

# Halfjaarlijkse rapportage Informatiemanagement en ICT (I&I) en digitale dienstverlening

Toezeggingen

Financieel

Beheer en onderhoud

ICT benchmark

Personeel

Samen Digitaal

Deze rapportage

Risicoprofiel

Samenwerking

**Periode**  
2019/begin 2020

# Samenvatting toezeggingen aan bestuur en/of management



|   | Toezegging                                                                    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|
| ● | ICT visie - voorlopige visie.                                                 |
| ● | ICT visie - langere termijn.                                                  |
| ● | Meerjarig financieel programma - eerste versie.                               |
| ● | Meerjarig financieel programma - definitieve versie.                          |
| ● | Projectenadministratie (zie Samen Digitaal).                                  |
| ● | Rapportage stand van zaken.                                                   |
| ● | ICT Benchmark Gemeenten (deelname is voor 2018, 2019 en 2020 gecontracteerd). |

Terug

# ICT Benchmark Gemeenten



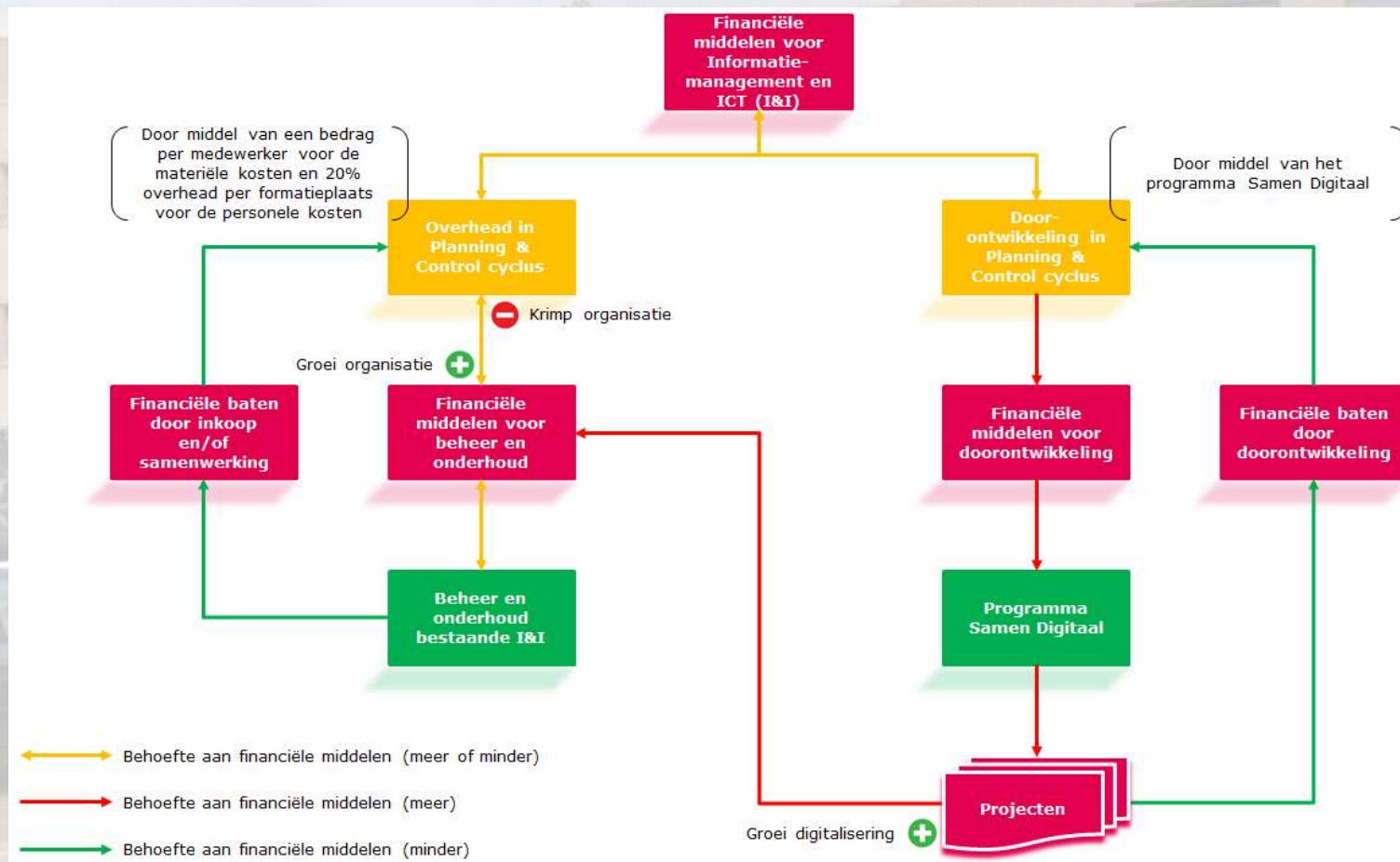
## Uitkomsten deelname 2019 (over 2018)

### De bedoeling is beter te presteren dan het gemiddelde van de benchmark

- Onze kosten per inwoner zijn gelijk aan het totale Benchmark (BM) gemiddelde, gelijk aan het BM gemiddelde voor gemeenten < 60.000 inwoners, ongeveer 7% hoger dan het BM gemiddelde voor gemeenten van 60.000-100.000 inwoners en ongeveer 5% lager dan het BM gemiddelde voor gemeenten > 100.000 inwoners.
- Onze kosten van de basis ICT (de kosten voor werkplekken, netwerk, data, servers, storage, systeembeheer en vergelijkbaar) per inwoner zijn gelijk aan het totale BM gemiddelde, ongeveer 12% hoger dan het BM gemiddelde voor gemeenten < 60.000 inwoners, ongeveer 19% hoger dan het BM gemiddelde voor gemeenten van 60.000-100.000 inwoners en ongeveer 12% lager dan het BM gemiddelde voor gemeenten > 100.000 inwoners..
- Onze personele kosten per inwoner zijn hoger (variërend van ongeveer 2 tot 17%) dan alle BM gemiddelden.
- Vergelijking 2019 met de gemeenten De Fryske Marren, De Gooise Meren en Den Helder is in voorbereiding. Dit zijn gemeenten die ook deelgenomen hebben aan de benchmark en in aantal inwoners vergelijkbaar zijn aan Heerenveen.
- Deelname 2020 (over 2019) start einde 1<sup>e</sup> kwartaal 2020.

