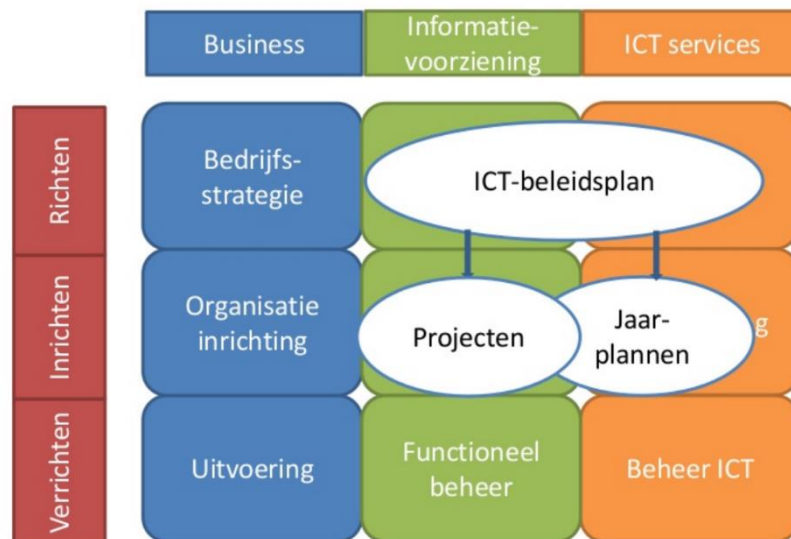




iBeleid

Van iVisie naar uitvoering!



Afdeling: OS
Auteur : Informatiemanager
Datum: Maart 2017
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting	3
1.1. Inleiding	3
1.2. Thema's en ontwikkelingen	4
1.3. Leidende Principes.....	4
1.4. Basisvoorwaarden	4
1.5. Wat is er nodig	4
1.6. Projecten en activiteiten.....	5
2. Inleiding.....	6
3. Thema's en ontwikkelingen	7
3.1. Focuspunten uit de iVisie	7
3.2. Actuele externe ontwikkelingen.....	8
4. Leidende principes.....	13
4.1. Inleiding	13
4.2. Rechtmatig.....	13
4.3. Nieuwe ontwikkelingen passen binnen de architectuur	13
4.4. Digitaal tenzij	13
4.5. Goede en verstandige volger	13
4.6. Veiligheid	14
4.7. Gebruiksvriendelijkheid	14
4.8. Best of breed.....	14
4.9. Toegankelijkheid	14
5. Informatiehuis	15
6. Basisvoorwaarden.....	16
6.1. Informatiearchitectuur of functionele architectuur.....	16
6.2. Technische architectuur.....	22
6.3. Informatieveiligheid	24
6.4. Gegevenskwaliteit	27
6.5. I&A organisatie.....	30
7. Wat is er nodig?.....	38
7.1. Inleiding	38
7.2. Interactie en participatie met inwoners en ondernemers.....	38
7.3. Wendbaarheid en innovatie.....	44
7.4. Informatiegestuurd werken en analyse	48
7.5. Samenwerking.....	50
7.6. Nodig vanuit de basisvoorwaarden	52
8. Bijlage 1: Projecten en activiteiten.....	55
9. Bijlage 2: Begrippen en Afkortingen.....	56
10. Bijlage 3: Evaluatie Digitale Zaakgerichte Dienstverlening	58

