WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

Informatiebeleid en –plan WDW 2022-2025

26 juli 2022

Leeswijzer

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

1. Inleiding
2. Uitgangspunten doorontwikkelingsplan WDW
3. Waar staat WDW nu en wat betekent dit voor de komende jaren?
4. Vertaling uitgangspunten naar ambities IBP
5. Klanttypologie en rollen gemeente
6. Technische trends en ontwikkelingen
7. 8 Thema's
    1. Burgerparticipatie
    2. Digitale dienstverlening
    3. Digitaal samenwerken
    4. Datagedreven werken
    5. ICT-omgeving en -voorzieningen
    6. Informatiehuishouding
    7. De voorbereide organisatie
    8. Informatieveiligheid en Privacy
8. Proces van totstandkoming
9. Conclusies
10. Kostenoverzicht
11. Projectenoverzicht (eerste en globale weergave)
12. Ontwikkeling van ICT-kosten

Inleiding

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

Naast een goede fysieke dienstverlening verloopt een steeds groter deel van ons werk via digitale kanalen. Het digitale kanaal heeft ook steeds vaker de voorkeur bij inwoners, ondernemers en overheden. De mogelijkheden van digitalisering blijven explosief groeien.

De mogelijkheden en kwetsbaarheden van digitalisering brengen vele opgaven (en dilemma's) met zich mee (veiligheid vs. gemak, datagebruik vs. privacy). We moeten zoeken naar nieuwe mogelijkheden om mens en techniek samen beter te laten functioneren.

Bij het opstellen van dit informatiebeleidsplan (IBP) hebben we tijdens workshops vastgesteld dat een goede informatievoorziening en automatisering doorslaggevend zijn voor het uitvoeren van de maatschappelijke opgaven, de effectiviteit en efficiëntie van de primaire processen en de dienstverlening van onze gemeente. Ook willen we hiermee bijdragen aan openheid en transparantie en een groter vertrouwen van onze inwoners in de overheid.
De wereld om ons heen verandert. In 2025 hebben mensen meer gesprekken met chatbots dan met andere mensen. De jongeren van nu hebben nog nooit een postzegel gelikt.

Hierover valt natuurlijk te twisten. De voorgaande zinnen zijn vooral bedoeld om de geest te prikkelen. Feit is wel dat corona onze digitalisering in een versnelling bracht.

(Digitale) transformatie is geen keuze. Onze inwoners, ondernemers en partners verwachten het ook. In het programma dienstverlening beschrijven we hoe we ons hierin verder ontwikkelen. Zo onderzoeken we bijvoorbeeld de mogelijkheden om ook met een chatfunctie, chatbots en digitale balie te werken. Hiermee kunnen inwoners, ondernemers en partners tijd- en plaatsonafhankelijk het kanaal kiezen wat bij ze past.

Vertrekpunt: uitgangspunten doorontwikkelplan WDW

De uitgangspunten in het doorontwikkelplan WDW vormen de richting voor de uitwerking van dit Informatiebeleidsplan (IBP). Hierdoor dragen we bij aan:

1. Versterking van de bestuurlijke kracht in en met de regio, doordat we de burgerparticipatie versterken (thema 1) en meer en digitaler gaan samenwerken (thema 3);
2. Verminderen van de kwetsbaarheid, doordat onze organisatie is voorbereid en ingericht (thema 7), we informatiebeveiliging en privacy verbeteren (thema 8) en doordat we meer en digitaler samenwerken in de regio (thema 3);
3. Verhogen van de kwaliteit van dienstverlening en bedrijfsvoering, doordat we onze digitale dienstverlening versterken (thema 2), onze ICT-voorzieningen doorontwikkelen (thema 5) en onze informatiehuishouding verbeteren (thema 6);
4. Verbeteren van kansen voor medewerkers, doordat we doorlopend werken aan digitale vaardigheden en ontwikkeling van informatiebewustzijn (alle thema's);
5. Verminderen en beheersen van kosten, doordat we meer datagedreven gaan werken (thema 4) en onze ICT-voorzieningen doorontwikkelen (thema 5).

Naast deze uitgangspunten sluit het IBP aan op andere reeds bestaande beleidskaders, zoals:

- Coalitieakkoorden Druten en Wijchen
- Bedrijfsplan WDW & doorontwikkelplan WDW
- Agenda Dienstverlening Dichtbij
- Strategisch informatieveiligheidsbeleid
- Cloud strategie
- Informatiebeleid WDW (2018-2021) en informatiebeheerbeleid WDW (2023).

Waar staat WDW nu en wat betekent dit voor de komende jaren?

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

Als WDW hebben we de afgelopen jaren flinke stappen gezet in de harmonisatie van de ICT-voorzieningen. Hierdoor zijn teams en domeinen in staat om met één taakapplicatie te werken voor beide gemeenten. Dit levert een aanzienlijke efficiencyslag op. Door de invloed van Corona is de afgelopen jaren versneld overgegaan naar thuiswerken. Nu we hybride werken, is het thuiswerken niet meer weg te denken uit onze organisatie. Dit betekent dat we ons de komende jaren verder moeten ontwikkelen op het gebied van digitaal samenwerken. Een aantal zaken is hierbij belangrijk:

1. We gebruiken het Microsoft-platform M365 om digitaal samenwerken de komende jaren steviger mee te ondersteunen.
2. We maken heldere werkafspraken over het gebruik van de apps van Microsoft, maar ook over rollen, rechten en het delen van stukken.
3. Adoptie en het ondersteunen van medewerkers bij het gebruik van de digitale samenwerkingsomgeving is een belangrijke succesfactor! In ieder team beleggen we hiervoor de rol van digi-coach, en zorgen we voor voldoende opleiding. Ook moet bij de werving van nieuwe medewerkers meer aandacht zijn voor digitale vaardigheden.
4. De digitale vaardigheden van medewerkers moeten meegroeien met de toename van gebruik van digitale middelen. Daarbij is het informatiebewustzijn (veilig en bewust omgaan met informatie, wat kán er allemaal digitaal, welke veiligheids- en privacyaspecten heb ik mee te maken, wat levert dit op voor collega's, kleven er nog risico's aan?) van groot belang!
5. We faseren afdelingsschijven uit en maken volledig gebruik van OneDrive en Sharepoint voor documentopslag van persoonlijke en teambestanden.
6. Per taakapplicatie wordt beoordeeld door team Informatiemanagement en Informatiebeheer of het zinvol is om deze te integreren met M365.
7. We testen doorlopend nieuwe functionaliteit die door Microsoft aan M365 wordt toegevoegd om te bepalen of dit van toegevoegde waarde is voor het digitaal samenwerken.
8. We faciliteren naast digitaal samenwerken ook steeds beter hybride samenwerken.
9. Deze ontwikkelingen werken we verder uit samen met de IRvN en de regio Rijk van Nijmegen.
10. We houden hierbij ook rekening met de diverse rollen van medewerkers, en hoe zij in hun werk het best worden ondersteund.



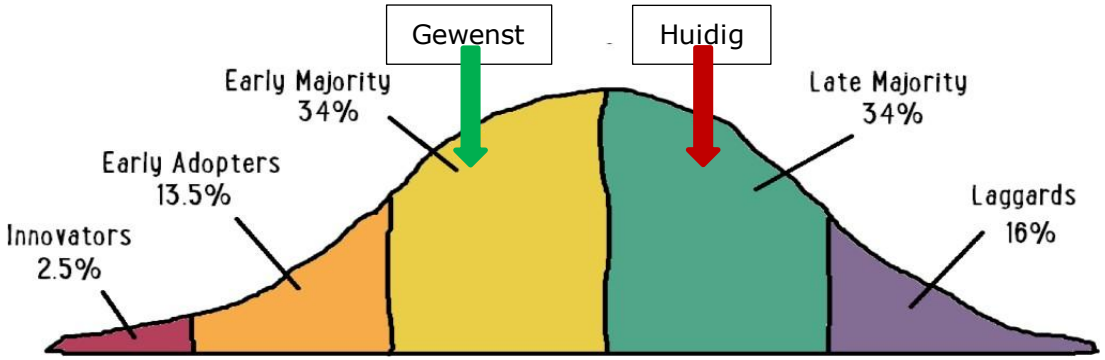
Vertaling uitgangspunten naar ambities IBP

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

De WDW wil zich ontwikkelen richting een flexibele en wendbare organisatie, die in de toekomst beter kan inspelen op vragen uit de samenleving. De WDW stelt de ontwikkeling van medewerkers centraal vanuit de overtuiging dat een hoge kwaliteit van de medewerkers ook voor een hoge kwaliteit dienstverlening zorgt. Informatievoorziening zien we als ondersteunend om onze doelen op dienstverlening en bedrijfsvoering te behalen: Digitaal waar het kan, maar persoonlijk waar het moet.