# Gemeenten

# Een meerjarig financieel programma voor ...

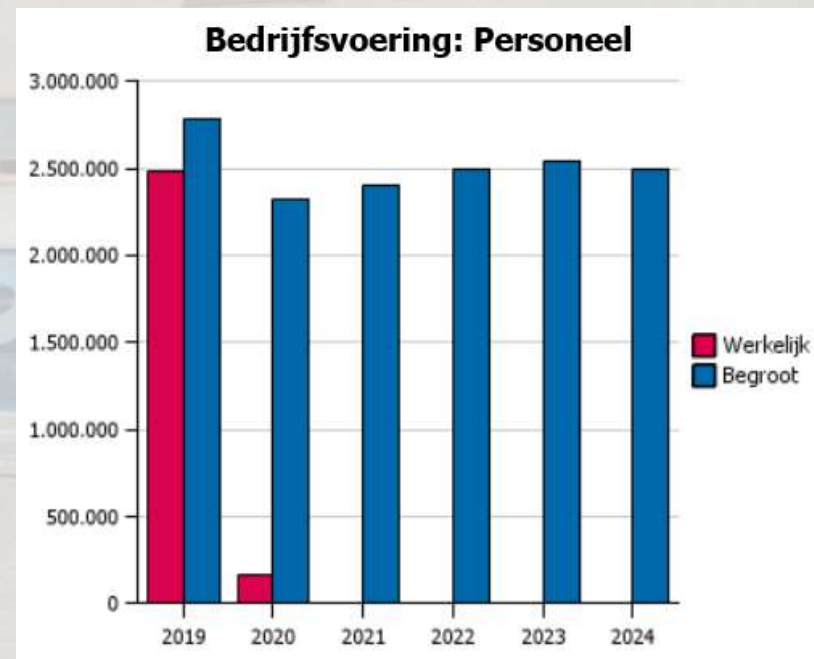
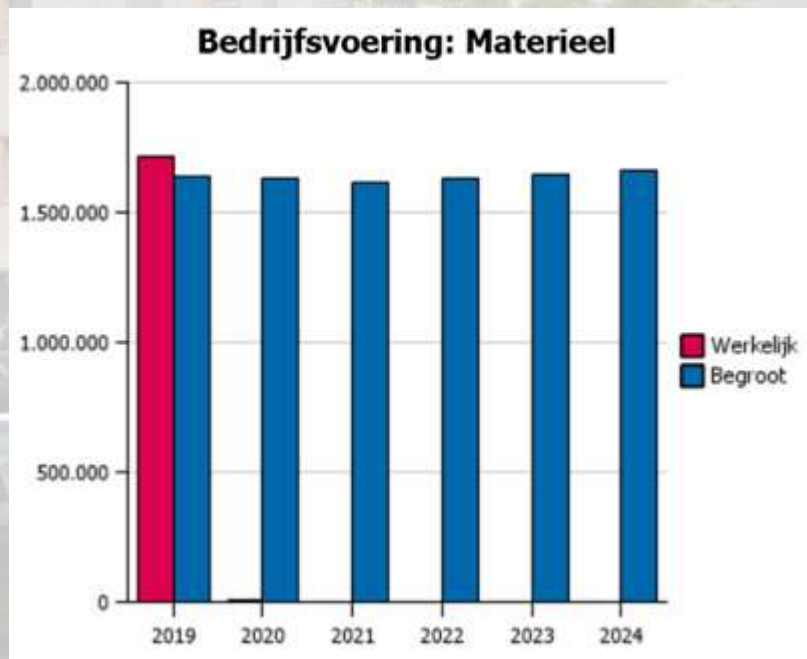


Financieel management van financiële middelen voor I&I

# Een meerjarig financieel programma voor ...

## Bedrijfsvoering I&I

Dit zijn materiële kosten (voor werkplekken, randapparaten, netwerk & data, servers en storage, software, vaste en mobiele telefonie) en de personele kosten (voor salarissen e.d.) van Informatiemanagement & ICT (I&I). Dit zijn de kosten waarop de afdeling I&I directe invloed heeft. Indirecte kosten (bijvoorbeeld doorbelastingen, kostenplaatsen, kapitaallasten e.d.) zijn niet vermeld.



Vorige

Volgende

# Een meerjarig financieel programma voor ...

## Investerings I&I

(vervangings)Investerings Informatiemanagement & ICT (I&I).



Vorige

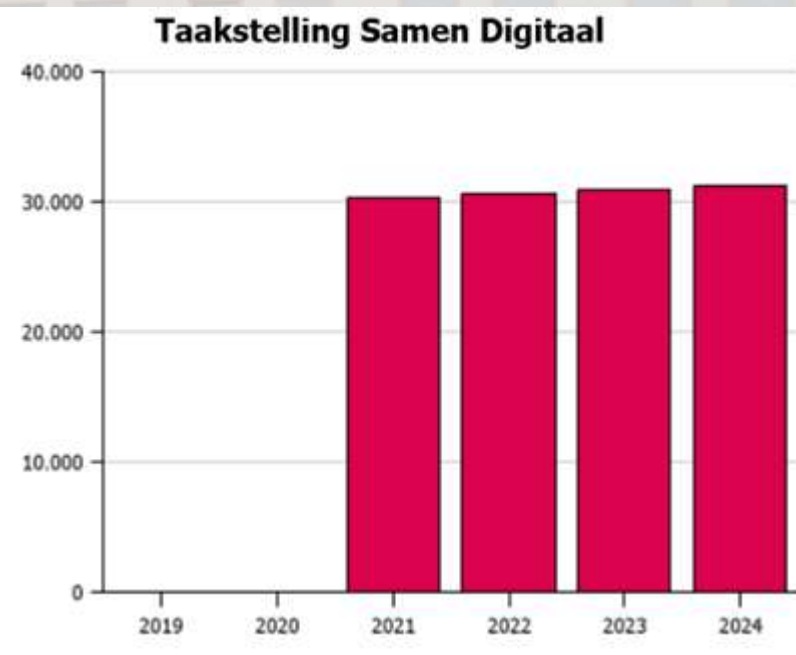
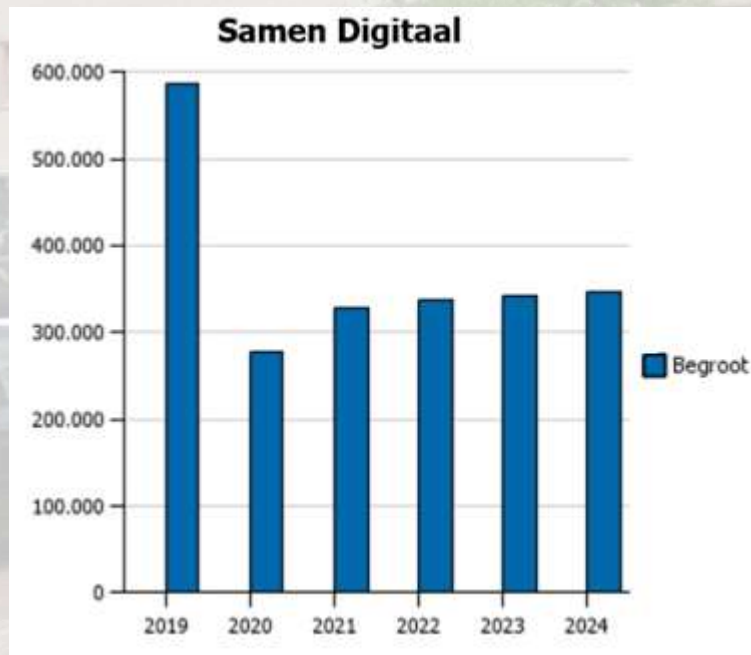
Volgende

# Een meerjarig financieel programma voor ...

## Programma Samen Digitaal

Financiële ruimte voor doorontwikkeling van digitalisering in de gemeentelijke organisatie. Dit is het programma Samen Digitaal uit de Voorlopige ICT visie. Elke doorontwikkeling wordt als een project uitgevoerd.

De financiële ruimte bestaat uit structurele en eenmalige middelen. In de afbeelding staan de eenmalige middelen in het jaar 2019. Resterende middelen worden jaarlijks in de jaarrekening overgezet naar het nieuwe jaar. Voor 2020 gebeurt dat in de jaarrekening 2019.



