



I&A beleidsplan 2017 - 2021

“Van Antwoord[©] naar Netwerk”

Deel I: Ambitie en strategie

Versie : 1.4
Datum : januari 2017
Auteur : Holger Peters, informatieadviseur gemeente Buren

Inhoudsopgave

1	Management samenvatting	4
2	Ambitie gemeente Buren.....	5
2.1	Visie	5
2.2	Missie	6
2.3	Wat wil Buren: onze ambitie.....	6
2.4	Wat moeten we.....	7
2.5	Wat kan er	8
3	Van Antwoord® naar Netwerk	10
3.1	Daarom moet het anders.....	10
3.2	Dit gaan we doen	11
3.3	Leidende principes	12
4	Strategie in vijf thema's	13
4.1	Digitaal Werken: project "Digitaal Werken"	13
4.2	Open webconcept: project "Samen On Line" (SOL)	13
4.3	Open basisregistraties	13
4.4	Flexibele IT-infrastructuur	13
4.5	Maximaal veilig	14
5	Architectuur en uitvoering	15

Leeswijzer

Het I&A beleidsplan van de gemeente Buren bestaat uit 3 delen.

Deel I is het visiedocument met onze missie en ambitie en de strategie om onze doelen te bereiken. Deze visie stellen we vast voor een periode van 5 jaar.

Deel II is een vertaling van onze strategie naar een architectuur en de kaders voor de uitvoering. Eens in de 3 jaar herijken we deze op ontwikkelingen in het ICT landschap van de overheid en technologische ontwikkelingen.

Deel III is het activiteitenoverzicht van onze strategische doelen en geeft aan hoe en wanneer we onze ambities waar maken. Deze stellen we jaarlijks bij en geeft een doorkijk over de komende 3 jaar.

1 Management samenvatting

In dit I&A beleidsplan (2017-2021) bouwen we verder aan de ambities die in het vorige I&A plan geschetst werden. Daarin stond dat de ICT-beheerorganisatie en informatiesystemen moeten mee blijven groeien met de ontwikkelingen in de dienstverlening en bedrijfsvoering. Hoge beschikbaarheid van deze systemen, betrouwbaarheid en veiligheid van onze netwerkverbindingen zijn hierbij van groot belang. In het I&A beleidsplan 2017 – 2021 nemen we alle oude plannen mee en stellen we één nieuw plan op.

Wat gebeurt er om ons heen?

In 2016 zien we het 'eigenaarschap' van de gegevens steeds meer verschuiven van de gemeente naar onze inwoners en bedrijven. Een voorbeeld van concrete stappen in het verschuiven van eigenaarschap is de in ontwikkeling zijnde digitale verhuisservice. Een landelijke voorziening waarbij inwoners via mijnoverheid.nl zelf hun verhuizing regelen. De samenhang van gegevens is sterk verbeterd met de invoering van het stelsel van basisregistraties. Ook worden deze gegevens steeds meer gedeeld met andere organisaties en ketenpartners. Om dit te kunnen blijven faciliteren moeten wij onze informatiehuishouding hierop aanpassen: meer open en flexibeler informatiearchitecturen. De uitdaging is dit klantvriendelijk te doen tegen verantwoorde kosten maar vooral veilig en betrouwbaar.

Waar willen we naar toe?

Het I&A plan 2017-2021 gaat ervan uit dat de gemeente Buren de informatievoorziening zelfstandig blijft doen. Buren wil geleidelijk doorgroeien naar een verdergaande digitaal volwassen organisatie en hiermee de voorhoede volgen van de overheidsdienstverlening. Tegelijkertijd willen we ruimte blijven bieden aan samenwerking en dienstverlening voor andere partijen (ODR, Lingewaal). Dit laatste doen we wanneer dit Buren ook iets oplevert, bijvoorbeeld:

- meer kennis
- meer kwaliteit
- minder kwetsbaarheid
- minder (meer)kosten.

Het I&A plan 2017-2021 is de opmaat naar een vermindering van de afhankelijkheid van de huidige softwareleveranciers door open informatie- en infrastructuren te ontwikkelen. Uiteraard zullen eerst de huidige systemen en applicaties gecontroleerd en gefaseerd overgezet moeten worden. Dit zal niet direct tot een kostenbesparing leiden. Sterker nog, er moet eerst geïnvesteerd worden (geld én uren).

Wat merkt de inwoner hiervan?