In dit IBP willen we de stappen die de laatste jaren gemaakt zijn op het gebied van informatievoorziening bestendigen. Dit doen we door in te zetten op voldoende interne beheercapaciteit.

Daarnaast is het noodzakelijk te blijven ontwikkelen, om aan de verwachting van de maatschappij en veranderende wetgeving te voldoen. Dit doen we door in te zetten op meer datagedreven werken, betere digitale samenwerkvoorzieningen en doorontwikkelen vaardigheden.



Naarmate een informatieverwerkende organisatie als een gemeente naar links wil opschuiven, moet een groter deel van de formatie zich bezighouden met informatievoorziening.

De WDW wil behoren tot de 'vroege meerderheid' bij het toepassen van ontwikkelingen binnen de informatisering. Dit betekent het volgende:

- We volgen pro actief relevante ontwikkelen;
- We kiezen de meest succesvolle ontwikkeling en voeren die op het juiste moment in;
- We hebben geen invloed op de vormgeving van de oplossingen van de markt, die hebben de pioniers genomen;
- We houden hierdoor het risico op falen relatief laag;
- We zijn in staat om als relatief snelle volger met beperkte vertraging toch gebruik te maken van nieuwe ontwikkelingen.

Met deze positionering moet onze organisatie de komende jaren in de 'innovatie-afbeelding' een stap naar links zetten. Naarmate een informatieverwerkende organisatie als een gemeente naar links wil opschuiven, zal een groter deel van haar organisatie een rol moeten spelen in de informatievoorziening. Dit vraagt om een verdere investering in I-rollen. Daar geven we in dit IBP invulling aan door formatief en kwalitatief te investeren in de rollen I-adviseur, data-analist, digi-coach en functioneel beheerder.

Klanttypologie en rollen van de gemeente

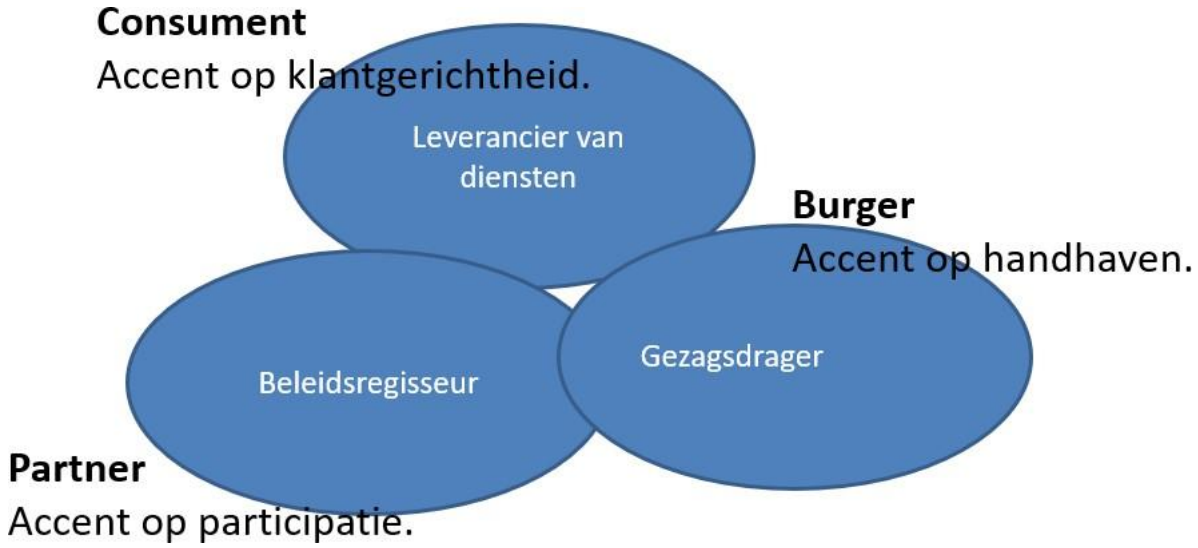
WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

We onderscheiden drie belangrijke rollen van een gemeente;

1. Als leverancier van diensten, gericht op de inwoner, bedrijf en vereniging als consument. Hierbij ligt het accent op klantgerichtheid en dienstverlening. Denk aan processen als burgerzaken, klachten en meldingen, vergunningverlening en inkomensondersteuning. Om deze rol goed te kunnen ondersteunen, dient Informatievoorziening en ICT met name gericht te zijn op Lean processing en informatieverstrekking richting klant en behandelaar. We sturen processen op basis van snelheid (standaardisatie) en gemak (gebruiksvriendelijkheid). Zaakgericht werken en digitale dienstverlening hebben hier een belangrijke rol in.

2. Als gezagsdrager, gericht op regels en afspraken voor burger, bedrijf en vereniging. Hierbij ligt het accent op handhaven van de wet. Denk aan processen als belastingheffing en –inning, terugvordering, toezicht en handhaving en het naleven van (subsidie)voorwaarden. Om deze rol goed te kunnen ondersteunen, dient Informatievoorziening en ICT met name gericht te zijn op data-uitwisseling, datamanagement en het combineren van data. We sturen op volledigheid (controle), zorgvuldigheid (regels en procedures) en scherpte (onderzoek). Datagedreven werken en monitoringsystemen hebben hier een belangrijke rol in.

3. Als beleidsregisseur, gericht op de inwoner als partner. Hierbij ligt het accent op samenwerking. Denk aan processen als beleidsontwikkeling, visievorming, de energietransitie en burgerparticipatie. Om deze rol goed te kunnen ondersteunen, dient Informatievoorziening en ICT met name gericht te zijn op feitenverzameling; open data, big data, smart city concepten, digital twin. We sturen op goede oordeelsvorming en betrokkenheid, eigenaarschap en zelforganisatie. De transparante overheid, digitaal samenwerken en experimenteren hebben hier een belangrijke rol in.