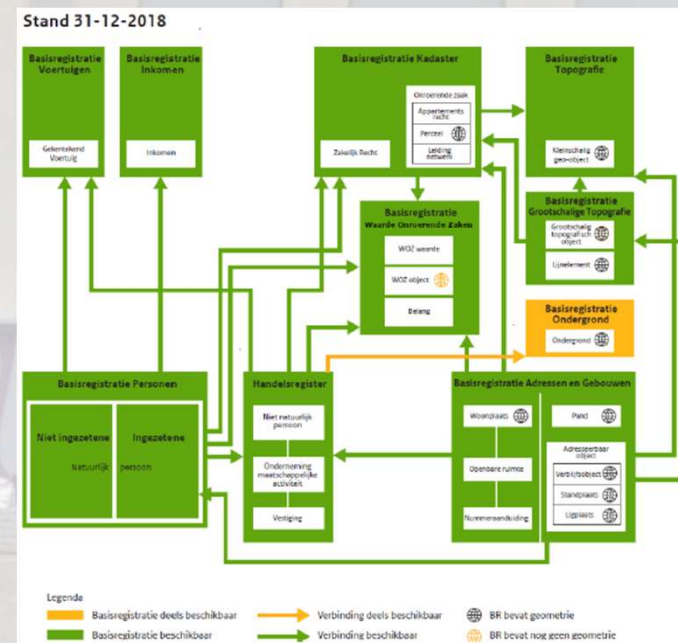
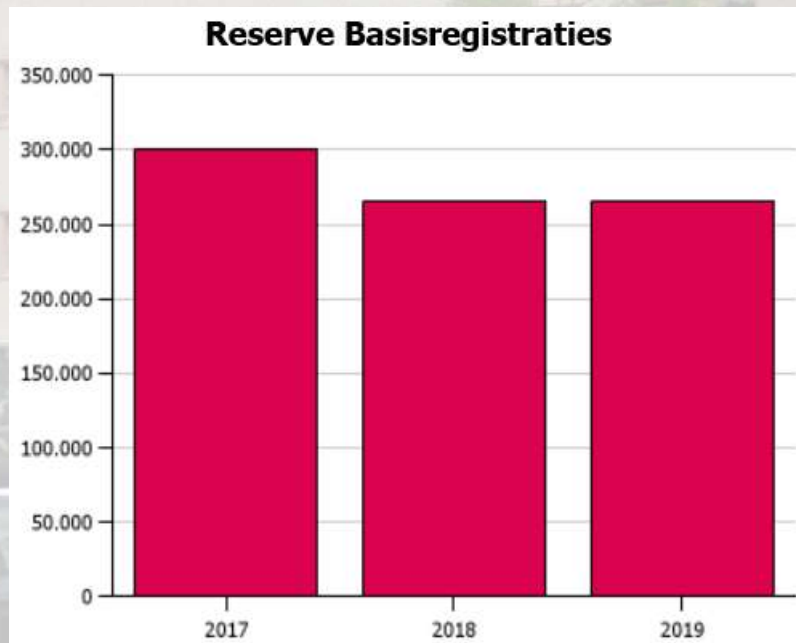
Vorige

Volgende

# Een meerjarig financieel programma voor ...

## Reserve basisregistraties

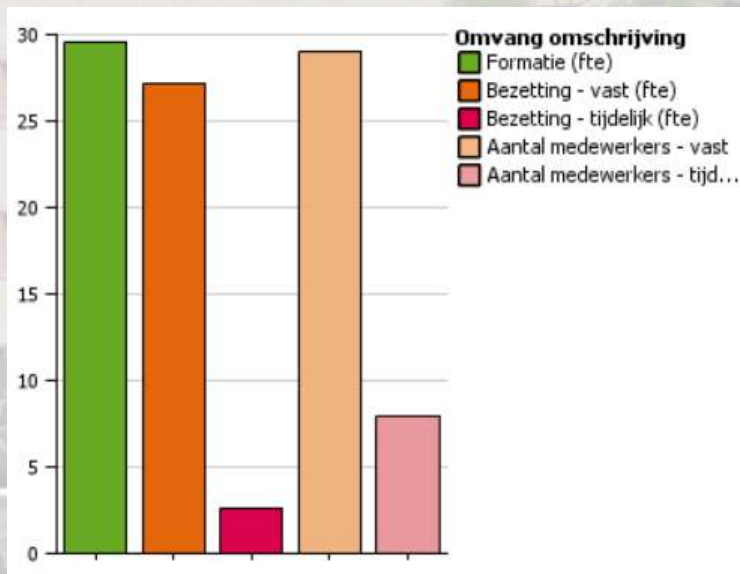
Dit is de beschikbare financiële ruimte (eenmalige kosten) voor het realiseren van de wettelijk verplichte basisregistraties. Elke realisatie wordt als een project uitgevoerd.



# De omvang in I&I personeel is ...

## Personele middelen

De formatie en de bezetting (vast en tijdelijk) zijn in formatieplaatsen (fte's). Medewerkers (vast en tijdelijk) zijn in aantallen.



| Personeel                      | Omvang |
|--------------------------------|--------|
| Formatie (fte)                 | 30     |
| Bezetting - vast (fte)         | 27     |
| Bezetting - tijdelijk (fte)    | 3      |
| Bezetting - totaal (fte)       | 30     |
| Aantal medewerkers - vast      | 29     |
| Aantal medewerkers - tijdelijk | 8      |
| Aantal medewerkers - totaal    | 37     |

# Risicoprofiel

## Risicoprofiel I&I

Rechtsboven is hoogste kans van optreden en grootste gevolgen. Linksonder is laagste kans van optreden en kleinste gevolgen. De beide afbeeldingen tonen het aantal risico's met financiële en/of niet financiële gevolgen. Bruto is zonder de genomen maatregelen. Netto is met de genomen maatregelen.

| Financieel                    | Bruto |     |     |     |     |
|-------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| $x > € 1.000.000$             |       | 1   |     |     |     |
| $€ 500.000 < x < € 1.000.000$ |       |     |     |     |     |
| $€ 100.000 < x < € 500.000$   |       | 1   |     | 1   |     |
| $€ 10.000 < x < € 100.000$    |       |     |     |     | 1   |
| $x < € 10.000$                |       |     |     |     |     |
| Geen financiële gevolgen      | 1     |     | 1   |     | 2   |
| <b>Kans</b>                   | 10%   | 30% | 50% | 70% | 90% |

| Financieel                    | Netto |     |     |     |     |
|-------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| $x > € 1.000.000$             |       |     |     |     |     |
| $€ 500.000 < x < € 1.000.000$ |       |     |     |     |     |
| $€ 100.000 < x < € 500.000$   |       | 2   |     | 1   |     |
| $€ 10.000 < x < € 100.000$    |       |     | 1   |     |     |
| $x < € 10.000$                |       |     |     |     |     |
| Geen financiële gevolgen      | 1     |     | 1   |     | 2   |
| <b>Kans</b>                   | 10%   | 30% | 50% | 70% | 90% |

| Niet financiële gevolgen | Bruto |     |     |     |     |
|--------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| zeer groot gevolg        |       | 1   |     |     |     |
| groot gevolg             |       | 1   | 1   | 2   | 2   |
| gemiddeld gevolg         |       |     |     |     |     |
| klein gevolg             |       | 1   |     |     |     |
| zeer klein gevolg        |       |     |     |     | 1   |
| geen gevolgen            | 1     |     | 1   |     |     |
| <b>Kans</b>              | 10%   | 30% | 50% | 70% | 90% |

| Niet financiële gevolgen | Netto |     |     |     |     |
|--------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| zeer groot gevolg        |       |     |     |     |     |
| groot gevolg             |       | 2   |     | 2   | 2   |
| gemiddeld gevolg         |       | 1   |     |     |     |
| klein gevolg             |       |     |     |     |     |
| zeer klein gevolg        |       | 1   | 1   |     |     |
| geen gevolgen            | 1     |     | 1   |     |     |
| <b>Kans</b>              | 10%   | 30% | 50% | 70% | 90% |

Terug

# Samenwerking met wie ?

## Georganiseerde samenwerking

- ❑ **Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU):**  
Samenwerking met de VNG en gemeenten die deelnemen.
- ❑ **ICT – samenwerking:**  
Samenwerking met de gemeenten De Fryske Marren en Súdwest-Fryslân.
- ❑ **Common Ground:**  
Samenwerking met de gemeenten Almere, Amsterdam, Haarlem en de zeven gemeenten uit de regio West-Friesland.
- ❑ **WordPress Open Webconcept:**  
Samenwerking met de gemeenten Buren, Lansingerland en Súdwest-Fryslân.
- ❑ **Samenwerking beeldmateriaal:**  
Samenwerking met diverse overheden.