In het coalitieakkoord 2016-2018 lezen we de ambitie om dienstverlening aan burgers en bedrijven te optimaliseren. Door verder te digitaliseren, en digitaal samen te werken met onze partners, maakt het voor de inwoner niet meer uit welk 'loket' hij kiest. Een melding voor de openbare ruimte kan hij doorgeven aan Avri of aan de gemeente. De informatie komt in dezelfde 'bak' terecht en kan vervolgens zowel door de AVRI als door de gemeente gebruikt worden om via verschillende dienstverleningskanalen aan de klant aan te bieden. Dat sluit aan bij (twee van de) de uitgangspunten die de raad stelde aan de gemeentelijke dienstverlening:

- Buren biedt een ingang voor alle lokale overheidsdiensten, maar doet dat niet exclusief. De inwoner kiest of hij/zij de gemeente benadert of rechtstreeks een uitvoerende partner.
- Buren stimuleert de zelfredzaamheid van haar inwoners door diensten zoveel mogelijk digitaal aan te bieden, maar zorgt ook voor passende ondersteuning via andere dienstverleningskanalen (telefoon, balie, huisbezoek, post).
Digitale zelfservice waar het kan, persoonlijk contact waar dat moet.

Waar we voorheen antwoord gaven op de vragen van onze klant gaan we nu samen met onze inwoners en ondernemers een onderdeel vormen van de informatiesamenleving.

Van "Antwoord[©] naar Netwerk" noemen we dit!

2 Ambitie gemeente Buren

2.1 Visie

Visie:

"De gemeente Buren faciliteert haar inwoners binnen- en buitenshuis met dienstverlening die aansluit op de informatiesamenleving die ontstaat."

Of dit nu voor de zelfrijdende auto is, een koerier die uw paspoort komt brengen of een sociaal netwerk waarin we onze democratische besluitvorming regelen doet er niet toe. Het gaat er om dat we onze organisatie en technologie rond de informatievoorziening zodanig inrichten dat we veilig en betrouwbaar zijn maar ook kunnen aansluiten bij nieuwe ontwikkelingen.

Een voorbeeld van zo'n ontwikkeling is de zelfrijdende auto die nu al uitgebreid wordt getest. Ook gebruiken de meeste mensen al geruime tijd apparaten zoals tablets, telefoons, routeplanners en slimme horloges met een veelheid van toepassingen hierop.

De integratie van overheidsinformatie en diensten is hierin echter nog wel beperkt. Dat moeten we veranderen omdat de klant dit van ons verwacht. "Van antwoord naar netwerk" noemen we dit.

Waar we voorheen de focus hadden liggen op het geven van antwoord en het lokaal opslaan en beheren van informatie, vormen we in de toekomst steeds meer de spil in het netwerk van de informatiesamenleving. Dat betekent dat we allerlei gegevens en netwerken aan elkaar knopen zodat er voor inwoners en bedrijven zinvolle informatie en diensten uit voortkomen. Als gemeente moeten we ons dus voorbereiden op overheid en samenleving die via het internet naadloos met elkaar verweven zijn.

Slimme auto's:

In de toekomst heeft een aanpassing in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) direct *realtime* invloed op de routeplanner in de auto maar geven auto's ons ook informatie over bijvoorbeeld de gladheid op de weg.



We bereiden ons dus voor op een samenleving waarin inwoners en bedrijven overal en altijd eenvoudig bij informatie en diensten kunnen komen en integreren hierbij in de toepassingen die zij gebruiken.

Met deze visie in ons achterhoofd leggen we onze missie en ambitie vast en beschrijven de weg naar een wendbare organisatie voor een optimale informatievoorziening. Onlosmakelijk hiervan staan begrippen als open, flexibel, veilig en betrouwbaar.

2.2 Missie

Met informatievoorziening faciliteren we de ambitie van de gemeente. Deze ambitie vertalen we hieronder naar wat we willen, wat we moeten en wat er kan.

Daarom is dit onze missie:

Op het gebied van informatievoorziening bieden we optimale ondersteuning aan de uitvoering van de gemeentelijke, bestuurlijke en politieke doelstellingen. Dat doen we door onze informatiearchitectuur flexibel in te richten, met behoud van controle, veiligheid en continuïteit.

