

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.

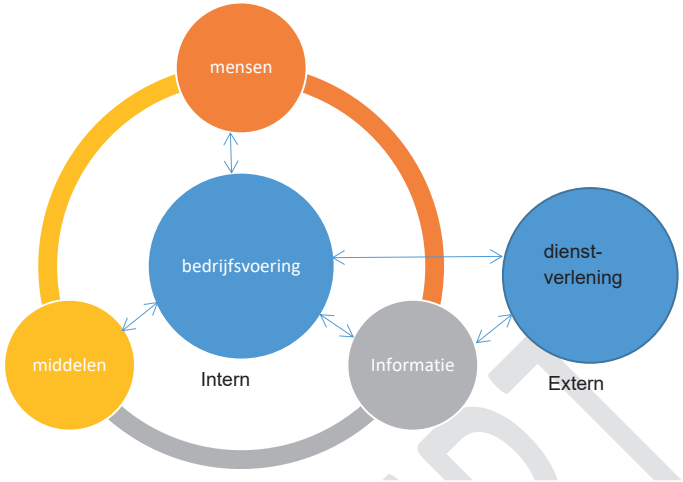
1.5 Leeswijzer

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.

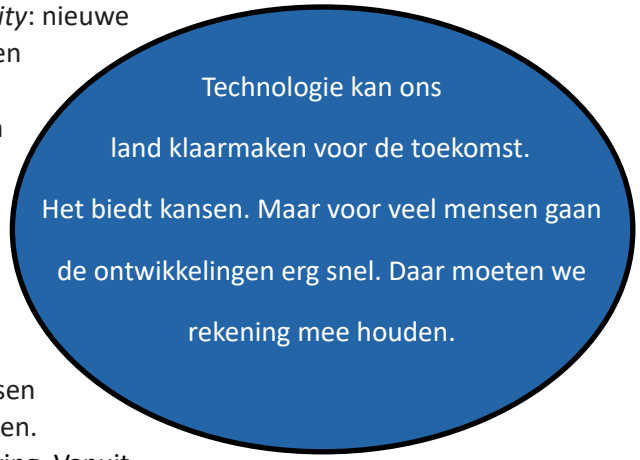
Alle huidige gemeentelijke producten en diensten dienen (indien mogelijk) via het internet aangevraagd en afgehandeld te kunnen worden. Andere producten komen zonder tussenkomst van de gemeente tot stand, zoals waardedocumenten, vergunningen en uitkeringen. Een logisch gevolg daarvan is, dat de baliefunctionaliteit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

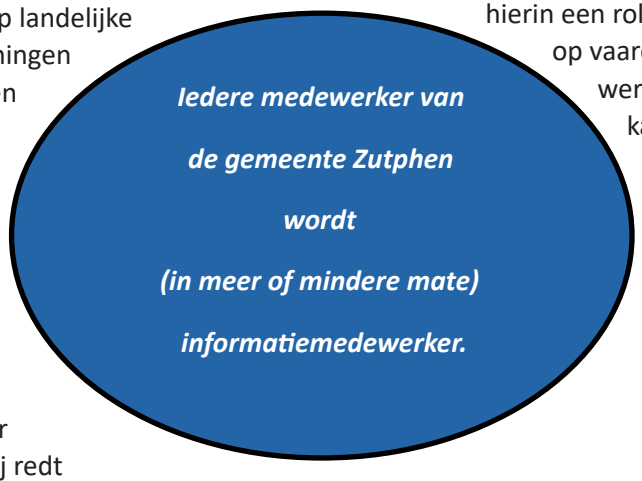
Proces- en zaakgericht werken

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'.



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:

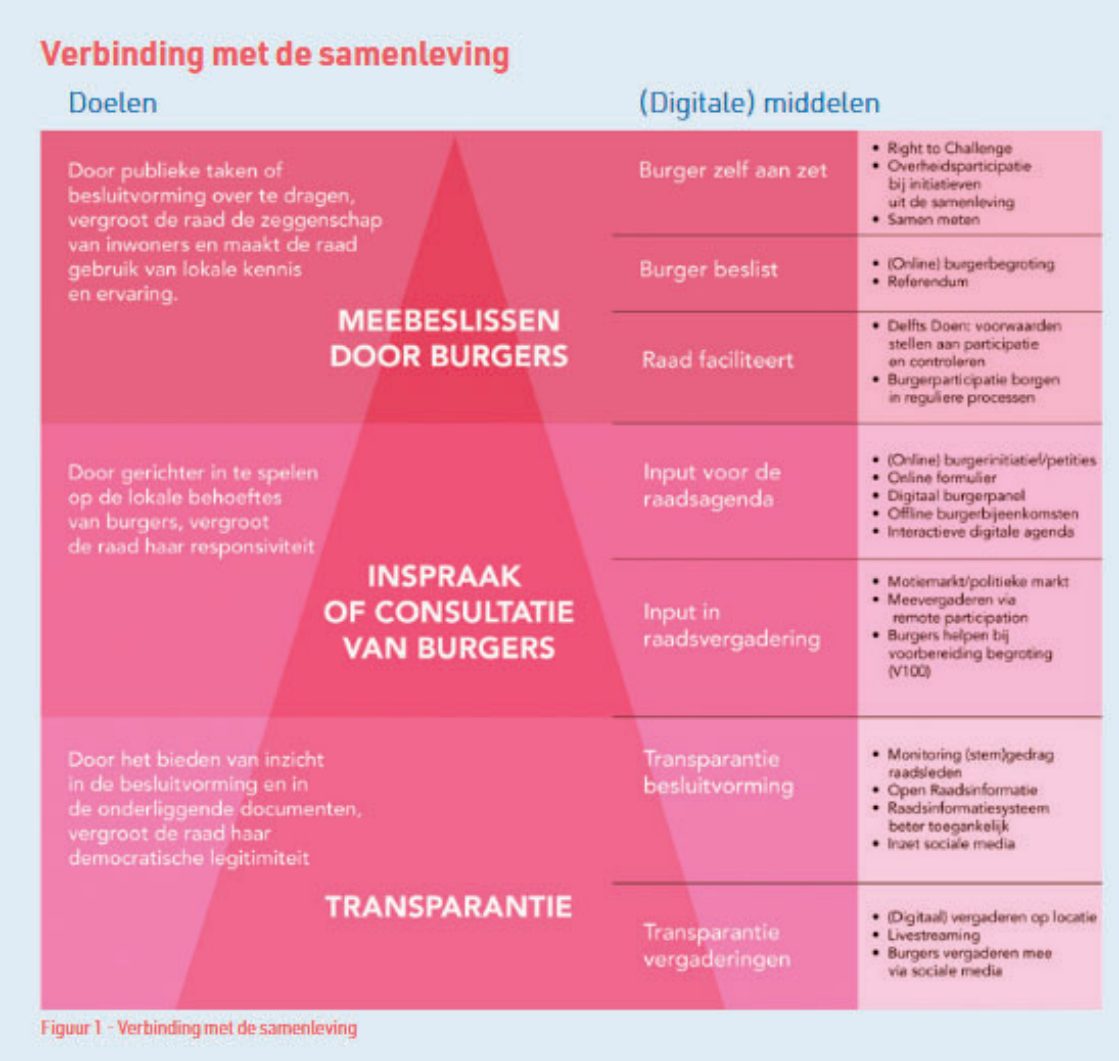
Binnenstad en Waterkwartier

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


LADRS
GOVERNANCE
CHANGE