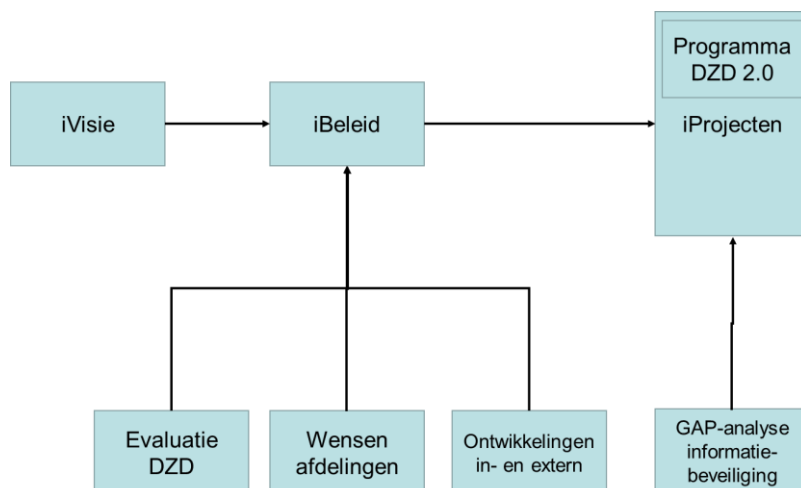
1. Managementsamenvatting

1.1. Inleiding

Voor u ligt het iBeleid oftewel het informatiebeleidsplan van de gemeente Steenwijkerland voor de periode van 2017 tot 2020. Elk jaar wordt het iBeleid bijgesteld aan de eisen en wensen vanuit de omgeving en de organisatie.

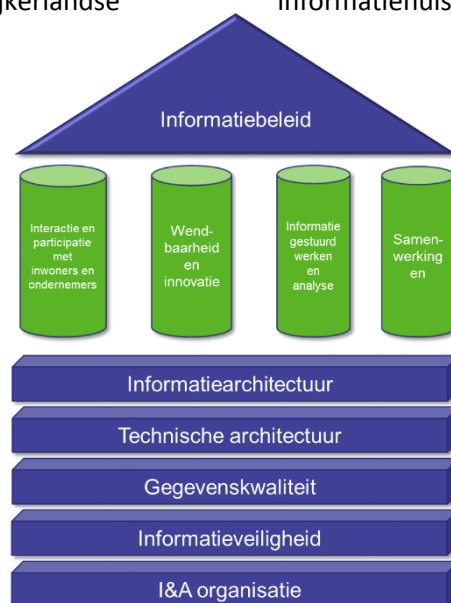
Het iBeleid is het uitwerkingsplan van de iVisie 2017-2020. Het iBeleid is aangevuld met de informatie vanuit de evaluatie Digitale Zaakgerichte dienstverlening, de externe- en interne ontwikkelingen en de bij de afdelingen geïnterviewde wensen. Vanuit het iBeleid, de lopende projecten en de activiteiten bij

informatievoorziening en vanuit de gap-analyse informatiebeveiliging die is uitgevoerd, zijn de iProjecten samengesteld. Deze is terug te vinden in de bijlage met projecten en activiteiten.



In de iVisie zijn op basis van landelijke ontwikkelingen en het beleid en de ambitie van de gemeente een aantal focuspunten opgesteld. Deze focuspunten zijn de lijnen waarlangs we onze informatievoorziening ontwikkelen voor de komende 4 jaar.

De basisvoorwaarden vormen de basis om de focuspunten en het informatiebeleid te realiseren. Onderstaande figuur is een weergave van dit Steenwijkerlandse informatiehuis:



1.2. ***Thema's en ontwikkelingen***

Vanuit de iVisie zijn de focuspunten letterlijk overgenomen. Daarnaast zijn ontwikkelingen meegenomen op het gebied van samenwerkingen en wetgeving zoals de omgevingswet. Ook is er aandacht besteed aan een aantal technische ontwikkelingen zoals open data en de cloud. Een belangrijke ontwikkeling is ook de digitale agenda 2020, waar het steeds meer gaat om gezamenlijk (met alle gemeenten of met groepen gemeenten) nieuwe ontwikkelingen op te pakken om zo efficiënt en effectief mogelijk voortgang te boeken.

1.3. ***Leidende Principes***

Bij het concretiseren van het informatiebeleid richting 2020 laten we ons leiden door de volgende leidende principes. Deze leidende principes zijn bepaald op basis van de iVisie en de interne ontwikkelingen bij Steenwijkerland en de externe ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening.

1. Rechtmatig
2. Nieuwe ontwikkelingen passen binnen de architectuur
3. Digitaal tenzij
4. Goede en verstandige volger
5. Veiligheid
6. Gebruiksvriendelijkheid
7. Best of breed
8. Toegankelijkheid

