvloeien uit samenwerkingsverbanden vormen een randvoorwaardelijk kader en dienen wij na te leven.
- Informatiebeveiliging en privacy zijn leidende principes bij de inrichting en gebruik van de informatiehuishouding, en hebben de hoogste prioriteit, zowel bestuurlijk en administratief als wat betreft maatregelen en investeringen.
- Vervangingsinvesteringen worden ook door IM beoordeeld, maar in een verkort traject. Deze investeringen hebben voorrang op nieuw beleid.
- Investeringen gerelateerd aan digitale dienstverlening en het digitaal tijd- en plaats onafhankelijk werken hebben bijzondere aandacht en prioriteit.
- Zoals bij de herbeoordeling van de voorgenomen investeringen aangegeven worden projecten en investeringen waar mogelijk in de tijd gespreid.

De visie en uitgangspunten leiden tot een strategisch plan en een uitvoeringsprogramma (projecten en investeringen), zie de bijlagen.