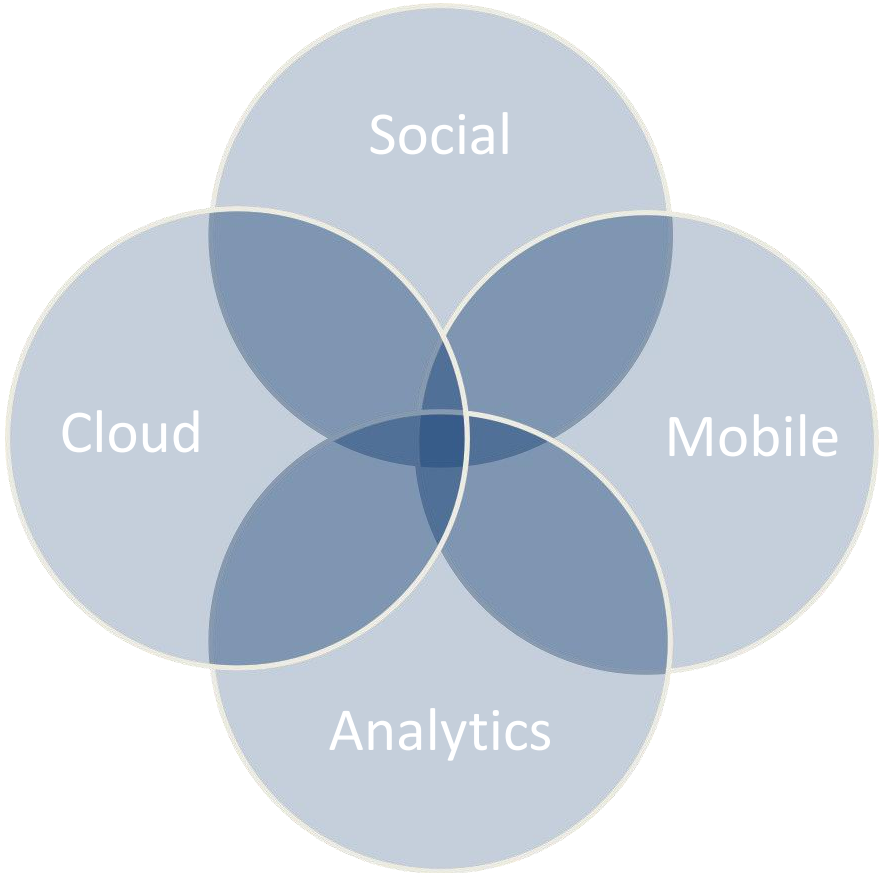


Dit informatiebeleid is erop gericht om alle drie deze rollen zo goed mogelijk te ondersteunen. Daarnaast moeten we als gemeente ook transparant zijn en verantwoording afleggen over ons handelen. Dit is een overkoepelend uitgangspunt.