## Ad hoc samenwerking

- ❑ OWO gemeenten, gemeenten Leeuwarden, Achtkarspelen, Hoorn, Noordoostpolder, West-stellingwerf en Epe.

# Samenwerking waarvoor ?

## Georganiseerde samenwerking

- ☐ **Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU):**  
Zie [Samen Organiseren/GGU](#) van de VNG.
- ☐ **ICT – samenwerking:**  
Voor het beheersen of verlagen van kosten, beheersen of verbeteren van kwaliteit, verminderen van kwetsbaarheden en/of delen van kennis.
- ☐ **Common Ground:**  
Voor het maken van een gezamenlijke bibliotheek met oplossingen voor gegevensuitwisseling welke dienend zijn voor de gemeentelijke opgaven. Door oplossingen die hergebruikt kunnen worden door andere gemeenten. Daarmee ontwikkelkosten te voorkomen of te beperken. Zie ook [Common Ground](#) van de VNG.
- ☐ **WordPress Open Webconcept:**  
Voor het verbreden en delen van behaalde resultaten, praktische kennis en ervaringen met andere overheden en partijen.
- ☐ **Samenwerking beeldmateriaal:**  
Voor het meewerken aan een succesvol verloop van de pilot voor eenmalige inwinning van beeldmateriaal voor de hele overheid, het actief meedoen in het tot stand brengen van een visie op een basisvoorziening beeldmateriaal en voor (bij positieve besluitvorming over deze visie) meewerken aan de realisatie van die basisvoorziening.

## Ad hoc samenwerking

- ☐ Voor vergelijking van resultaten en manieren van werken.

# Samenwerking in welke projecten en/of met welke resultaten ?

| Project/resultaat Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU) | Status     | Jaar |
|---------------------------------------------------------------|------------|------|
| Digitaal Stelsel Omgevingswet                                 | Doorlopend | Nvt  |
| GEMMA                                                         | Doorlopend | Nvt  |
| Gezamenlijke inkoop                                           | Doorlopend | Nvt  |
| Informatiebeveiligingsdienst                                  | Doorlopend | Nvt  |
| Ketenbureau i-Sociaal Domein                                  | Doorlopend | Nvt  |
| Overige                                                       | Doorlopend | Nvt  |
| Servicecentrum gemeenten                                      | Doorlopend | Nvt  |

| Project/resultaat ICT – samenwerking             | Status     | Jaar      | Doel                                |                                       |                                     |                                     |
|--------------------------------------------------|------------|-----------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                  |            |           | Beheersen of verlagen van kosten    | Beheersen of verbeteren van kwaliteit | Verminderen van kwetsbaarheden      | Delen van kennis                    |
| Contract- en leveranciersmanagement              | Loopt      | 2019 e.v. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Delen van kennis over diverse onderwerpen        | Doorlopend | Nvt       |                                     |                                       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Gezamenlijk glasvezelnetwerk                     | Loopt      | 2018-2020 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |
| ICT Benchmark Gemeenten 2018                     | Afgerond   | 2019      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ICT Benchmark Gemeenten 2019                     | Loopt      | 2019-2020 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Samenwerking Chief Information Security Officers | Doorlopend | Nvt       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Project/resultaat Common Ground        | Status | Jaar      |
|----------------------------------------|--------|-----------|
| Ontwikkeling digitale huwelijksplanner | Loopt  | 2019-2020 |

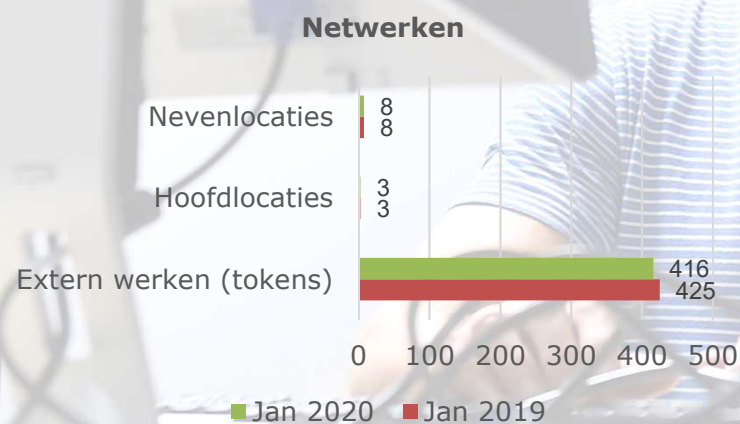
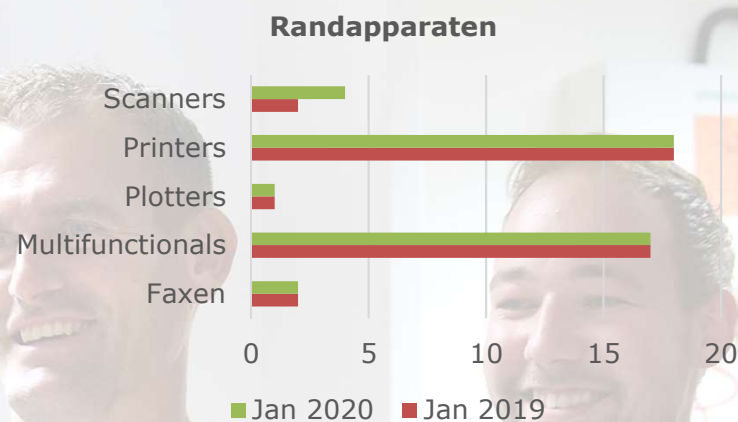
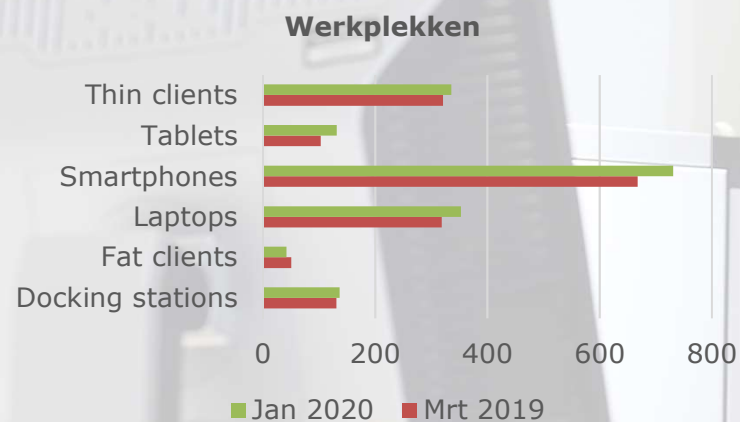
| Project/resultaat Samenwerking beeldmateriaal                     | Status | Jaar      |
|-------------------------------------------------------------------|--------|-----------|
| Ontwikkeling van een visie op een basisvoorziening beeldmateriaal | Loopt  | 2019 e.v. |
| Pilot eenmalige inwinning beeldmateriaal                          | Gereed | 2019      |

| Project/resultaat WordPress Open Webconcept                   | Status   | Jaar      |
|---------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| App (BuitenopOrde) voor meldingen openbare ruimte             | Loopt    | 2019-2020 |
| CVDR/GVOP-plugin voor vinden van bekendmakingen en besluiten  | Afgerond | 2019      |
| DIM-plugin voor het tonen van geïmporteerde data op een kaart | Loopt    | 2019-2020 |
| Website voor de samenwerking                                  | Afgerond | 2019      |