1.4. ***Basisvoorwaarden***

De basisvoorwaarden vormen de grondplaat voor het realiseren van de focuspunten en ontwikkelingen voor de komende jaren op het gebied van informatievoorziening. Deze 'grondplaat' bestaat uit een gedegen informatiearchitectuur, een flexibele technische architectuur, veilige informatievoorziening, gegevens van een goede kwaliteit en een adequaat ingerichte I&A organisatie. Een aantal voorwaarden zijn al gerealiseerd, maar er zijn er ook nog diverse te realiseren. Voorbeelden zijn het realiseren van de informatiearchitectuur door het leggen van diverse koppelingen met onder andere basisregistraties maar ook tussen het zaakstelsel en andere backoffice applicaties. De I&A organisatie maakt een wijziging door, door de wijziging van de organisatie van de gemeente Steenwijkerland. Informatiemanagement en het ICT-beheer komen verder uit elkaar te liggen. Op het gebied van informatieveiligheid heeft de gap-analyse uitgewezen dat er nog flink wat stappen gezet moeten worden de komende tijd, maar dat op het gebied van de techniek we e.e.a. al goed voor elkaar hebben.

1.5. ***Wat is er nodig***

Per focuspunt en voor de basisvoorwaarden is beschreven waar we de komende jaren op willen inzetten. Bij het focuspunt interactie en participatie met inwoners en ondernemers komen ook vooral de resultaten uit de evaluatie digitale en zaakgerichte dienstverlening naar voren. Een voorbeeld is de optimalisatie van het zaakgericht werken. Voor het focuspunt Wendbaarheid en

innovatie wordt er ingezet op een aantal wettelijke zaken maar ook op het digitale vergaderen door raad, college en MT. Onder het focuspunt informatiegestuurd werken en analyse is het project management informatie van belang evenals het opzetten van een informatieloket. Tot slot vallen onder het focuspunt samenwerking onder andere de informatievoorzieningsprojecten voor de samenwerkingen met Zwartewaterland, de vorming van de RUD en de toekomstige ontwikkelingen van de sociale dienst in Steenwijkerland.

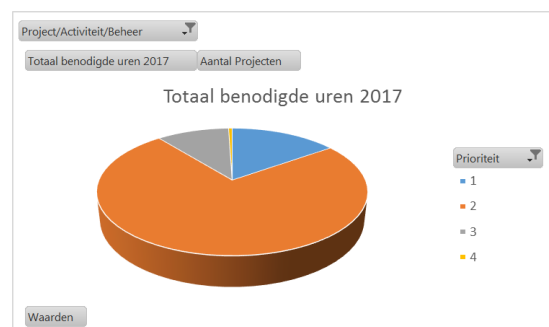
1.6. **Projecten en activiteiten**

Vanuit de focuspunten en de basisvoorwaarden, maar ook vanuit de lopende projecten, de informatiebeveiliging en vervangingsinvesteringen is de bijlage Projecten- en activiteitenkalender samengesteld. Hierin is ook een schatting opgenomen van het aantal uren dat vanuit Informatievoorziening/Informatiemanagement nodig is voor het realiseren van deze projecten. We komen hier voor 2017 voor 24 projecten op een totaal van 3886 uur.

Ook is er in het overzicht aangegeven welke projecten opgenomen worden in het nieuw op te starten programma Digitale Zaakgerichte Dienstverlening 2.0, kortweg DZD 2.0.

Op basis van prioriteiten is een verdeling gemaakt in de planning van de projecten. Ook is er gekeken naar onderlinge afhankelijkheden. Een voorbeeld is dat om een aantal slagen te maken op het gebied van zaakgericht werken zullen er een aantal koppelingen gerealiseerd moeten worden met basisregistraties en taakspecifieke applicaties. De prioriteiten zijn als volgt bepaald:

1. Moet in 2017 (Wettelijk of door raadsbesluit)
2. Moet in 2017 (randvoorwaardelijk voor andere projecten 2017-2018)
3. Moet in 2017 (eis/wens vanuit afdeling)
4. Mag in 2017 maar kan ook later.