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

Trends en technologische ontwikkelingen

Beveiliging/
Continuïteit

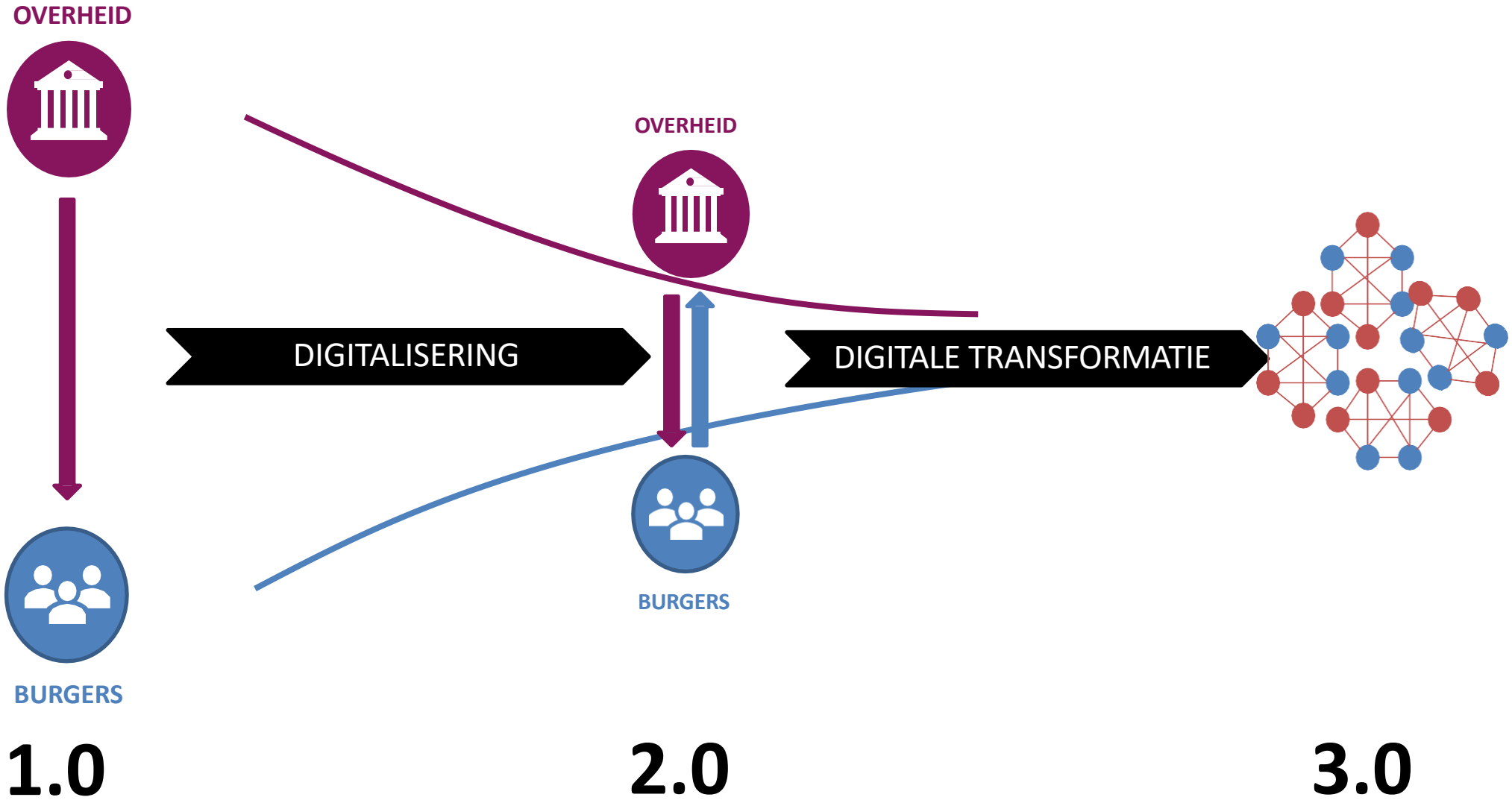


Flexibiliteit

{ Complexiteit voor zowel de gebruikers als de beheerders neemt toe }

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

De transformatie naar Overheid 3.0



Vertaalslag naar 8 thema's

WERKORGANISATIE Druten Wijchen

1	WE VERSTEVIGEN DE BURGERPARTICIPATIE	2	WE VERSTERKEN DE DIGITALE DIENSTVERLENING	3	WE GAAN MEER EN DIGITALER (SAMEN)WERKEN	4	WE GAAN MEER DATAGEDREVEN WERKEN	5	ICT-OMGEVING EN ICT-VOORZIENINGEN OPTIMALISEREN	6	INFORMATIE-HUISHOUDING VERBETEREN	7	ONZE ORGANSATIE IS VOORBEREID EN INGERICHT	8	INFORMATIEVEILIGHEID EN PRIVACY VERBETEREN
1.1	We bieden digitale mogelijkheden voor burgerparticipatie.	2.1	We streven er naar om onze dienstverlening steeds digitaler te maken en	3.1	We maken afspraken over de informatievoorziening met alle verbonden partijen.	4.1	We omarmen het gedachtegoed van datagedreven werken en brengen de kennis over op de eigen organisatie om hier samen met inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen de vruchten van te kunnen plukken.	5.1	We bieden onze medewerkers een goede digitale werkplek die tijd- en plaatsonafhankelijk beschikbaar is (hybride werken).	6.1	We zien onze informatie als ons 'goud'. We zetten de informatie in om onze bedrijfsvoering en dienstverlening te verbeteren. Waar mogelijk ontwikkelen we nieuwe informatieproducten die van meerwaarde zijn voor de maatschappij.	7.1	We beschouwen informatievoorziening als strategische factor voor onze dienstverlening en bedrijfsvoering. We organiseren dat team IM de regie-functie kan invullen voor de ontwikkeling en uitvoering van onze informatievoorziening.	8.1	We committeren ons aan landelijke normenstelsels (BIO, AVG) en eisen dit ook van leveranciers. In de planning & controlcyclus leggen we verantwoording af. Jaarlijks stellen we nieuwe maatregelen vast.
1.2	We bieden zoveel mogelijk transparantie in de gemeentelijke informatievoorziening. We stellen onze informatie beschikbaar aan de maatschappij om zo de participatie en zelfredzaamheid te stimuleren en faciliteren.	2.2	We hanteren het zgn. omni-channel concept als uitgangspunt en bieden daar ook de mogelijkheden voor.	3.2	Organisatieoverstijgende, samenwerkingsprocessen (met verbonden partijen) doen we in beginsel zo veel mogelijk digitaal via een platform en zo min mogelijk per e-mail. En we sluiten we aan op landelijke en regionale voorzieningen	4.2	De WDW wil de eigen organisatie zo inrichten dat deze in staat is om datagedreven te werken. We starten met ee	5.2	We zetten in op digitaal werken en op harmonisatie van ICT binnen de WDW. Binnen de	6.2	We brengen gewenste werkprocessen in kaart. We richten informatiesystemen hier zo goed mogelijk op en stuurinformatie opleveren.	7.2	Technologische ontwikkelingen op het gebied van ICT gaan snel. Wij zien als WDW de noodzaak om hierin mee te gaan, om de gewenste kwaliteit dienstverlening te kunnen blijven bieden in de toekomst. We investeren in (digitale) kennis en vaardigheid van ons personeel.	8.2	We werken doorlopend aan bewustzijn en vaardigheden van medewerkers om risico's op menselijke fouten te minimaliseren. We streven hierbij naar de optimale balans tussen gebruikersgemak en veiligheidsmaatregelen
1.3	We stellen inwoners in staat om actief regie te voeren op de eigen (persoons)gegevens.	2.3	Onze digitale dienstverlening moet toegankelijk en inclusief zijn zodat alle inwoners mee kunnen komen in onze samenleving.	3.3	We bieden WDW collega's de mogelijkheid om via digitale voorzieningen samenwerkingsprojecten uit te voeren, ook met externe partners.	4.3	We verbeteren de kwaliteit en beheer van onze data en zorgen dat daarmee sturingsinformatie op orde is. We hanteren een data platform om de data te kunnen verzamelen, analyseren en benutten	5.3	We streven naar collectieve, gestandaardiseerde en bewezen voorzieningen. We voorkomen dubbele functionaliteiten.	6.3	We werken aan de hand van duidelijke architectuurprincipes (Cloud, Common Ground, NORA/GEMMA, etc.) en voldoen aan wetgeving (AVG, BIO, Archiefwet).	7.3	ICT crises (bv. hacks) komen vaker voor en hebben grote impact. Ze vereisen een multidisciplinaire en regionale aanpak. We wapenen ons tegen ICT crises door preventieve maatregelen te nemen	8.3	We oefenen geregeld met crisissituaties en koppelen resultaten breed terug aan de organisatie voor het leereffect.

Van ambities...

...naar uitgangspunten...

...naar principes...

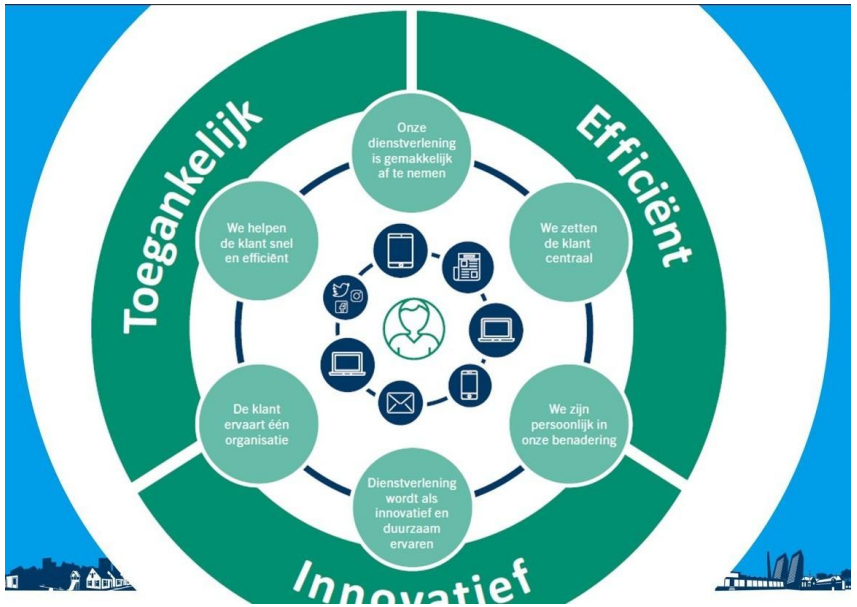
...naar projecten

8 thema’s

1. We versterken de burgerparticipatie. Dit doen we:

- *zodat de realisatiekracht van de gemeente vergroot en tegelijkertijd de beleving van democratie, het vertrouwen en de tevredenheid van de inwoner verbetert*
- door digitale mogelijkheden voor burgerparticipatie te bieden. We vullen een gereedschapskist met (digitale) participatietools die passend bij de situatie kunnen worden ingezet.
- door zoveel mogelijk transparantie in de gemeentelijke informatievoorziening te bieden. We stellen onze informatie beschikbaar aan de maatschappij om zo de participatie en zelfredzaamheid te stimuleren en faciliteren.
- door inwoners in staat te stellen om actief regie te voeren op de eigen (persoons)gegevens.





2. We versterken de digitale dienstverlening. Dit doen we:

- *zodat de klantvraag onafhankelijk van tijd, locatie en medium kan worden gesteld. Hiermee bewegen we mee met de verwachting van de maatschappij over onze (digitale) dienstverlening.*
- door de klant centraal te stellen en ruimte te maken voor pilots, onderzoeken en experimenten om te leren wat wel en niet werkt.
- door het zogenaamde omni-channel concept als uitgangspunt te hanteren.
- door digitale dienstverlening toegankelijk en inclusief in te richten zodat alle inwoners mee kunnen komen in onze samenleving.
- door ieder digitaal kanaal op het juiste niveau te beveiligen en wettelijk (AVG) verantwoord om te gaan met persoonsgegevens.

8 thema's

3. We gaan meer en digitaler samenwerken. Dit doen we:

- *zodat we beter in staat zijn om als netwerkpartner te opereren, tijd- en plaatsonafhankelijk. Daarnaast verbeteren we hiermee de vindbaarheid van - en het samenwerken aan - documenten.*
- door afspraken te maken over de informatievoorziening met alle verbonden partijen. Hiermee regelen we o.a. de wijze van samenwerking aan zaken, veilige informatie-uitwisseling (o.a. veilig mailen) en archivering.
- door het Microsoft 365 platform in gebruik te nemen. Goede werkafspraken, opleiding van medewerkers, de juiste ondersteuning en koppeling met het archief zijn voor de ingebruikname van cruciaal belang.





4. We gaan meer datagedreven werken. Dit doen we:

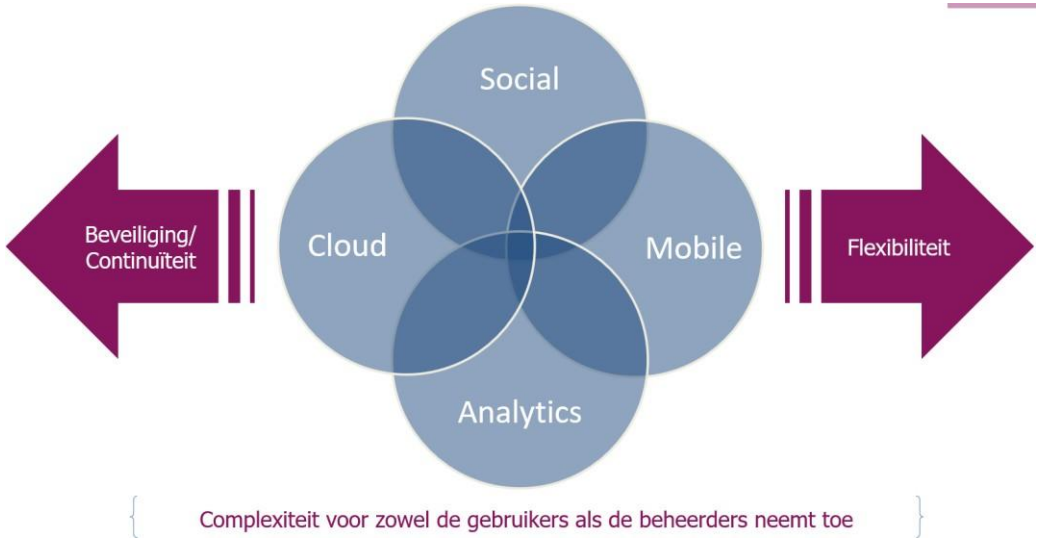
- *zodat we de opgaven in onze gemeenten goed kunnen uitvoeren, betere (beleids)keuzes kunnen maken, beter de uitvoering kunnen monitoren en effectiever kunnen ingrijpen of bijsturen.*
- door de kwaliteit en beheer van onze data te verbeteren waardoor sturingsinformatie op orde is.
- door een data platform in gebruik te nemen om de data te kunnen verzamelen, analyseren en benutten.
- door een organisatiebrede omslag in goed gebruik van data te maken en medewerkers (inclusief management) goed te leren data te gebruiken. Hiervoor starten we met een data competence center die de organisatie hierbij begeleidt.
- door de datageletterdheid / vaardigheden van medewerkers te vergroten.