Vorige

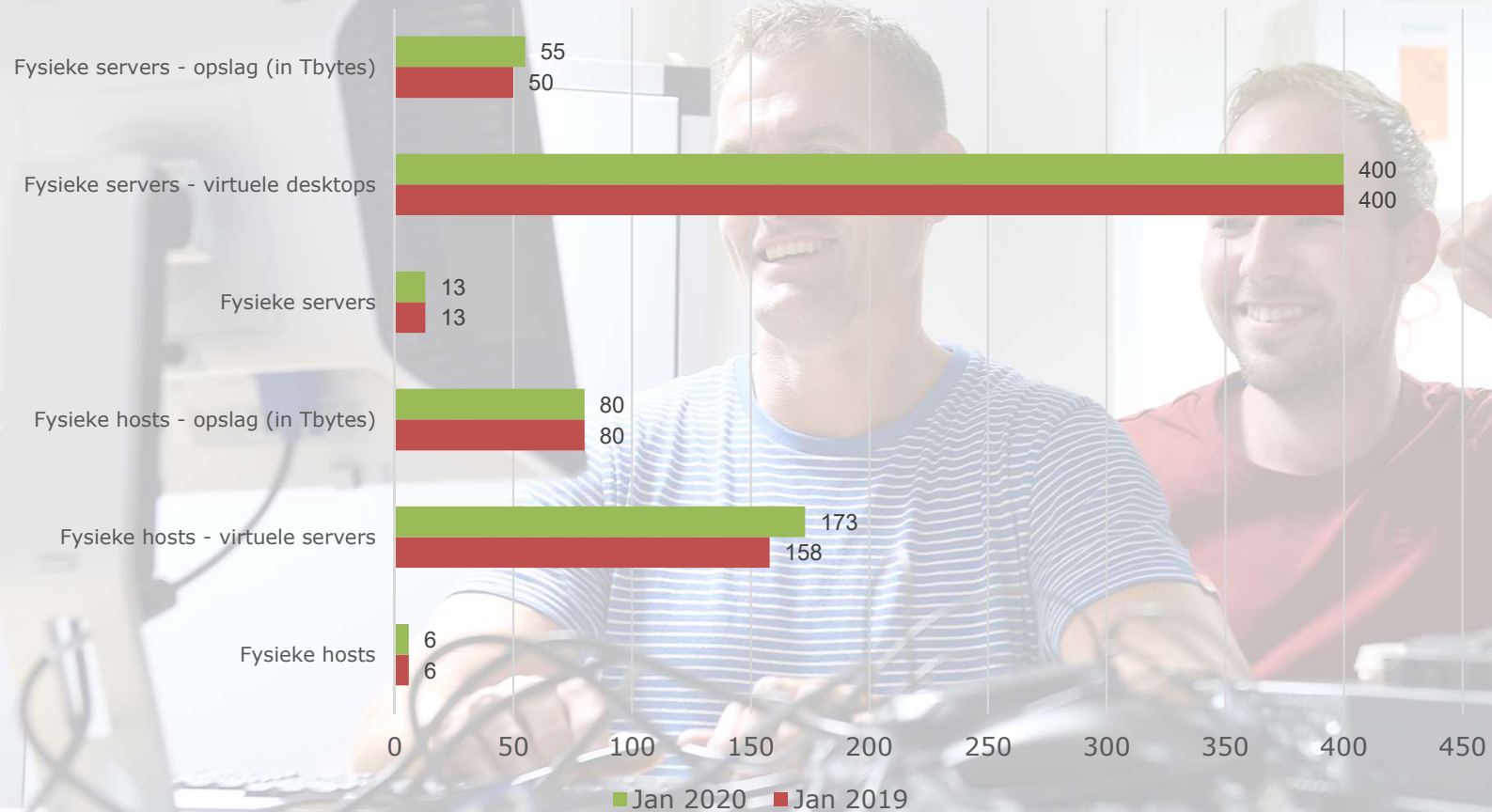
Terug

## De omvang in beheer en onderhoud I&I is ...



# De omvang in beheer en onderhoud I&I is ...

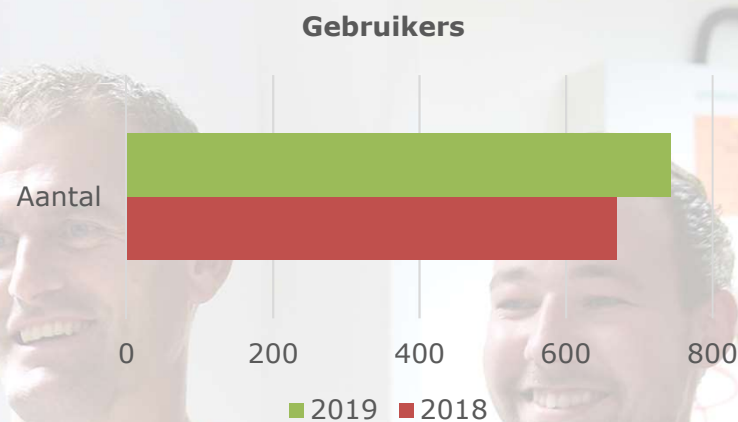
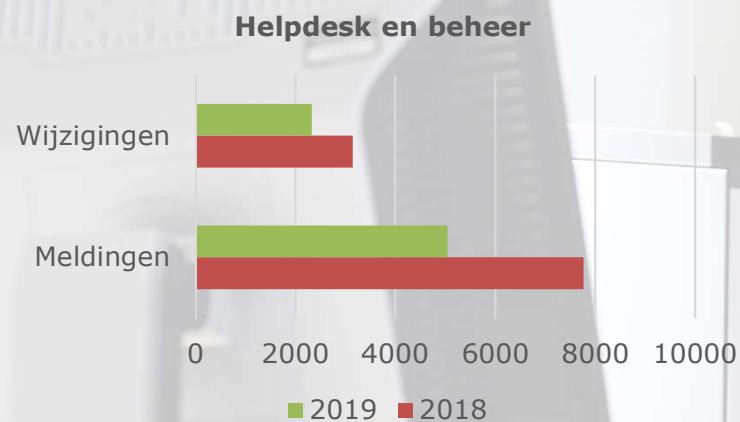
Servers en storage



Vorige

Volgende

## De omvang in beheer en onderhoud I&I is ...

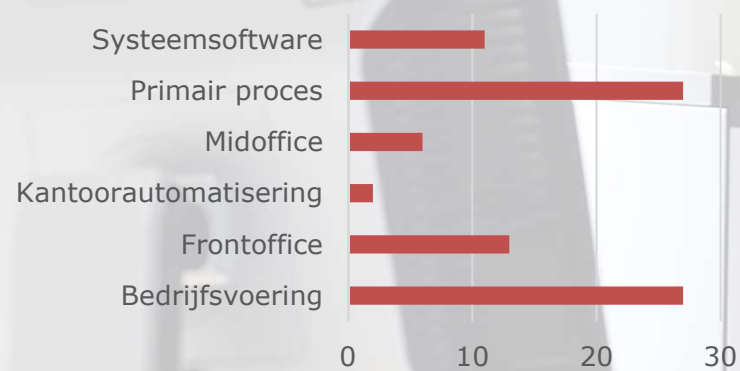


Vorige

Volgende

# De omvang in beheer en onderhoud I&I is ...

## Digitale oplossingen



## Top 5 contract- en leveranciersmanagement



Vorige

Terug

# Programma Samen Digitaal voor doorontwikkeling digitalisering

## Bedoeling van het programma

- ❑ het mogelijk maken van een moderne digitale dienstverlening aangesloten bij de huidige tijd;
- ❑ het mogelijk maken van een moderne digitale ondersteuning van de bedrijfsvoering en
- ❑ het mogelijk maken van een gezamenlijke doelmatige en doeltreffende digitale informatievoorziening door alle digitaliseerbare processen te digitaliseren en de [Heerenveense digitale snelweg](#) af te maken.