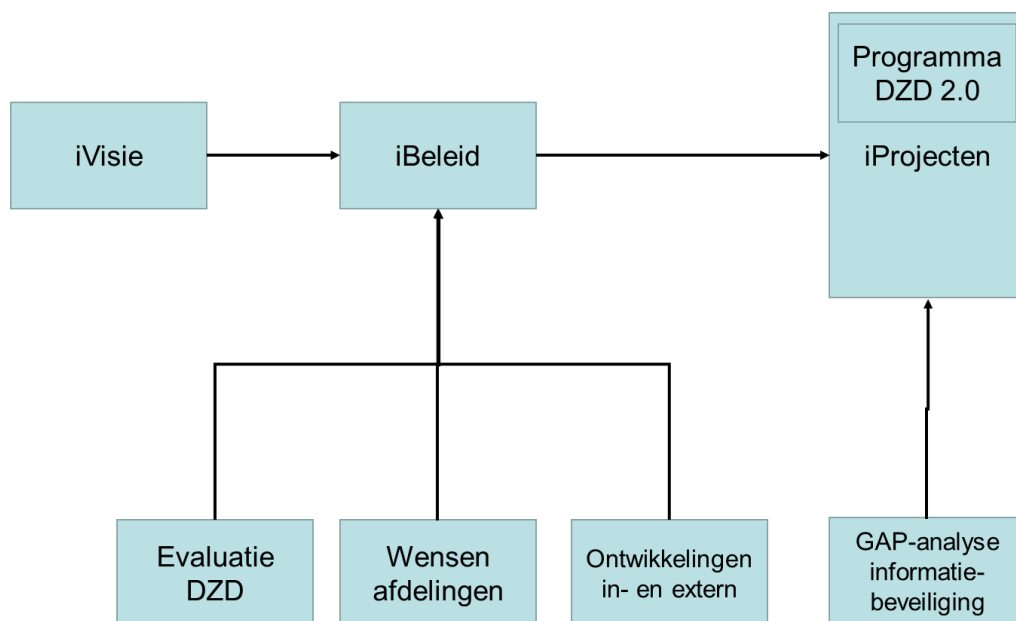


Ook de activiteiten die opgepakt moeten worden vanuit de gap-analyse zijn opgenomen als 1 project informatiebeveiliging. Op basis van de gap-analyse is ook een prioritering gemaakt. Vooral activiteiten die gaan over personeelsaangelegenheden en draagvlak hebben een hoge prioriteit gekregen. De inschatting in uren die hierbij hoort drukt zwaar op de beschikbare uren. Het gaat hier om in totaal 970 uur. 440 uur kunnen opgepakt worden door de nog aan te stellen functionaris gegevensbescherming, de overige 530 vallen bij het team informatiemanagement.

2.Inleiding

Het IPMT van de gemeente Steenwijkerland heeft de Informatiemanager gevraagd een informatiebeleidsplan op te stellen.

De iVisie 2017-2020 dient als basis voor het voorliggende iBeleid. Het iBeleid heeft een reikwijdte van 2017 tot 2020 en zal ieder jaar aan de eisen en wensen vanuit de omgeving en de organisatie worden bijgesteld. Dit iBeleid is de basis voor de uit te voeren projecten en activiteiten door het team Informatiemanagement.



Het iBeleid is opgesteld in een kleine werkgroep waarin de i-adviseurs/ projectleiders van het team Informatievoorziening, de senior medewerker technisch beheer en de Informatiemanager zitting hadden. Daarnaast is het iBeleid gespiegeld met de groep functioneel beheerders, hiernaast hebben zij ook een inhoudelijke bijdrage geleverd.

Het iBeleid is rechtstreeks afgeleid van de iVisie. Daarnaast zijn de uitkomsten uit de evaluatie Digitale Zaakgerichte Dienstverlening, recente externe- en interne ontwikkelingen en bij de afdelingen opgehaalde wensen hierin meegenomen. Vanuit het iBeleid zijn de iProjecten opgesteld. Hierbinnen is ook de relatie met het vanuit de evaluatie op te starten programma DZD 2.0 ook opgenomen.

Hoofdstuk 2 bevat een managementsamenvatting met de belangrijkste highlights uit dit iBeleid. In hoofdstuk 3 wordt het verband gelegd met de iVisie en wordt er ingegaan op de voor Steenwijkerland van belang zijnde externe ontwikkelingen en beschikbare techniek. Hoofdstuk 4 gaat in op de hieruit volgende 'leidende principes', waarna in hoofdstuk 5 het informatiehuis wordt beschreven. In hoofdstuk 6 staan de basisvoorwaarden voor het realiseren van de focuspunten beschreven. In hoofdstuk 7 is uitgewerkt welke onderwerpen er dan opgepakt moeten worden en is dit in Bijlage 1: Projecten en activiteiten vertaald naar projecten en activiteiten.