8 thema's

5. ICT-omgeving en ICT-voorzieningen verbeteren. Dit doen we:

- *zodat onze medewerkers een effectief ingerichte digitale werkplek hebben die:*
  - *bijdraagt aan een goede (onderlinge) digitale samenwerking, nader uitgewerkt in het hybride werken beleid.*
  - *op een gebruiksvriendelijke wijze het tijd- en plaats onafhankelijk werken ondersteunt.*
- door in te zetten op digitaal werken en op harmonisatie van ICT binnen de WDW. Binnen de (interne) bedrijfsvoeringsprocessen zetten we in op zo veel mogelijk digitale selfservice.
- door te streven naar collectieve, gestandaardiseerde en bewezen voorzieningen. En dubbele functionaliteiten te voorkomen.





6. Doorontwikkelen informatiehuishouding. Dit doen we:

- *zodat we een transparante, open en betrouwbare overheid kunnen zijn, waarbij we informatie inzetten om onze bedrijfsvoering en dienstverlening te verbeteren. En als randvoorwaarde voor datagedreven werken.*
- door informatiebewustzijn van de medewerkers te vergroten.
- door informatiesystemen zo goed mogelijk in te richten, aansluitend op gewenste werkprocessen, om de gewenste werkwijze optimaal te ondersteunen.
- door te werken aan de hand van duidelijke architectuurprincipes (Cloud, Common Ground, NORA/GEMMA, etc.) en te voldoen aan wetgeving (AVG, BIO, Archiefwet, basisregistraties, Woo, etc.). Archiving by design is het uitgangspunt bij het inrichten van nieuwe informatieketens, systemen en processen.

8 thema's

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

7. Onze organisatie is voorbereid en ingericht. Dit doen we:

- *zodat we technologische ontwikkelingen op het gebied van ICT kunnen bijbenen, een aantrekkelijke werkgever blijven, en om de gewenste kwaliteit van dienstverlening te kunnen blijven bieden in de toekomst.*
- door meer focus aan te brengen op de rollen van de gemeente richting de samenleving; de inwoner als consument, burger en partner.
- door informatievoorziening als strategische factor voor onze dienstverlening en bedrijfsvoering te beschouwen. We organiseren dat team IM de regie-functie kan invullen voor de ontwikkeling en uitvoering van onze informatievoorziening.
- door doorlopend te investeren in (digitale) kennis en vaardigheid van ons personeel.
- door ons te wapenen tegen ICT crises (bv. hacks) door preventieve maatregelen te nemen en regelmatig te oefenen.



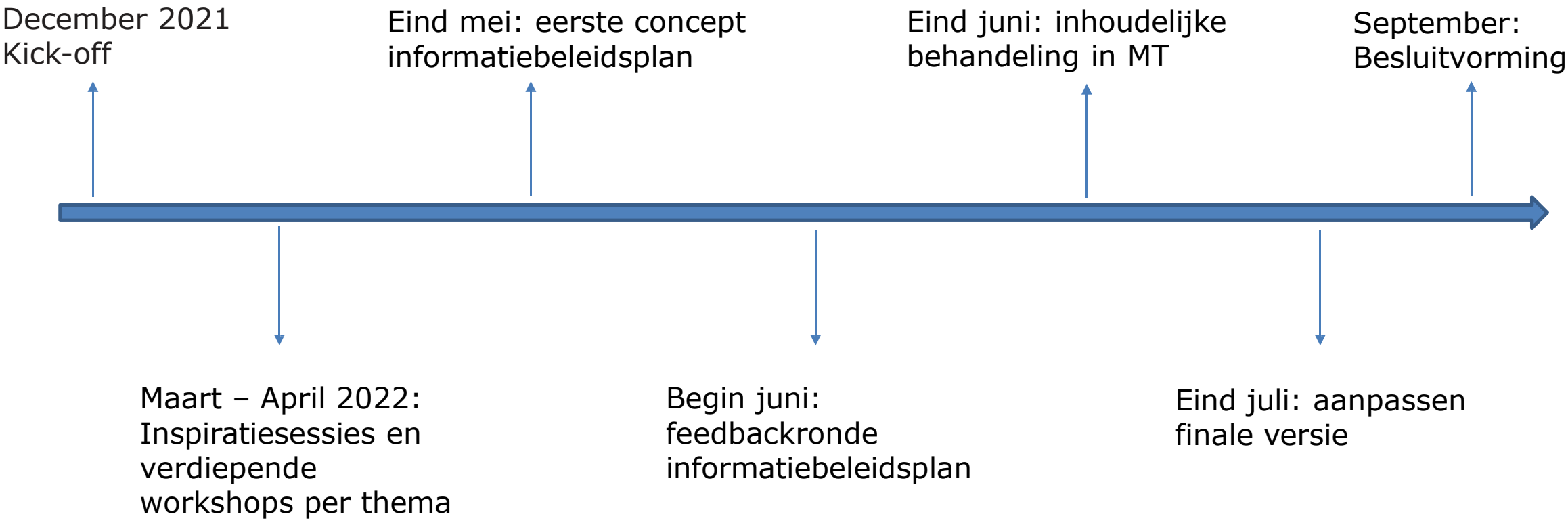
	Gemeenten en WDW	IT regie-organisatie		IT leveranciers
		Vraag	Aanbod	Realisatie
Strategisch	V&S, beleid, prioritering, budget Besluitvorming Bestuur en MT	ICT beleid. Architectuur Security	Programma Projecten-Portfolio	Bestuur IRvN, Regionaal overleg etc
Tactisch	Veranderingen, projecten I-overleg, DM, BC	Info mngt Projectmngt	Wijzigingen Applicatie beh	IRvN, RAET DECOS, Centric, etc. Kwartaal overleg
Operationeel	Gebruik, service, incidenten Key-users overleg	Support	Applicatie-beheer	Service desk Incidentmngt Reporting

8. We verbeteren onze informatiebeveiliging & privacy. Dit doen we:

- *zodat we de beschikbaarheid, authenticiteit, vertrouwelijkheid en de integriteit van gegevens kunnen borgen en weerstand kunnen bieden aan pogingen tot misbruik en aanvallen van binnen en buiten.*
- door ons te committeren aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- door van leveranciers te eisen ook aan de BIO voldoen en de GIBIT (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) van toepassing te verklaren.
- door Informatieveiligheid een vast onderdeel van de planning & control cyclus van de gemeente (ENSIA) te maken.
- door medewerkers bewust te maken van de gevaren.
- door beperkingen in de beleving van klantvriendelijkheid en gebruikersvriendelijkheid te accepteren, als die het onvermijdelijke gevolg zijn van te treffen maatregelen.