2.3 Wat wil Buren: onze ambitie

In juni 2015 heeft de gemeenteraad het dienstverleningsbeleid "Een tevreden klant – dienstverlening op maat" vastgesteld. De kaders die hierin zijn opgenomen geven duidelijk aan waar we heen willen als gemeente Buren.

Kaders dienstverleningsbeleid

"Een tevreden klant – dienstverlening op maat"

- Buren biedt een ingang voor alle lokale overheidsdiensten, maar doet dat niet exclusief. De inwoner kiest of hij/zij de gemeente benadert of rechtstreeks een uitvoerende partner;
- Buren stimuleert de zelfredzaamheid van haar inwoners door diensten zoveel mogelijk digitaal aan te bieden, maar zorgt ook voor passende ondersteuning via andere dienstverleningskanalen (telefoon, balie, huisbezoek, post).
Digitale zelfservice waar het kan, persoonlijk contact waar het moet.
- Buren geeft zoveel mogelijk zelf antwoord;
- Buren biedt samen met uitvoerders & ketenpartners integrale dienstverlening. De vraag reist, niet de klant;
- Buren zoekt (ook) bij digitalisering samenwerking waar mogelijk;
- Buren optimaliseert dienstverlening tegen verantwoorde kosten.

Samengevat heeft de gemeente Buren de ambitie om goede en betrouwbare dienstverlening te bieden en hierbij actief deel te nemen aan de (informatie)samenleving. Gemeente Buren wil hierbij geleidelijk doorgroeien naar een digitaal volwassen organisatie en hiermee de voorhoede volgen van de overheidsdienstverlening.

Als gemeente streven we hiervoor naar een wendbare, betrouwbare en veilige informatievoorziening. Hiermee kunnen we beter aansluiten bij toekomstige landelijke ontwikkelingen uit de digitale agenda 2020 (VNG), de Generieke Digitale Infrastructuur (Rijk) en nieuwe taken die we er bij krijgen als gemeente.

2.4 Wat moeten we

Het gaat bij de informatievoorziening niet alleen om wat we willen. Als overheidsorganisatie moeten we ook voldoen aan wettelijke voorschriften en beleid vanuit de landelijke overheid. Juist op het gebied van deze wetgeving zijn er recent veel ontwikkelingen.

Uitvoeringstaken

Als bevoegd gezag hebben we als gemeente een aantal overheidstaken uit te voeren. In 2015 zijn er met de decentralisaties in de zorg veel taken bijgekomen voor de gemeenten. Hierdoor zijn de informatiestromen toegenomen en anders gaan lopen.

Begin 2016 stemde de Eerste Kamer in met nieuwe wetgeving rond het omgevingsrecht. In 2019 zal daarmee de nieuwe Omgevingswet in werking

treden. Veel werkprocessen rond de inrichting van de openbare ruimte gaan hiermee op de schop. Inmiddels is de VNG de Verkenning Informatievoorziening Omgevingswet (Vivo) gestart. Tot en met 2024 werkt de VNG aan een Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) waar gemeenten hun informatievoorziening op moeten aansluiten.



Naast deze twee grote veranderingen zijn er nog vele andere uitvoeringstaken waar we steeds meer verplichtingen hebben liggen. Alleen al op het vlak van de landelijk informatievoorziening waar de gemeente is aangewezen als bronhouder van basisregistraties voor onder andere de BRP (personen), BAG (adressen en gebouwen), BGT (Basis kaart) en WOZ.

Digitale overheid 2017 / Digitale agenda 2020

Landelijk is in het regeerakkoord afgesproken dat de dienstverlening van de overheid naar een hoger niveau moet. Zo moeten burgers en bedrijven uiterlijk in 2017 hun zaken digitaal kunnen afhandelen. Vanuit het Rijk is nu de Wet Generieke Digitale Infrastructuur in de maak. In deze wet worden voor gemeente *verplichte* generieke voorzieningen beschreven zoals: Idensys (opvolger DigiD), mijn overheid, berichtenbox, et cetera. Om dit te realiseren hebben de VNG en de Rijksoverheid een convenant

afgesloten waarin ze aangeven gezamenlijk te gaan werken aan deze Generieke Digitale Infrastructuur. Op het VNG-congres in juni 2016 hebben de gemeenten met de Digitale Agenda 2020 gezamenlijk besloten om hierin te gaan investeren. Zo gaat er gewerkt worden aan een Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI) en Collectieve I-voorzieningen.