3. Thema's en ontwikkelingen

3.1. Focuspunten uit de iVisie

Het iBeleid volgt uit hetgeen we als stip op de horizon hebben bepaald in de iVisie 2017-2020. Onderstaand een weergave van de focuspunten zoals beschreven in de iVisie. Hierin is nu vooral weergegeven wat we vanuit informatievoorziening binnen de gemeente Steenwijkerland willen bieden ter ondersteuning van deze vier focuspunten. Hetgeen we hiervoor nodig zijn is beschreven in hoofdstuk 7.



Wat bieden we

- Digitaal en 'op maat', één stem
- Zelfservice
- Direct afhandelen
- Ondernemersdossier
- Informatie en tools voor participatie



Wat bieden we

- Wetgeving volgen
- Diensten aanpassen
- Monitoring
- Leveren vanuit een (partner)netwerk
- Innovaties bewust toepassen



Wat bieden we

- Informatie 'op maat'
- Actuele gedeelde informatie
- Trendanalyse
- Wijkbeeld e.d.
- Stuurinformatie
- Opengestelde informatie



Wat bieden we

- Koppelingen met /voor gezamenlijke systemen
- Toegankelijke dossiers
- Informatie voor ketenpartners
- Samenwerkingsruimte
- Informatie en tools voor participatie

3.2. **Actuele externe ontwikkelingen**

In deze paragraaf worden de ontwikkelingen beschreven die zich in de omgeving van de gemeente voordoen en van invloed kunnen zijn op de ontwikkelingen van de informatievoorziening in de komende jaren.

3.2.1. Wat moet dat moet!

Informatiebeveiliging

Gemeenten behoren tot de kritische infrastructuur van de samenleving. Zonder een goede informatievoorziening staan de processen stil en kan de gemeente geen uitvoering geven aan haar primaire taken. Het onderkennen van de risico's en borging van een veilige en betrouwbare informatievoorziening is daarom van een steeds groter belang.

De gemeente Steenwijkerland geeft met het informatiebeveiligingsbeleid invulling aan deze noodzaak. Het beleid sluit aan bij de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG).

In de uitwerking van het beleid zijn de hoofdlijnen uit de BIG als leidraad genomen en zijn de belangrijkste beveiligingsmaatregelen benoemd.

In mei 2018 zal nieuwe wetgeving van kracht worden waarmee gegevensbescherming en privacy in alle gemeentelijke processen beter moeten worden gewaarborgd. Op grond van deze Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen gemeenten verplicht zijn om een functionaris gegevensbescherming aan te stellen die toeziet, adviseert en stuurt op 'alles' wat te maken heeft met de bescherming van persoonsgegevens.

Digitale overheid 2017

Kerndoel: Burgers en bedrijven handelen hun zaken met de overheid in 2017 digitaal af. Digitaal 2017 heeft zijn oorsprong in het Regeerakkoord 2012. Op initiatief van Binnenlandse Zaken is een traject gestart samen met alle grote uitvoeringsorganisaties en decentrale overheden. Ook de gemeenten hebben hiermee ingestemd.

Belangrijkste uitgangspunten:

Integrale toegang tot overheidsinformatie

De informatie van de overheid moet via toegankelijke overheidsportalen beter beschikbaar, vindbaar en bruikbaar zijn. Voor burgers, bedrijven en andere organisaties moet het als één samenhangend geheel overkomen. Denk hierbij aan rechten en plichten, diensten en producten van de overheid en de manier waarop burgers en bedrijven er gebruik van kunnen maken. Naast de integrale portalen kan meer specifiek informatie worden aangeboden via de eigen websites van een overheidsorganisatie en via thematische portalen.

Digitaal zaken doen

Elke overheidsorganisatie moet de diensten en producten digitaal aanbieden. Bij sommige diensten moeten meerdere organisaties samenwerken: deze diensten moeten dan als keten digitaal worden georganiseerd. Daarmee krijgen burgers en bedrijven informatie die op hen is toegesneden, en regie over hun eigen gegevens en kunnen ze producten en diensten digitaal aanvragen. Relevante statusinformatie, aankondigingen, kennisgevingen en besluiten krijgen ze digitaal via hun persoonlijke omgeving.