Proces van totstandkoming

Het IBP is in samenwerking met ruim 40 collega's uit alle geledingen van de WDW en de IRvN tot stand gekomen. De deelnemers hebben vanuit hun eigen vakgebied kennis en expertise ingebracht. Daarnaast is men via Wendi geïnformeerd over de voortgang en is er een feedbackronde geweest op het conceptplan. De tijdlijn hieronder geeft de stappen op hoofdlijnen weer.



Conclusies: de rode draad

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

De rode draad door alle thema's bestaat uit een aantal onderwerpen:

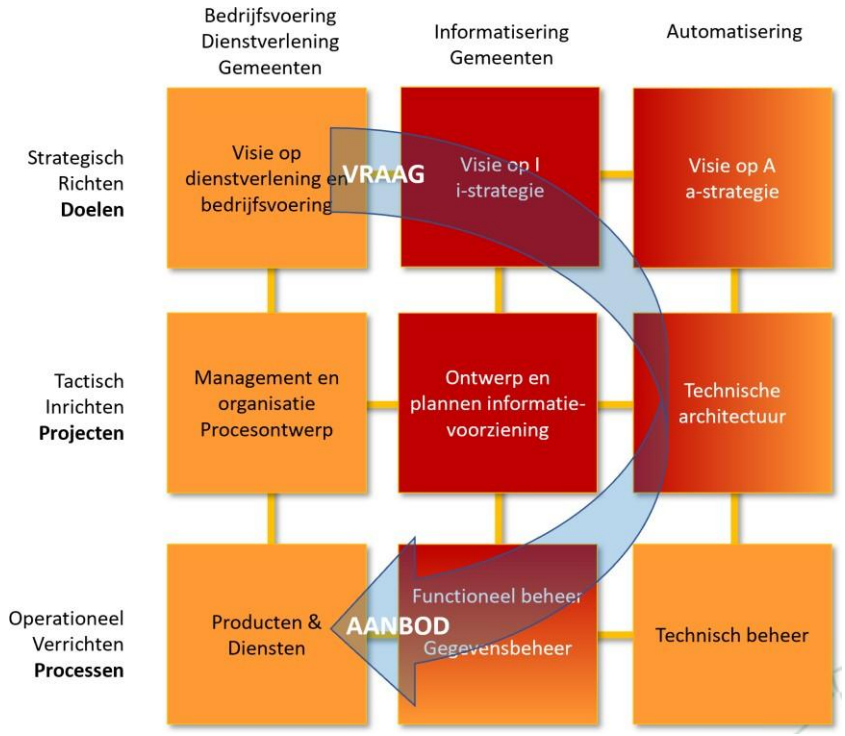
1. Zorg voor een duidelijke beschrijving en verdeling van verantwoordelijkheden, rollen en taken, binnen het concept van zelforganisatie. Op veel onderdelen missen we deze rollen (informatieveiligheid, privacy, processen, data, beheer) en vaak is niet eenduidig vastgelegd wat een rol inhoudt. Hier moeten we de komende periode een grote slag in slaan. Een groot deel van de huidige knelpunten wordt ook hierdoor veroorzaakt.
2. Zorg voor collectieve werkafspraken, ondersteund door een gebruiksvriendelijk samenwerkingsplatform (Microsoft 365). We gebruiken nu maar een fractie van de mogelijkheden, waardoor iedereen op z'n eigen manier 'samenwerkt' en we niet in regie zijn op de informatie die we vastleggen en delen met elkaar. Hiervoor moeten we heldere werkafspraken maken, waar men zich ook aan houdt. De ontwikkeling van digitale vaardigheden is hierbij essentieel!
3. Zorg voor een betere verbinding van beleid en informatie. Ieder beleidsstuk zou een paragraaf "data onderbouwing" en "informatiebeveiliging & privacy" moeten hebben, als verantwoording voor gemaakte keuzes.
4. Transparantie in beschikbaarheid van informatie moet toenemen. Zowel vanuit wetgeving (Wet Open Overheid), dienstverlening (inwoner meer regie op eigen gegevens, 24/7 beschikbaar), datagedreven werken (open data t.b.v. maatschappij) en burgerparticipatie (samen keuzes maken) moeten we hier stappen in maken de komende tijd. Op onderdelen is dit al gerealiseerd (MijnGemeente portalen), maar vanuit de WOO gedreven moeten hier nog flinke stappen in worden gezet.
5. Ons verandervermogen is maar beperkt! De druk na de afgelopen periode (grote harmonisaties) moet omlaag, echter alleen al nieuwe wetgeving zorgt ervoor dat we meer moeten doen dan enkel op de winkel passen. We hebben de afgelopen jaren met veel externe inzet een grote stap vooruit gemaakt, die stap moeten we nu bestendigen met de inzet van meer interne I-adviseurs én functioneel beheerders. De werving hiervoor is al ingezet.
6. Bij iedere volgende stap vooruit, vraagt dit weer extra inzet en capaciteit. De wettelijke ontwikkelingen hebben als consequentie een noodzakelijke en blijvende ontwikkeling en daarmee uitbreiding van de hele keten: projectleiders, i-adviseurs, functioneel beheerders, proceseigenaren.

Conclusies: de randvoorwaarden

Om de ambities te behalen, gaan we kort in op de hiervoor benodigde noodzakelijke voorwaarden. Deze voorwaarden zijn al uitgewerkt in het uitvoeringsplan in de vorm van structurele en tijdelijke personele kosten.

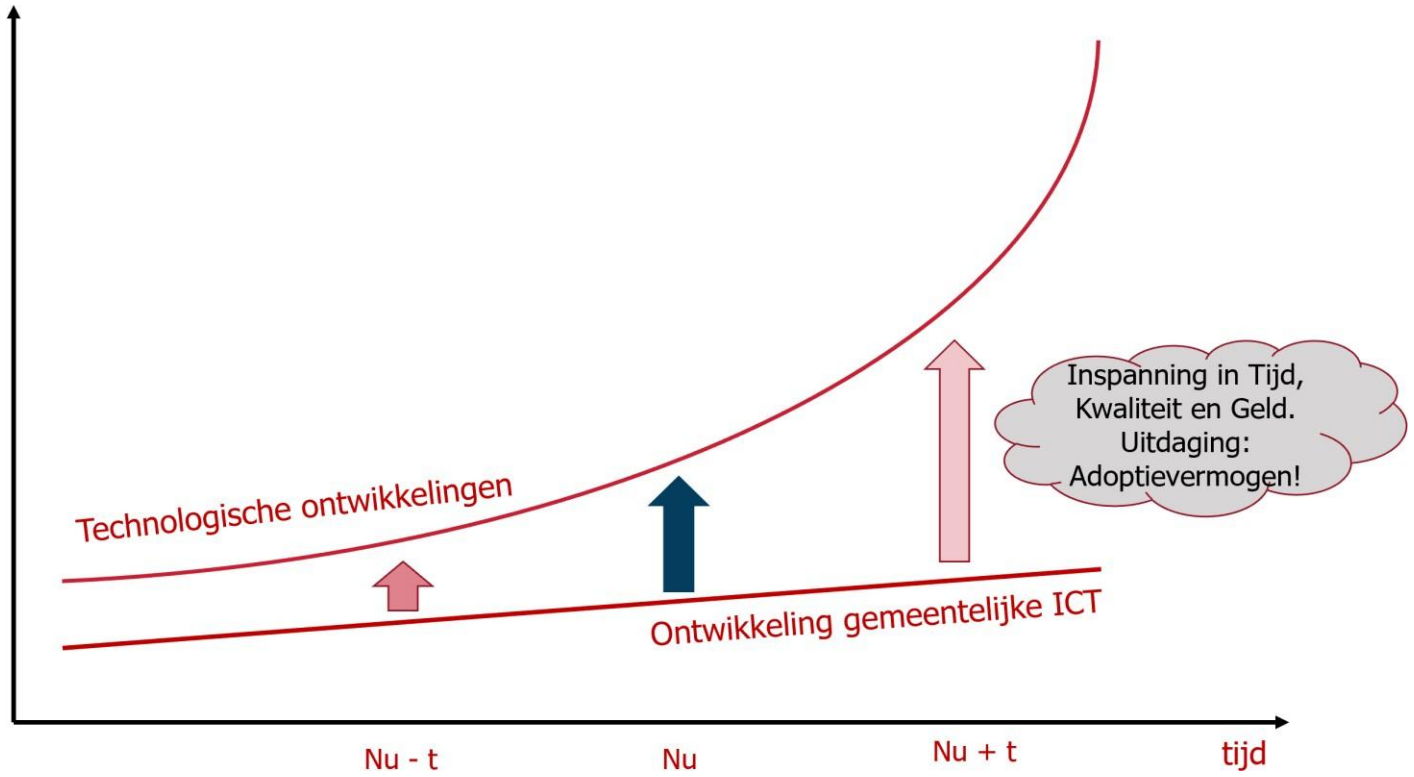
Kort samengevat zijn de volgende zaken voorwaardelijk:

1. De formatie van I-adviseurs, projectleiders moet blijven groeien de komende jaren. Enerzijds om de grotere hoeveelheid veranderingen aan te kunnen, anderzijds om dit goed te bestendigen en af te stemmen in én buiten de organisatie.
2. Kleine projecten kunnen door de gewenste formatie worden uitgevoerd, voor grote projecten zoals opgenomen in dit IBP is het noodzakelijk extra capaciteit / kennis in te huren. We gaan deze capaciteit voortaan opnemen in het i-projectbudget in plaats van het bedrijfsvoeringsbudget. Daarnaast heeft ieder groot project invloed op de tijdelijke én structurele inzet van functioneel applicatiebeheer en de bedrijfsdomeinen. Deze inzet zal hierdoor toenemen de komende jaren.
3. Functioneel applicatiebeheer moet verder worden geprofessionaliseerd. De capaciteit is te krap (knelpunt) en lang niet alle kernapplicaties hebben al een functioneel beheerder (knelpunt en risico, ook voor IRvN). Gezien de afhankelijkheid voor dienstverlening en bedrijfsvoering is uitbreiding noodzakelijk.
4. Om een volgende stap te kunnen maken met datagedreven werken, en een databedreven organisatie te worden, is een goede mix nodig van interne capaciteit en externe expertise. De rollen van data-analist, -engineer en -architect zijn hierin onmisbaar. Deze capaciteitsvraag zit ook in het uitvoeringsplan.
5. De rol van de IRvN gaat veranderen, wanneer we meer en meer SAAS oplossingen afnemen. Het is belangrijk dat te realiseren en als regio in gesprek te gaan en blijven over de veranderende rol van iRvN voor de samenwerkende organisaties in de toekomst.
6. Op alle verbindingen tussen de vlakken in het 9-vlaksmodel zijn afstemmingsmechanismen benodigd. Periodiek evalueren van de huidige afstemmingsmomenten is nodig om hierin verder te verbeteren.



Wat als we alleen doen wat minimaal nodig is?

Als we alleen doen wat wettelijk moet, staan we stil op onze ambities. Hierdoor wordt de kloof tussen wat de maatschappij over 4 jaar van ons verwacht en wat we op dat moment kunnen bieden aan dienstverlening, veel te groot. Met de uitwerking van dit IBP, hebben we de vertaling gemaakt van alle planvorming uit de coalitieakkoorden en het actieplan doorontwikkeling WDW. Met dit voorliggende plan kunnen we de juiste bijdrage leveren aan de WDW ambities!



Kostenoverzicht

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

	2023	2024	2025	2026
Informatisering (software)	€ 110.000	€ 214.500	€ 237.000	€ 267.000
Personeel	€ 50.000	€ 150.000	€ 240.000	€ 295.000
Totaal structureel	**€ 160.000**	**€ 364.500**	**€ 477.000**	**€ 562.000**
Totaal incidenteel	€ 210.000	€ 105.000	€ 55.000	€ 30.000
Totaal IBP (i+s)	**€ 370.000**	**€ 469.500**	**€ 532.000**	**€ 592.000**

Thema / *projecten*	**inc / str**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**
1. We verstevigen de burgerparticipatie	*Incidenteel*		*20.000*			
Aanschaf digitale toolbox voor burgerparticipatie *Begeleiden in gebruik en beheren participatietool*	Structureel		70.000	70.000	70.000	70.000
2. We versterken de digitale dienstverlening	*Incidenteel*	*17.850*	*30.000*	*10.000*	*10.000*	
Omnichannel; chatbot, livechat en sociale media management *Gebruik digitale handtekening uitbreiden*	Structureel		2.500	20.000	22.500	22.500
3. We gaan meer en digitaler samenwerken	*Incidenteel*					
Implementatie Microsoft 365 incl. migratie en adoptie (PL reeds begroot) *Rol digi-coach beleggen (budgetneutraal)*	Structureel		10.000	10.000	10.000	10.000
4. We gaan meer datagedreven werken	*Incidenteel*		*125.000*	*95.000*	*45.000*	*30.000*
Bewustwording en voorbeeldcasus uitwerken *Formatie nieuwe rollen; data adviseur, -analist, -engineer* *Ontwikkelen informatieproducten (o.a. dashboards)*	Structureel			150.000	225.000	280.000
5. We optimaliseren onze ICT-voorzieningen	*Incidenteel*	*35.500*				
Aanbesteding nieuw zaaksysteem (reeds begroot) *Cloudgang applicaties reguliere vervangingen* *In gesprek over doorontwikkeling IRvN*	Structureel	6.500	26.500	36.500	71.500	81.500
6. We verbeteren onze informatiehuishouding	*Incidenteel*		*15.000*			
Informatie architectuur opstellen *Overbrengen archieven naar JOIN* *Eigenaarschap en bewustzijn informatiegebruik- en beheer*	Structureel			12.000	12.000	32.000
7. Onze organisatie is voorbereid en ingericht	*Incidenteel*	*93.000*				
Digitale vaardigheden verbeteren *Formatie I-adviseurs uitbreiden (reeds begroot)* *Versterken functioneel beheer*	Structureel		25.000	25.000	25.000	25.000
8. We versterken onze informatiebeveiliging en privacy	*Incidenteel*		*20.000*			
Verbeteren IDU-proces *Aanschaf ISMS-systeem informatieveiligheid* *Bewustwording risico's en impact in eigen handelen*	Structureel	6.000	26.000	41.000	41.000	41.000