Open architectuur en informatieveiligheid

Naast deze verplichtingen vanuit ons takenpakket als gemeente geeft het Rijk ook steeds meer richting aan de architectuur. Belangrijkste hierbij is dat we steeds meer naar een informatiesamenleving gaan en dat we ons als overheid hier op moeten voorbereiden. Zo is in 2015 de Wet hergebruik overheidsinformatie (Who) in werking getreden. Gemeenten hebben hierin de plicht gekregen informatie voor hergebruik open beschikbaar te stellen. Dit stelt specifieke eisen aan de gemeentelijke informatiearchitectuur. In april 2016 is de Wet Open Overheid (Woo) door de Tweede Kamer vastgesteld en aangeboden aan de Eerste Kamer. Deze wet verankert het recht van burgers tot de toegang van publieke informatie. Daarnaast wordt de actieve openbaarheid versterkt door het verplicht stellen van openbaarmaking uit eigen beweging van bepaalde categorieën informatie. Het doel hierbij is overheden transparanter te maken waarbij publieke informatie open beschikbaar komt voor de democratische rechtsstaat, de burger, het bestuur en economische ontwikkeling beter te dienen. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop we onze systemen inrichten en onze data beveiligen.

Naast deze openheid worden er ook steeds hogere (administratieve) eisen gesteld aan onze informatiebeveiliging. Naast het goed op orde hebben moeten we ook steeds meer kunnen aantonen dat de informatiebeveiliging daadwerkelijk op orde is. De invoering van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) is hier onderdeel van.



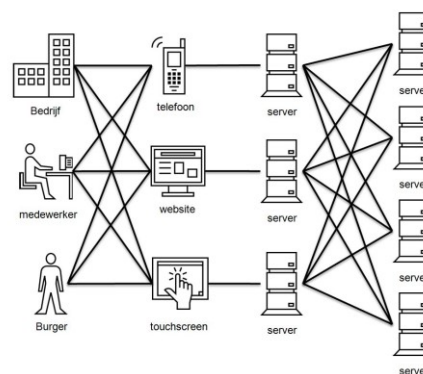
2.5 Wat kan er

Zoals we in de inleiding hebben aangegeven staan technologische ontwikkelingen niet stil. Als gemeente kunnen we hier op inspelen en onze processen volledig digitaal hierop laten aansluiten. Onze inwoners verwachten ook niet anders van ons. Een mooi voorbeeld is dat websites inmiddels vaker bezocht worden met mobiele apparaten (telefoons en tablets) dan traditioneel met pc's of laptops. Dat beïnvloedt de manier waarop we onze websites vormgeven. Kijken we wat verder in de toekomst houden we onder andere rekening met steeds meer objecten die aan het internet worden gekoppeld en grote hoeveelheden aan data die beschikbaar komen. Onderstaand een aantal ontwikkelingen waar we rekening mee moeten houden bij de vraag: "Wat kan er".

Cloud en open data

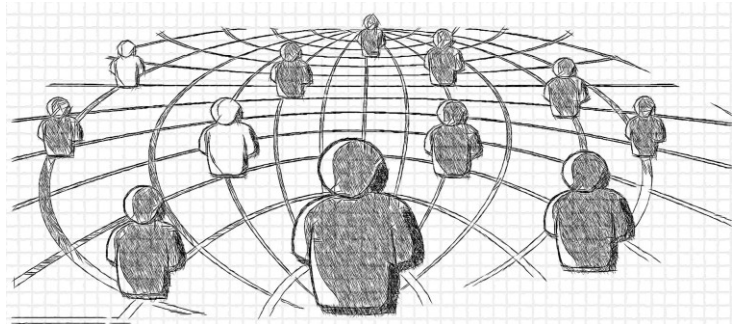
IT-diensten kunnen via het internet worden geleverd.

Waar er vroeger een computer (server) op locatie werd geïnstalleerd en voorzien van programmatuur om er mee te kunnen werken, is dit nu niet meer nodig. Zodra de computer (server) aan het internet wordt gekoppeld kan deze geografisch overal staan en op afstand beheerd worden. Het gebruik van de programmatuur wordt dan een dienst die via het internet kan worden afgenomen. We noemen dit cloud toepassingen. Als gemeente maken we hier bijvoorbeeld al gebruik van bij onze personeels- en salarisregistratie (Raet) en bestuurlijke vergaderstelsel (iBabs), maar dit kunnen we verder ontwikkelen. Een voorbeeld hiervan zijn gemeenten die zelfs hun volledige ICT-infrastructuur en het beheer ervan "buiten de deur" hebben geplaatst.