Digitale agenda 2020

‘Samen doen wat samen kan’ is het motto waaronder de Nederlandse gemeenten hun krachten als meest nabije overheid voor inwoners en ondernemers willen bundelen. In 2000 werkten gemeenten nog nauwelijks samen, nu heeft de onderlinge samenwerking een hele hoge vlucht genomen. Op het vlak van dienstverlening en de daarbij horende informatievoorziening is deze krachtenbundeling vormgegeven in de Digitale Agenda 2020.

Met de Digitale Agenda willen gemeenten drie ambities realiseren:

1. We nemen open en transparant deel aan de participatiesamenleving;
2. Dat doen we door als één efficiënte overheid te werken;
3. We werken massaal digitaal en leveren maatwerk lokaal.

De eerste stappen zijn gezet. Een voorbeeld is de pilotstarter waarin diverse initiatieven op het gebied van dienstverlening en informatievoorziening worden gebundeld. Voor 2017 is de inrichting en doorontwikkeling van de Generieke Digitale Infrastructuur een belangrijk speerpunt.

Generieke Digitale Infrastructuur

Digitale Overheid 2017 maakt gebruik van een landelijk stelsel van de overheid: de Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid (GDI). Deze bestaat uit standaarden, producten en voorzieningen die gezamenlijk gebruikt worden door alle overheden, vele publieke organisaties en in een aantal gevallen door private partijen. Denk hierbij aan de basisregistraties, DigiD en eHerkenning, landelijke berichtenboxen voor burgers (MijnOverheid) en voor bedrijven. De GDI bestaat uit herbruikbare digitale basisvoorzieningen en vormt een dynamisch geheel dat de komende jaren gewijzigd kan worden door de ontwikkeling van nieuwe generieke voorzieningen en standaarden of door het stoppen met het beheer van al opgenomen voorzieningen.

Omgevingswet 2019

Met de Omgevingswet bundelt de overheid de regels voor ruimtelijke projecten. Zo wordt het makkelijker om ruimtelijke projecten te starten. Bijvoorbeeld woningbouw op voormalige bedrijventerreinen of de bouw van windmolenparken. De omgevingswet gaat in per 2019. De komst van de Omgevingswet betekent dat er veel verandert. De wet bundelt bijvoorbeeld 26 bestaande wetten op het gebied van onder meer bouwen, milieu, water, ruimtelijke ordening en natuur. Ook komt er 1 loket voor burgers en bedrijven. Dit vraagt veel afstemming in de

werkprocessen van gemeenten, waterschappen en provincies. Om de doelen van de Omgevingswet te bereiken is een Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) voorzien. Dit stelsel bestaat uit standaarden, informatiesystemen en portalen die de samenwerking tussen burgers, bedrijven en overheden onderling mogelijk moet maken. Het ideaalbeeld voor 2024 is: Met één klik op de kaart weet de gebruiker welke regels in een bepaald gebied gelden, en kan vervolgens zaken regelen.

Er zijn raakvlakken met Digitaal 2017. Zo maakt het DSO ook gebruik van de voorzieningen uit de Digitale Generieke Infrastructuur. En de Omgevingswet raakt ook de dienstverlening van de gemeenten. Niet alle diensten van de gemeente vallen echter onder de Omgevingswet. En Digitaal 2017 gaat vooral over het loket tussen overheid en burgers. De Omgevingswet raakt ook wat daarachter gebeurt: samenwerking tussen overheden onderling en het beschikbaar krijgen van informatie, regelgeving en omgevingsdocumenten in het loket.

Open data/Open overheid

Landelijk is het invoeren van beleid omtrent Open Data volop in ontwikkeling. Vele Open Data initiatieven zijn intussen gestart. Open Data betreft data die:

- verzameld zijn in het kader van de uitvoering van een publieke taak (onder verzamelen wordt ook genereren van data verstaan);
- gefinancierd zijn met publieke middelen voor de uitvoering van die taak;
- openbaar beschikbaar zijn op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB);
- proactief wordt vrijgegeven;
- voldoet aan 'open standaarden';
- door een computer kunnen worden ingelezen in een herbruikbaar en toegankelijk formaat;
- in lijn is met bestaande overheid brede afspraken en de invulling van het begrip "open standaarden" aansluit bij de pas-toe-leg-uit lijst.