In de uitvoering volgt het programma de richting die gegeven is in de **Voorlopige ICT visie**, in het bijzonder de bedoeling en de leidende principes.

Opdrachtgever voor het programma is het college van B&W. De portefeuillehouder is **bestuurlijk opdrachtgever**. De verantwoordelijkheid voor de organisatie ligt bij de directie. Daarbinnen valt de verantwoordelijkheid voor programma's. Een directielid is **ambtelijk opdrachtgever**.

# Samen Digitaal

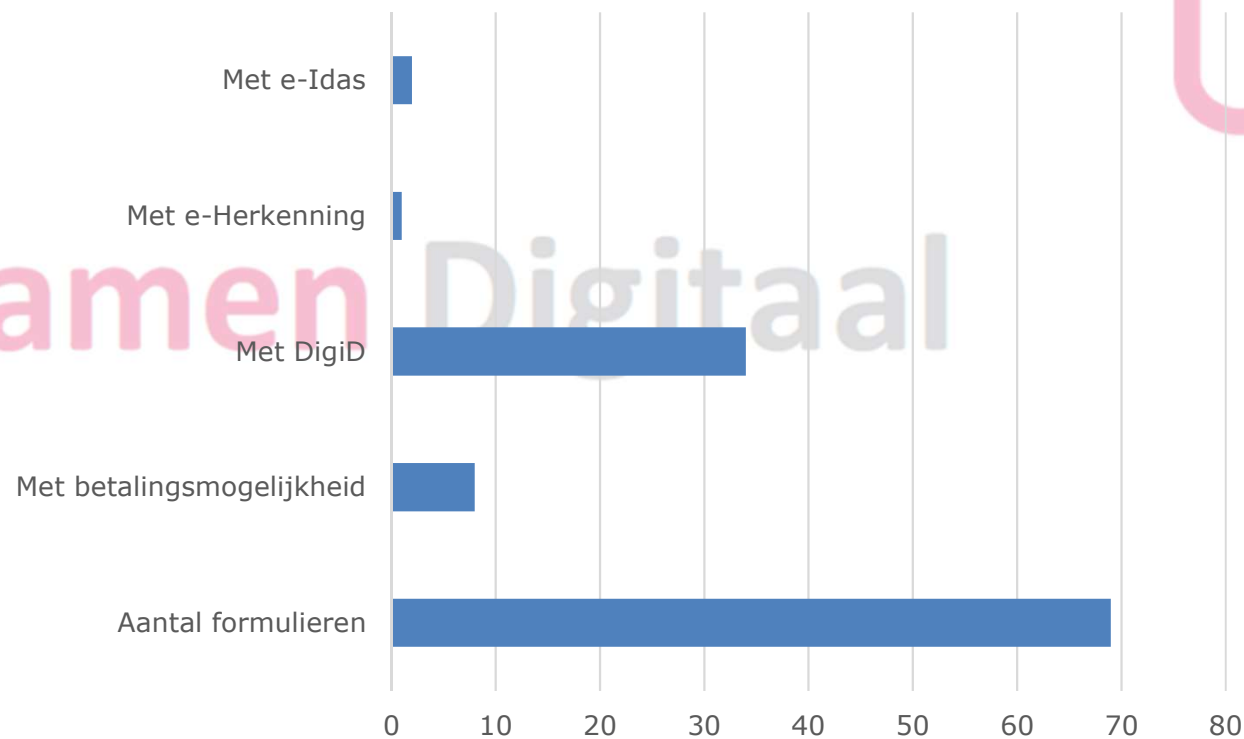
# Programma Samen Digitaal voor doorontwikkeling digitalisering



## Informatie over ...

- Tevredenheid digitale dienstverlening.
- Mate waarin gemeentelijke processen digitaal ondersteund zijn.