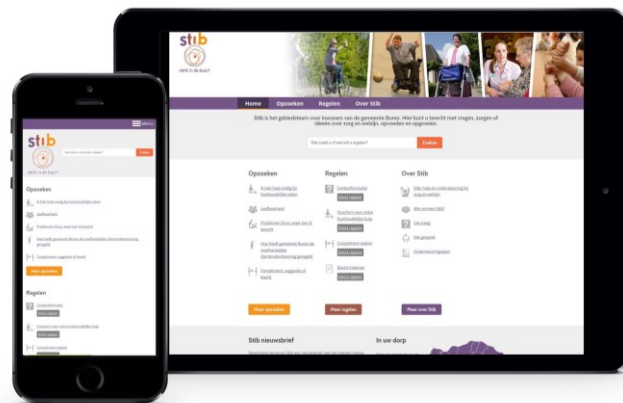
Online sociale netwerken

Veel mensen en organisaties zijn online aangesloten bij sociale netwerken. Bekende voorbeelden hiervan zijn Whatsapp, Facebook, Instagram, Google+, Twitter, en LinkedIn. Als gemeente kunnen we gebruik maken van deze sociale netwerken. Veel organisaties volgen bijvoorbeeld al wat er over hen wordt verteld op deze netwerken en reageren daar actief op. Dit wordt ook wel Webcare genoemd. De berichten die mensen zelf op sociale netwerken plaatsen is ook een bron van informatie voor bestuurders (denk aan: Buurtpreventie WhatsApp-groepen, Stib maar ook in situaties zoals bij de AZC discussie in Geldermalsen) en beleidsmakers. Ook zelf actief mee doen in deze netwerken kan de betrokkenheid vergroten.



Mobiele apparaten

Mobiele apparaten als de smartphone en tablet hebben inmiddels een grotere rol in het online dataverkeer dan de traditionele PC en laptop. Naast dat we onze online dienstverlening geschikt moeten maken voor deze apparaten bieden ze ook nieuwe kansen. Zeker in combinatie met de sociale netwerken kunnen we hiermee vaker en sneller in contact komen met onze klant.



Internet of things en Big data

Steeds meer "objecten" komen tot leven door ze uit te rusten met sensoren en te koppelen aan het internet. We noemen dit *Internet of things*. Deze slimme objecten worden daarmee steeds meer onze ogen en oren en verzamelen grote hoeveelheden aan data. Zo zijn bijvoorbeeld de strooiwagens van de AVRI al uitgevoerd met geavanceerde apparatuur om te bepalen waar ze zijn (geweest) en hoeveel zout ze hebben gestrooid.

Het communiceren van status en meetwaarden van deze slimme objecten kunnen ons direct helpen bij onze dienstverlening zoals de AVRI dit nu al doet.



Maar ook de grote hoeveelheid aan gegevens die deze slimme objecten verzamelen in combinatie met andere gegevensstromen vanuit bijvoorbeeld de sociale netwerken, KNMI en file-informatie gaan ons steeds vaker helpen met het maken van analyses. Deze analyses helpen ons weer bij het maken van nieuw beleid. Dit fenomeen noemen we *big data*.

3 Van Antwoord[®] naar Netwerk

“Van Antwoord[®] naar Netwerk” is het thema voor de komende 5 jaar bij onze informatievoorziening. Dit impliceert al dat we zaken gaan veranderen.

We gooien hierbij niet het kind met het badwater weg. We mogen immers niet uit het oog verliezen dat onze bedrijfsvoering steunt op de bestaande informatiearchitectuur die betrouwbaar en veilig werkt. De verandering naar een informatienetwerk zal dus over een langere periode stapsgewijs plaatsvinden.

3.1 Daarom moet het anders

Onze strategie was de afgelopen jaren gebaseerd op het Antwoord[®] concept en het invoeren van een stelsel van basisregistraties vanuit het landelijke programma iNUP (Nationaal UitvoeringsProgramma). Met het iNUP als leidraad hebben we vooral veel toepassingen gerealiseerd die het digitaliseren van onze processen ondersteunen. Hiermee hebben we een betrouwbare en veilige infrastructuur opgezet voor onze informatievoorziening.