Ontwikkeling van ICT-kosten

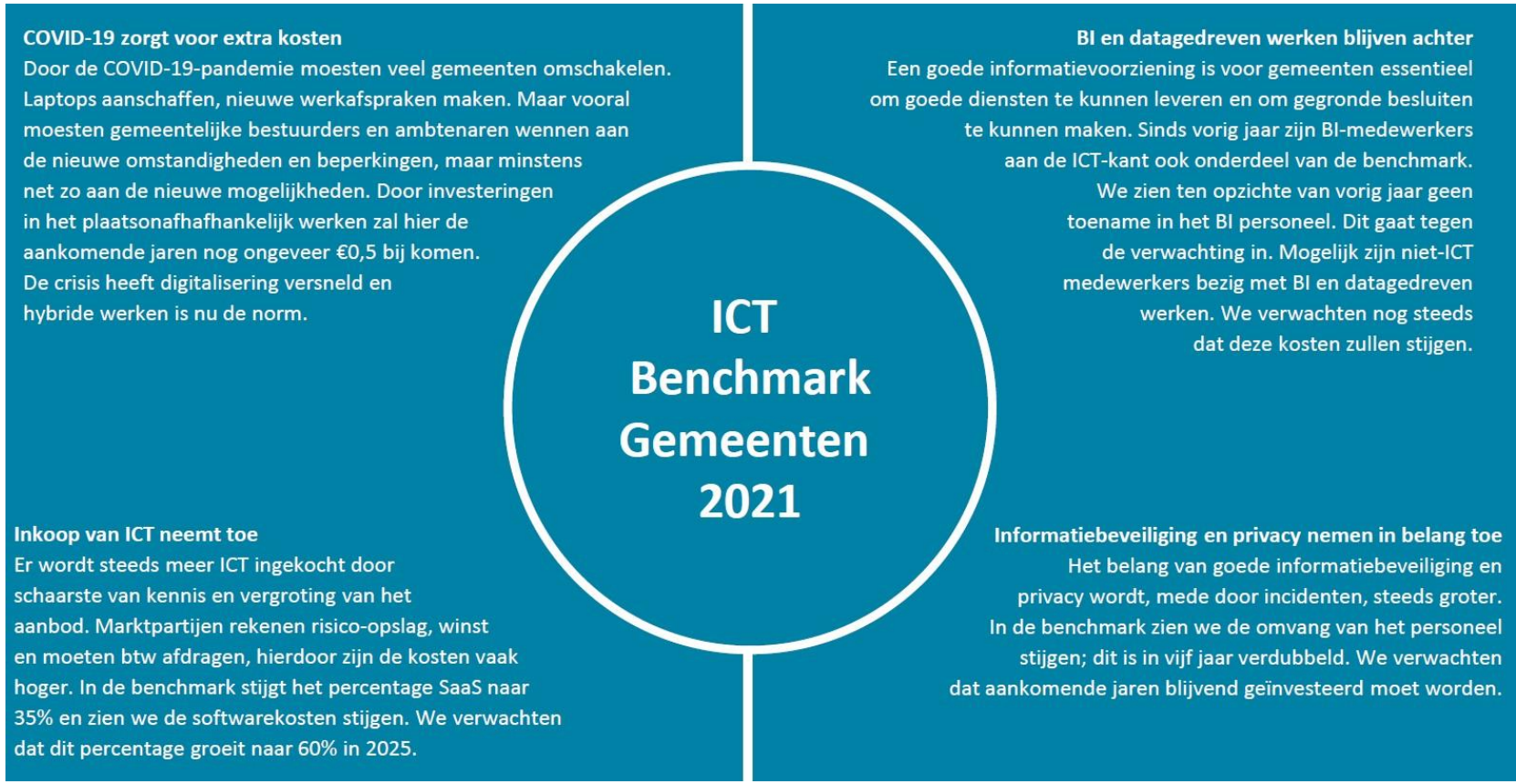
WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

De ICT-benchmark gemeenten 2021, uitgevoerd door bureau M&I, laat zien dat de ICT kosten flink gestegen zijn de laatste jaren. Deze trend is al meerdere jaren zichtbaar en zet zich de komende jaren voort. De oorzaken hiervan zijn in bijgaande figuur te lezen. Door Covid-19 zijn veel ontwikkelingen in de ICT in een versnelling gekomen. De afgelopen 2 jaar zijn de kosten hierdoor nog sneller gestegen.

Ook de WDW ontkomt niet aan de stijgende kosten. We ontwikkelen onze digitale werkplek steeds verder door, brengen steeds meer applicaties naar 'de cloud' om ook het thuiswerken beter te faciliteren, en moeten blijven investeren in kennis en kunde van onze mensen zodat zij de ontwikkelingen kunnen bijbenen.

Daarbij wordt het belang en de daarmee samenhangende risico's en impact van informatieveiligheid en privacy steeds groter.

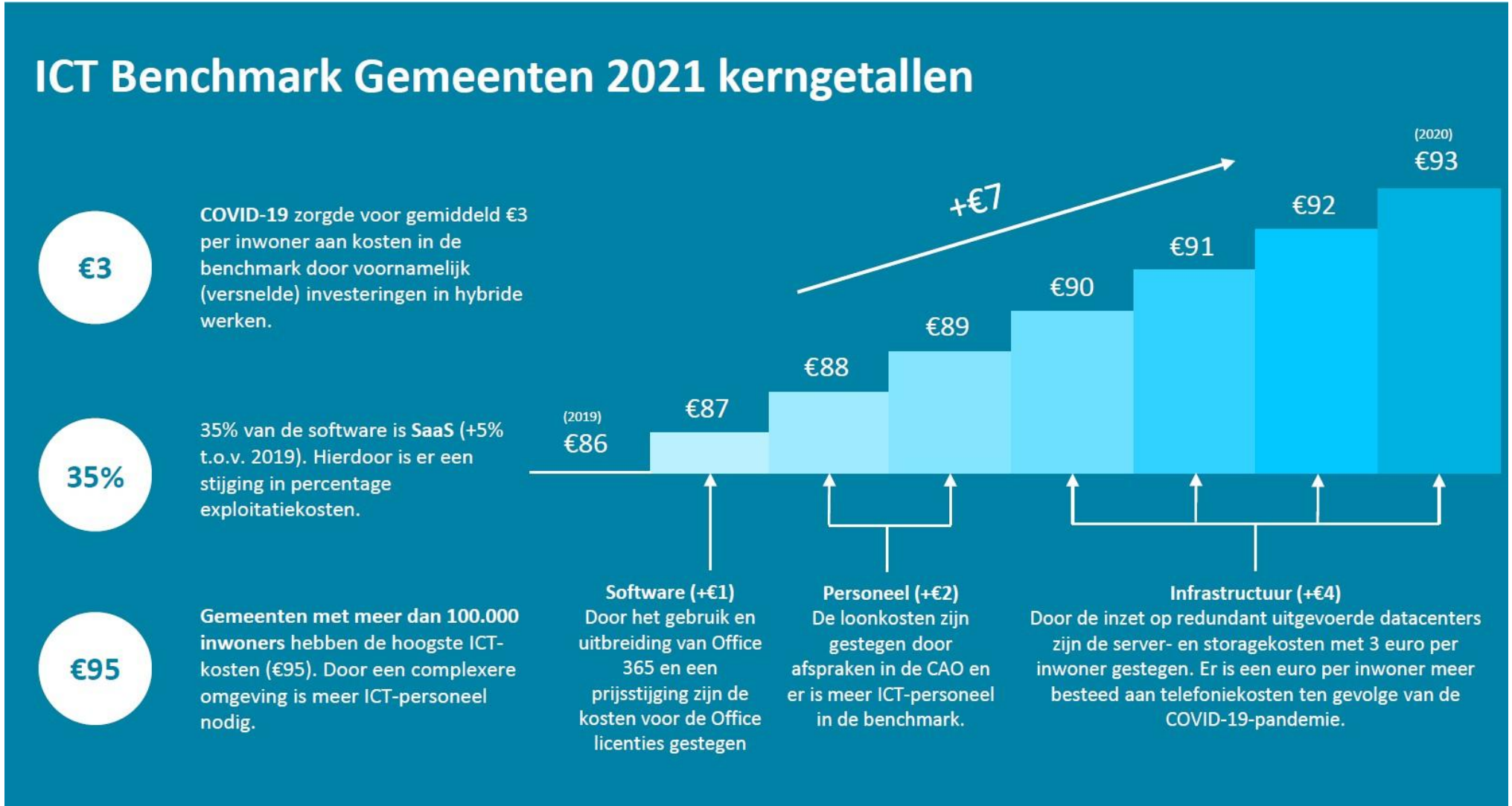
Tot slot is de oproep om meer datagedreven te gaan werken heel groot. Ook daarin willen we komende jaren stappen maken als WDW.



Ontwikkeling van ICT-kosten

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

Onderstaande figuur verklaart de stijging van ICT-kosten met 7 euro per inwoner van het afgelopen jaar.



Kosten IBP ten opzichte van benchmark

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

Wanneer we de kosten per inwoner binnen de WDW vergelijken met de benchmark, dan zien we dat de WDW daar ruim onder ligt.

Bedragen per inwoner	**2022**	**2023**
Benchmark geïndexeerd	**€ 95**	**€ 97**
Bedrag WDW huidige begroting	€ 90	€ 86
Totaal middelen IBP	€ 2,7	€ 8,6
Bedrag per inwoner WDW	**€ 92,7**	**€ 94,6**
Verschil met benchmark	**€ 2,3**	**€ 2,4**