Digitalisering E-formulieren

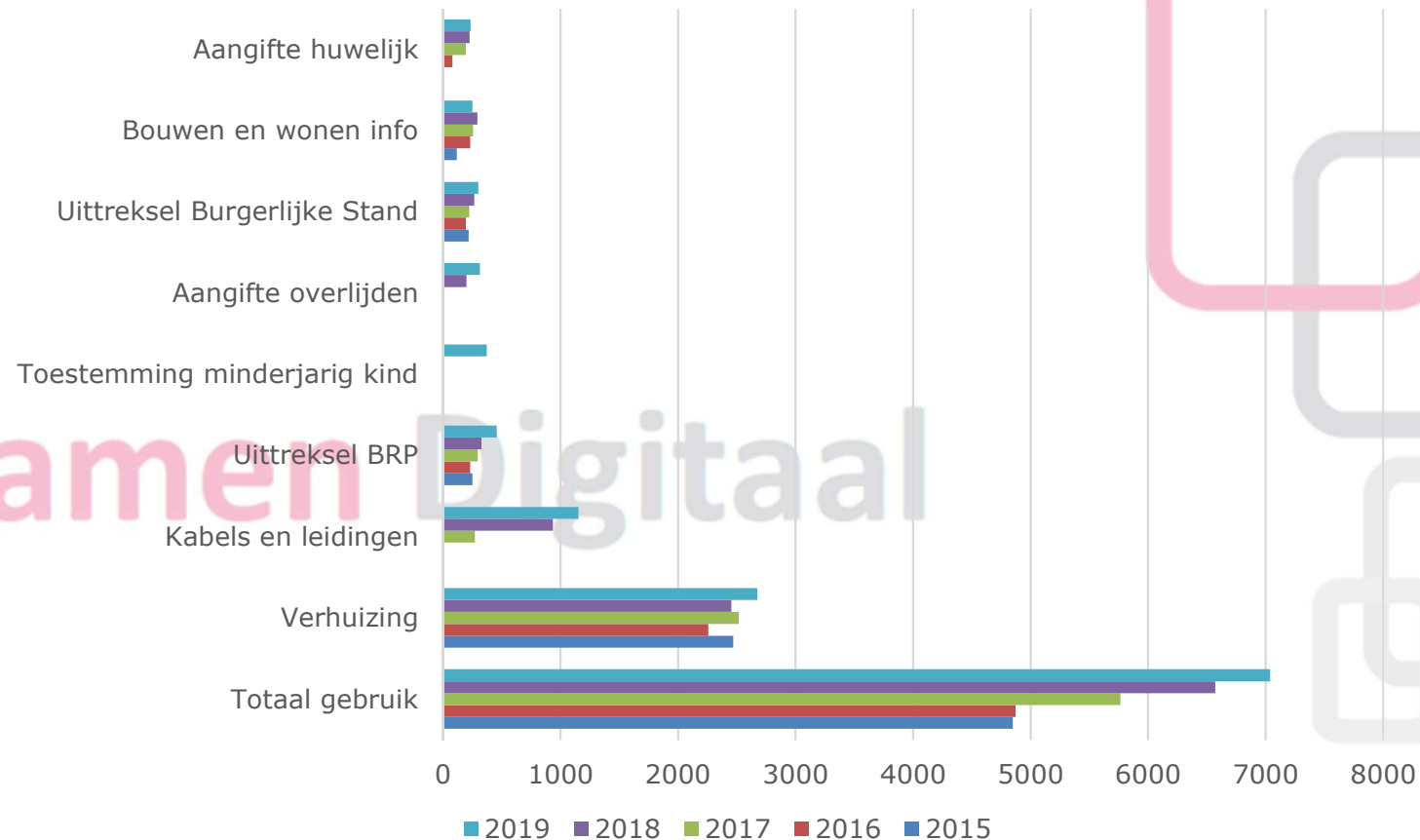


Vorige

Volgende

# Programma Samen Digitaal voor doorontwikkeling digitalisering

Gebruik E-formulieren

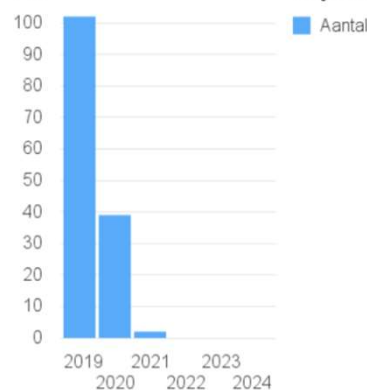


Vorige

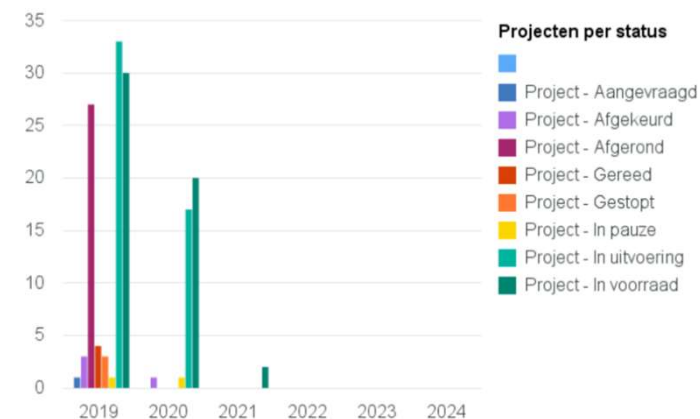
Volgende

# Programma Samen Digitaal voor doorontwikkeling digitalisering

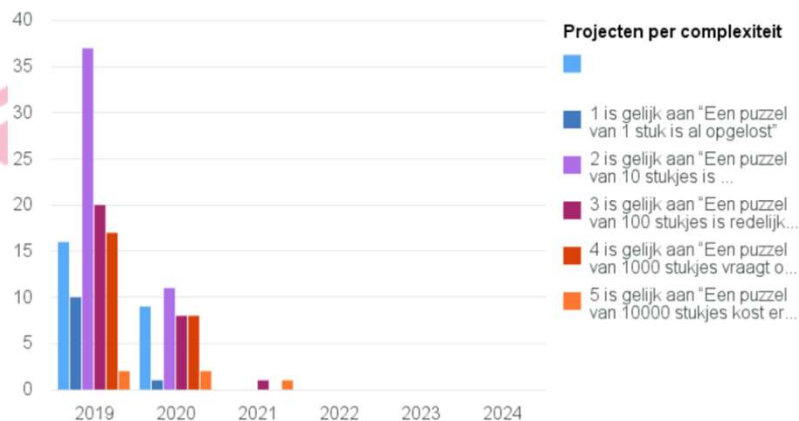
Projecten totaal



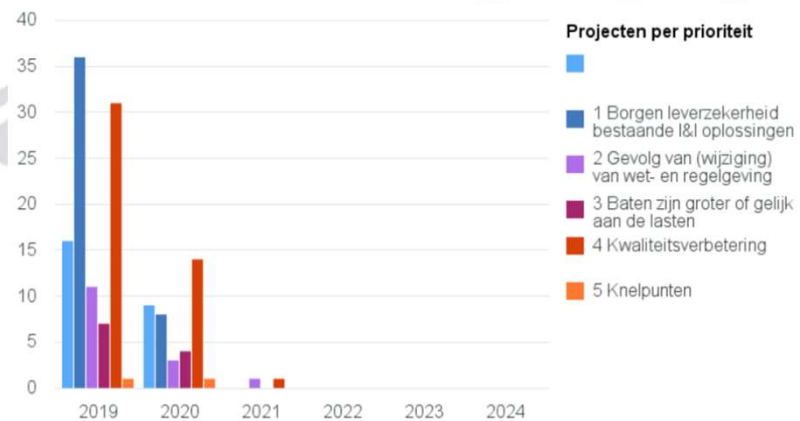
Projecten per status



Projecten per complexiteit



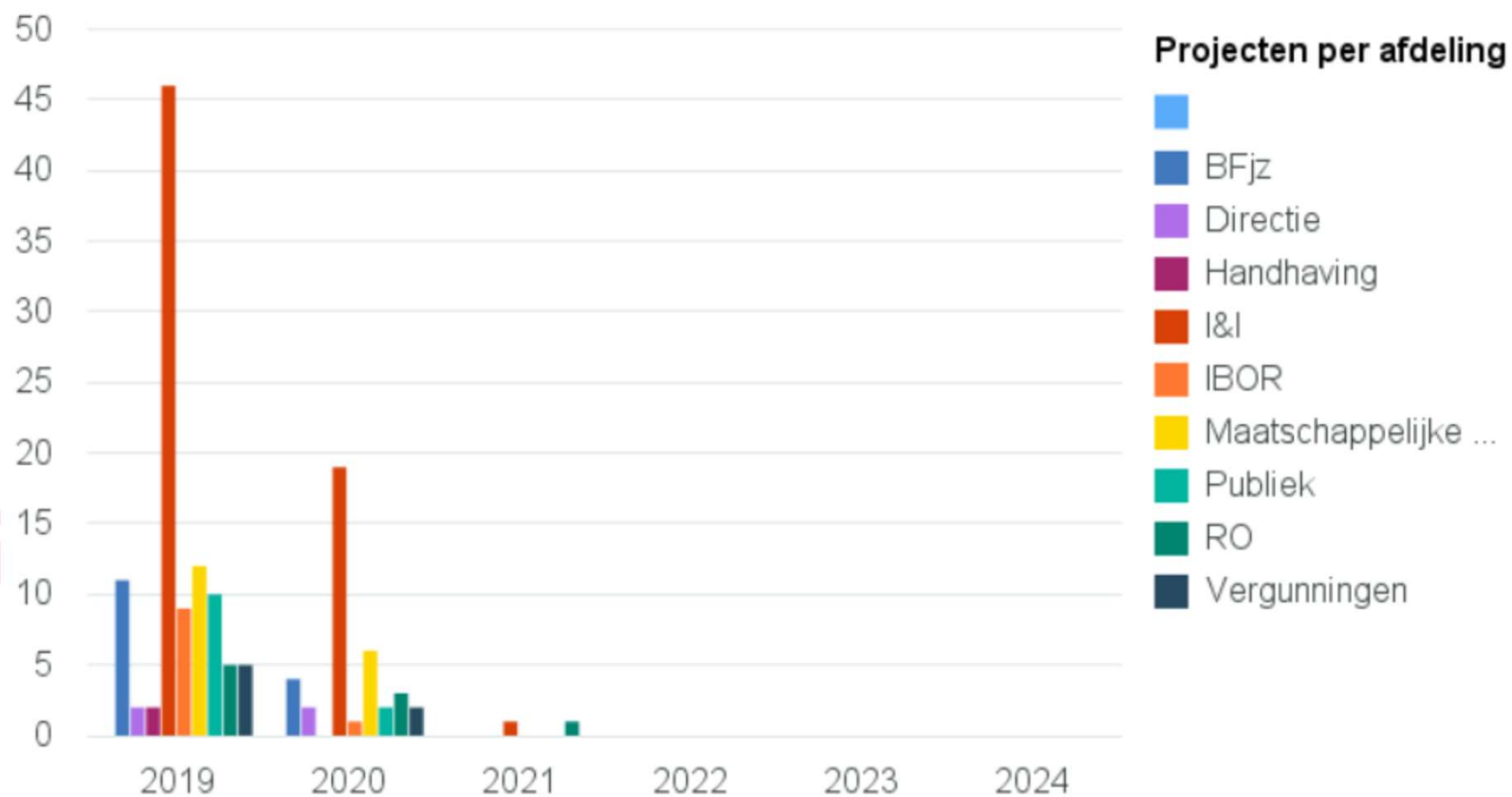
Projecten per prioriteit



Vorige

Volgende

# Programma Samen Digitaal voor doorontwikkeling digitalisering



Vorige

Volgende

# Programma Samen Digitaal voor doorontwikkeling digitalisering

## Bereikte toegevoegde waarde

### Voor een moderne digitale dienstverlening (burger/ondernemer)

- ☐ Betere toegankelijkheid voor niet Nederlanders.
- ☐ Parkeren.