Ons beleid en onze organisatie veranderen

Inmiddels hebben we het stelsel van basisregistraties nagenoeg afgerond en is landelijk het programma rond het Antwoord[®] concept stopgezet. Dit concept sluit ook niet meer goed aan op ons dienstverleningsbeleid. Daarbij laten we steeds vaker met buurgemeenten uitvoeringstaken gezamenlijk uitvoeren door ketenpartners zoals de ODR en Avri. Dat betekent dat we niet meer kunnen volstaan met onze gegevens centraal opslaan en beheren en van hieruit antwoord te geven. Ook onze partners hebben deze gegevens nodig, en zij beschikken over informatie die wij nodig hebben. Al deze gegevens bij verschillende partners dragen we niet meer over aan één partij, maar koppelen we via veilige verbindingen aan elkaar in één groot informatienetwerk.

Er komen steeds nieuwe verplichtingen bij

We krijgen steeds meer verplichtingen vanuit de Rijksoverheid. Aansluiten op meer knooppunten, landelijke voorzieningen en specifieke toepassingen zoals Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties (DROP) vergen grote inspanningen en specifieke aanpassingen op onze systemen, werkprocessen en informatiebeveiliging. Maar ook wettelijke plichten met betrekking tot het afleggen van verantwoording, transparantie van handelen en uit cultuurhistorisch oogpunt leggen steeds meer verplichtingen bij ons neer.

Behoeft aan flexibele infrastructuur

Onze informatievoorziening is robuust, betrouwbaar en veilig ingericht op basis van systemen voor specifieke taakvelden. Deze systemen waren oorspronkelijk ‘verzuild’ opgezet. Nu moeten deze onafhankelijke opererende systemen integreren in

- a. het landelijk opgezette stelsel van basisregistraties;
- b. onze ketensamenwerking als regiegemeente en
- c. de digitale dienstverlening aan onze in- en externe klanten.

Deze integratie hebben we in handen liggen van verschillende leveranciers, die daar zelf geen baat bij hebben. Ervaring uit de afgelopen jaren leert dat noodzakelijke aanpassingen en koppelingen duur zijn en dat de samenwerking tussen leveranciers vaak moeizaam loopt. Hierdoor vinden aanpassingen vaak niet plaats, of veel later dan gewenst.

Doorgaan op deze manier is onbetaalbaar

Doorgaan met de bestaande informatiearchitectuur terwijl de uitvoeringstaken zich uitbreiden, er een hoger informatiebeveiligingsniveau wordt verlangd en we steeds meer verzuielde applicaties moeten koppelen maakt onze informatievoorziening onbetaalbaar. Zo verhogen verschillende leveranciers hun jaarlijkse tarieven fors, tot incidenteel meer dan 1000% (geen typefout). Dit was zelfs aanleiding was tot Kamervragen. De betrokkenheid bij tariefsverhogingen bij onze huisleverancier kwam in 2015 al uitgebreid in het nieuws. April 2016 bracht onderzoeksbureau Telengy een whitepaper “De Gijzeling” uit met verbetermaatregelen waarmee we als gemeenten minder afhankelijk worden van leveranciers.

3.2 Dit gaan we doen

Als gemeente zien we ook kansen. Door gebruik te maken van de ontwikkelingen op het gebied van open data en de cloud architectuur kunnen we de komende jaren steeds eenvoudiger met onze ketenpartners digitale processen inrichten. Door de regie hier op te voeren kunnen we beter op veranderingen sturen en creëren we minder afhankelijkheid van onze leveranciers. Dit vergt dan wel een geleidelijke transitie naar het informatienetwerk op basis van een open architectuur.

De transitie zal zeker 5 tot 10 jaar in beslag nemen en stapsgewijs uitgevoerd worden op momenten dat dit mogelijk en verantwoord is. Waar het kan sluiten we daarbij aan op natuurlijke momenten waarbij vervangingsinvesteringen kunnen worden ingezet.

We bouwen kennis op in de organisatie

We investeren in kennis in onze organisatie. De afgelopen jaren hebben we geïnvesteerd in kennis op het gebied van ICT en sinds 2016 ook in het *lean*¹⁾ inrichten van onze werkprocessen. In de komende jaren zetten we in op het verder vergroten van deze kennis door gerichte opleidingen van medewerkers en het invullen van vacatures. Maar ook door samenwerking met andere (buurt) gemeenten willen we kennis delen.