### Voor een moderne digitale ondersteuning van de bedrijfsvoering

- ☐ Beter hergebruik van bestaande digitale oplossingen.
- ☐ Betere beheer-, stuur- en controle informatie.
- ☐ Betere bestaande digitale oplossingen (waaronder gebruiksmogelijkheden).
- ☐ Betere kwaliteit van documentcreatie.
- ☐ Geborgde leverbetrouwbaarheid bestaande digitale oplossingen.
- ☐ Inzicht of digitale oplossingen voldoen aan de gestelde eisen en wensen.
- ☐ Minder beheer.
- ☐ Minder fouten door betere kwaliteit van data.
- ☐ Minder plaats afhankelijke digitale oplossingen.
- ☐ Minder werk.

### Voor de gezamenlijke digitale informatievoorziening

- ☐ Meer digitale archivering door geautomatiseerde uitwisseling van data/documenten.
- ☐ Meer dossiers die digitaal beschikbaar zijn.

### Voor het voldoen aan wet- en regelgeving m.b.t. digitalisering

- ☐ Aangepaste digitale oplossingen waarin (wijziging) wet- en regelgeving is verwerkt.
- ☐ Nieuwe digitale oplossingen als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving.

### Voor digitale informatieveiligheid

- ☐ Beter inzicht in (mogelijke) kwetsbaarheden.
- ☐ Betere (veiligere) toegang tot bepaalde digitale oplossingen in het sociaal domein.
- ☐ Betere beveiliging mobiele devices.
- ☐ Minder bijzondere digitale oplossingen waarvoor specifieke maatregelen nodig zijn.
- ☐ Minder kwetsbaarheden in de hardware, de infrastructuur en het digitaal verkeer (het computernetwerk).
- ☐ Veiligere digitale oplossingen.

Vorige

Terug

# Halfjaarlijkse rapportage

## Inhoud van de rapportage

- ☐ Welke informatie mist u en waarvoor/waartoe ?
- ☐ Welke informatie in deze rapportage heeft u niet nodig ?
- ☐ Is een rapportage 1x per jaar ook voldoende ?
- ☐ Wat spreken wij hierover af ?

Terug

# **Halfjaarlijkse rapportage Informatiemanagement en ICT (I&I) en digitale dienstverlening**

---

## **Achtergrondinformatie**

# Achtergrondinformatie halfjaarlijkse rapportage

---

Op 12 oktober 2017 heeft de portefeuillehouder in de commissie Algemene Zaken (AZ) de raad meegenomen in ontwikkelingen rondom Informatiemanagement en ICT (I&I). Daarin heeft de portefeuillehouder een aantal toezeggingen gedaan. Die toezeggingen zijn op 18 december 2017 schriftelijk verwoord in een brief van het college aan de raad. Onderdeel van deze toezeggingen is een periodieke rapportage stand van zaken. Inclusief de resultaten van de ICT Benchmark Gemeenten waar het college (vooralsnog) jaarlijks aan zal deelnemen.

[Terug](#)

# Achtergrondinformatie ICT Benchmark gemeenten

---

- Het resultaat van de benchmark is geen absolute waarheid. Het is een lijn die je niet mag negeren.
- Het resultaat geeft geen antwoord op de vraag of de verschillen passen bij de keuzes die in Heerenveen zijn gemaakt c.q. hoe die zich verhouden tot anderen. Er zit veel dynamiek in hoe gemeenten ICT inzetten.
- In de kringbijeenkomsten blijkt dat er ongelijke financiële sturing van ICT bij de deelnemende gemeenten is waardoor de resultaten van de benchmark van jaar op jaar kunnen verschillen.
- De resultaten per onderdeel in de benchmark zijn sterk afhankelijk van waar wat aan is toegerekend en wie je wat laat doen.

[Terug](#)

# Achtergrondinformatie financieel

## Financieel management van financiële middelen voor I&I

De financiële middelen voor I&I zijn onderscheiden in middelen voor beheer en onderhoud en middelen voor doorontwikkeling.

De financiële middelen voor beheer en onderhoud zijn nodig voor het in stand kunnen houden van het bestaande I&I op enig moment. In de planning & control cyclus bewegen deze middelen mee met de omvang van de organisatie (groei of krimp) door middel van:

- een bedrag per medewerker voor de materiële kosten (de zogenaamde basis ICT) en
- 20% overhead per formatieplaats voor de personele kosten.

Daarnaast bewegen deze middelen mee met de groei van de digitalisering. Baten als gevolg van inkoop en/of samenwerking vloeien terug in de planning & control cyclus. De bestaande I&I is niet in alle gevallen in één jaar af te bouwen naar een niveau dat minder financiële middelen vraagt. Dat komt door kapitaallasten van gedane investeringen (in infrastructuur, hard- en software) en contractueel aangegaan beheer en onderhoud (van infrastructuur, hard- en software) voor meerdere jaren.

De financiële middelen voor doorontwikkeling zijn de middelen die de raad beschikbaar heeft gesteld voor digitalisering, namelijk voor het programma Samen Digitaal zoals genoemd in de voorlopige ICT visie. Baten als gevolg van dat programma vloeien terug in de planning & control cyclus. Met uitzondering van middelen die minimaal nodig zijn voor het beschermen van de leverzekerheid van het bestaande I&I en voor aanpassing daarvan aan wet- en regelgeving, kan de raad jaarlijks over deze middelen beslissen.

# Achtergrondinformatie samenwerking

---

Het onderbrengen van samenwerking in een organisatievorm wordt niet nagestreefd !

In de commissie AZ van 13 september 2018 heeft de commissie gevraagd naar inzicht in:

- met welke publieke organisaties wordt samengewerkt;
- waarvoor en
- met welke projecten en/of resultaten.

[Terug](#)

# Achtergrondinformatie beheer en onderhoud I&I

---

In de commissie AZ van 13 september 2018 heeft de commissie gevraagd naar inzicht in:

- feiten en kerncijfers en
- externe contracten met wie, waarvoor en met welke omvang.

Niet om daarmee te sturen, maar om een idee te krijgen van de omvang.

Terug

# Achtergrondinformatie **Samen** Digitaal

In de commissie AZ van 13 september 2018 heeft de commissie gevraagd naar inzicht in feiten en kerncijfers over:

- verhouding digitale dienstverlening versus niet digitale dienstverlening en
- tevredenheid over de digitale dienstverlening.

Niet om daarmee te sturen, maar om een idee te krijgen. Er is hierin nog geen inzicht. Daarvoor is nog geen goede oplossing gevonden.

In de commissie AZ van 13 september 2018 heeft de commissie gevraagd naar inzicht in:

- hoe ver de opgaven (dienstverlening, bedrijfsvoering, informatievoorziening, wet- en regelgeving en informatieveiligheid) in de Voorlopige ICT visie zijn;
- hoe de Heerenveense digitale snelweg eruit ziet en
- hoe die ervoor staat.