We kiezen voor een open architectuur

Stapsgewijs gaan we over naar een meer open architectuur waarmee het mogelijk is om gegevens uit het ene informatiesysteem te gebruiken in het andere. De noodzaak om gegevens rond te sturen naar de verschillende systemen neemt hierdoor in de loop van de tijd af en daardoor vermindert de complexiteit van het berichtenverkeer tussen systemen. Ook kunnen (nieuwe) leveranciers zonder technische en financiële belemmeringen gebruik maken van gegevens uit andere systemen. Uiteraard wel volgens alle informatiebeveiligingseisen die we hier aan stellen.

We bouwen samen een informatienetwerk

Als gemeente Buren kijken we actief naar de mogelijkheden om samen te werken met (nieuwe) leveranciers en onze collega overheidsorganisaties. We brengen hierbij onze visie en aanpak in om tot een meer open architectuur te komen. Bij vervanging van systemen zijn onze werkprocessen leidend en kijken we goed naar de markt wat bij ons past. Samenwerkingsverbanden en leveranciers met een open aanpak krijgen voorrang.

Om richting te geven aan de uitvoering hebben we met elkaar een aantal leidende principes opgesteld. Plannen en investeringen toetsen we aan deze principes (hoofdstuk 4).

1) *Lean is een manier van werken waarbij alles en iedereen in de organisatie zich richt op het creëren van waarde voor de klant in alle processen. Hiervoor worden verspillingen geëlimineerd. Hierdoor verbetert de kwaliteit, en worden doorlooptijden verkort. Dat heeft een positief effect op zowel de klanttevredenheid, medewerkerbetrokkenheid als de efficiency.*

3.3 Leidende principes

Slim netwerken.

Samenwerking vinden we belangrijk.

Waar mogelijk werken we samen met collega gemeenten en andere overheidsorganisaties om kennis en kosten te delen en continuïteit, betrouwbaarheid en veiligheid te kunnen borgen. Als gemeente zoeken we actief naar deze samenwerking.

Digitaal is de standaard.

We laten onze externe dienstverlening en interne informatieverstrekking voor ons dagelijks werk digitaal (online) verlopen, tenzij de klant hier niet toe in staat is. Dan bieden we passende ondersteuning op een andere manier. We verleiden onze klant zo veel mogelijk van de digitale weg gebruik te maken.

Eenvoud in gebruik.

Digitale diensten moeten laagdrempelig beschikbaar zijn. Eenvoudig en intuïtief in gebruik en zo mogelijk geschikt voor mensen met een beperking.

Wendbaar en schaalbaar.

We streven naar een informatiearchitectuur die snel en soepel kan inspelen op veranderingen en ontwikkelingen. We zijn in staat onze werkprocessen aan te passen en kunnen hierbij componenten in onze infrastructuur snel opschalen, vervangen, of toevoegen.

Open en gestandaardiseerd.

We kiezen voor standaard voorzieningen, beschikbare oplossingen, en gebruik van open standaarden. We zorgen wel dat deze voorzieningen open genoeg zijn om zelf regie te behouden en op veranderingen in te kunnen spelen.

Veilig en Betrouwbaar.

Last but not least moet het natuurlijk veilig en betrouwbaar zijn. Voor de continuïteit van de dienstverlening en de integriteit van vertrouwelijke gegevens is een veilige en betrouwbare informatievoorziening essentieel. Dit houdt dan ook de hoogste prioriteit bij de ontwikkeling van onze informatievoorziening.

Deze leidende principes zijn het uitgangspunt voor onze informatiearchitectuur en de uitvoeringskaders die hier uit voort komen. In deel II van dit I&A beleidsplan beschrijven we de informatiearchitectuur. Uit te voeren projecten en activiteiten rond de informatievoorziening toetsen we vervolgens aan deze kaders.

4 Strategie in vijf thema's

Hoe gaan we het doen?

De context en onze visie met de leidende principes hebben we vertaald in 5 strategische thema's die we hieronder beschrijven. Binnen deze thema's hebben we activiteiten uitgewerkt in een activiteitenoverzicht (Deel III). Deze wordt jaarlijks bijgesteld en geeft een doorkijk voor een periode van 3 jaar.

4.1 Digitaal Werken: project "Digitaal Werken"

Met digitaal werken realiseren we de het leidende principe "standaard digitaal". Maar ook de verplichtingen die op ons afkomen in het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) verplichten ons om volledig digitaal te werken en uit te wisselen in dit stelsel.

Inmiddels hebben wij de afgelopen jaren flinke stappen gemaakt in het digitaal werken met de invoering van een Document Management Systeem (DMS) en zaakstelsel (decos/join) waarin we onze processen digitaal inrichten. Waar we voorheen onze focus hadden liggen op de juiste registratie van start en einde van een proces, gaan we de komende jaren aan de slag met het volledig digitaliseren van werkprocessen. Bij het digitaal werken stappen we over naar meer mobiele apparaten voor het werken op verschillende locaties.

4.2 Open webconcept: project "Samen On Line" (SOL)

Met de vervanging van onze websites voor een open webconcept kunnen we (aan-)vragen van inwoners veel gemakkelijk in digitale werkprocessen omzetten.

De klant krijgt hierdoor betere dienstverlening, namelijk een begrijpelijke en prettig bruikbare website. De gemeente krijgt hiermee snelle digitale processen, die we ook nog eens flexibel kunnen aanpassen als wet- en regelgeving veranderen, of als we met andere ketenpartners gaan samenwerken.

4.3 Open basisregistraties

Met het technisch open maken van onze basisregistraties zorgen we er voor dat we informatie uit het stelsel van basisregistraties zonder beperkingen veilig en geautoriseerd kunnen beheren en delen.

Als we leveranciers (veilige) toegang geven tot deze open basisregistraties kunnen ze daar rechtstreeks de gegevens uithalen. (natuurlijk kunnen alleen wij deze gegevens wijzigen of verwijderen). Dat scheelt een omweg via technische verzamelbakken en kwetsbare koppelingen tussen applicaties.

4.4 Flexibele IT-infrastructuur

Een flexibele IT-infrastructuur kunnen we makkelijk aanpassen op nieuwe situaties zoals samenwerking met nieuwe ketenpartners

Digitale informatievoorziening is onmisbaar geworden. Dit vraagt om adequate ICT voorzieningen die continue beschikbaar zijn. Door het in- en extern koppelen van informatiesystemen is bewaking en inzicht in de ketens cruciaal geworden. Voor de komende jaren zien we een verschuiving naar cloud toepassingen; daar passen we onze infrastructuur op aan.

4.5 Maximaal veilig

Door een integrale aanpak van de informatiebeveiliging borgen wij de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van onze informatie.

Informatiebeveiliging is een essentieel onderdeel van ons informatiebeleid. Het omgaan met privacygevoelige gegevens is een onlosmakelijk deel van onze dagelijkse bedrijfsvoering. Ontwikkelingen in het sociaal domein, op technologisch gebied en digitaal samenwerken vragen om bewust omgaan met persoonlijke gegevens. Als gemeente hebben we een voorbeeldfunctie en kunnen het ons niet permitteren deze risico's te veronachtzamen. Dit alles noodzaakt ons tot het vaststellen, handhaven en uitvoeren van effectief beleid op het gebied van informatiebeveiliging.

In 2016 voerde de rekenkamer een onderzoek uit naar de informatiebeveiliging. De conclusie luidde dat de gemeente haar informatiebeveiliging goed op orde heeft, maar dat het nog ontbreekt aan voldoende samenhang. Deze samenhang gaan we aanbrengen door het implementeren van de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten (BIG), zoals ook door de raad is gevraagd.

Ook kwetsbaarheden door de toenemende integratie van de systemen stellen hoge eisen aan de organisatie. Hiervoor stellen we eisen aan het kennisniveau van onze ICT-medewerkers maar ook de gebruikers van de systemen die steeds meer onderdeel uitmaken van een keten in de informatievoorziening.

5 Architectuur en uitvoering

Deel I van het I&A beleidsplan geeft aan de hand van onze visie, missie en ambitie weer wat we gaan doen. Hierbij zijn de leidende principes nu vastgelegd voor onze informatiearchitectuur. In het volgende Deel II van het I&A beleidsplan is de informatiearchitectuur beschreven.

Om gestructureerd te werken aan de ambitie met bijbehorende informatiearchitectuur zijn in deel I ook 5 strategische thema's benoemd waaraan we de komende jaren gaan werken. In deel III (activiteitenoverzicht) van het I&A beleidsplan zijn de activiteiten en resultaten beschreven aan de hand van deze 5 strategische thema's.