Bovenstaande gaat in op actief open databeleid. Tot nu toe geven organisaties data vaak alleen op verzoek vrij. Dit heet passieve open data verstrekking. Juridisch gezien wordt dan voldaan aan Wet openbaarheid van bestuur, maar je voldoet dan niet aan het open databeleid van de overheid. Het is het verschil tussen een bestemmingsplan dat in de krant kenbaar is gemaakt, maar slechts op kantoor is in te zien, of dat deze via de website vrijelijk beschikbaar is. Letterlijk en figuurlijk worden de drempels tot de toegang verlaagd.

Binnen de gemeente Steenwijkerland is erg veel data beschikbaar die zeker relevant is voor allerlei partners (gemeenten, waterschappen, etc.), maar ook relevant voor allerlei andere partijen, denk ook meer in brede zin aan de toeristische sector.

Archief 2020/E-depot

Door digitaal en zaakgericht te werken creëren we steeds sneller steeds meer digitale informatie. Deze informatie slaan we op en willen we beschikbaar hebben. Het is belangrijk om de opslag en archivering hiervan op de juiste manier te waarborgen. Om aan het einde van een zaak/project de dossiers uit te printen en in dossierdozen te stoppen is in deze tijd geen oplossing meer. Digitaal archiveren is hiervoor de oplossing. Hierbij committeren we ons aan de ambities van het landelijke programma 'Archief 2020'. Archief 2020 is een innovatieprogramma waarin de

archiefsector en alle lagen van openbaar bestuur in Nederland samenwerken om te komen tot duurzame toegankelijkheid van digitale overheidsinformatie en een toekomst vaste archieffunctie. Met het project substitutie dat in 2015 is gestart zorgen we er nu al voor dat de 'nieuwe aanwas' aan documenten niet meer op papier wordt opgeslagen maar in een archiefwaardige digitale vorm.

Er is op dit moment geen garantie dat een 'gewoon' digitaal archief dat vandaag de dag wordt gecreëerd ook over 50, laat staan over 500 jaar nog toegankelijk is. Gebruikte bestandsformaten en software kunnen snel verouderen. Dat betekent dat er voortdurend een inspanning geleverd moet worden om de informatie toegankelijk te houden. Om afhankelijkheid van steeds wijzigende standaarden te voorkomen moet de informatie in het archief verduurzaamd worden. Het e-depot is een oplossing waarbij bestanden conform de archiefwet digitaal worden opgeslagen. Het biedt de waarborg voor een blijvende toegang tot informatie.

Om geo-informatie duurzaam digitaal te kunnen archiveren is het van belang dat niet alleen de kale CAD-data blijvend worden gearchiveerd, maar ook de GIS-data. Bij GEONOVUM wordt er onderzoek gedaan naar de wijze waarop dit conform de archiefwet kan worden opgepakt.

3.2.2. Wat kan er allemaal?

Social Media

Sociale netwerken linken mensen op nieuwe manieren aan elkaar en aan hun werk en bieden nieuwe vormen van samenwerking en interactie. Binnen Steenwijkerland wordt social media nu al gebruikt door communicatie om informatie te delen. Een volgende stap is om vragen en/of klachten vanuit social media die door inwoners of ondernemers worden gedeeld via bijvoorbeeld twitter ook daadwerkelijk als vraag of klacht op te pakken.



Mobile devices

Mobiele apparaten worden in toenemende mate het primaire device waarmee mensen toegang hebben tot informatie en netwerken. Met name de smartphone en de tablet zijn wereldwijd de meest verkochte en gebruikte apparaten voor informatie en transacties. In Steenwijkerland worden mobile devices vooral bij het digitaal vergaderen ingezet. Daarnaast worden bij het handhaven al tablets ingezet.



De Cloud

De cloud biedt nieuwe manieren voor flexibele en kostenefficiënte ontsluiting van informatiesystemen en functionaliteit. IT systemen worden daarmee nog meer een massa-geproduceerd goed die op verschillende manieren kunnen worden ingekocht. De gemeente Steenwijkerland heeft hier nu nog geen concreet beleid op, maar bij de ICT-projecten wordt steeds meer duidelijk dat leveranciers steeds vaker ook met het aanbod komen om functionaliteit via de cloud aan te bieden. Er wordt in allerlei processen ook al allerlei informatie in de cloud opgeslagen. Denk aan de beveiligde Dropbox (SendIn) waar de raad mee werkt, maar ook het zaakstelsel wat volledig in de cloud draait.



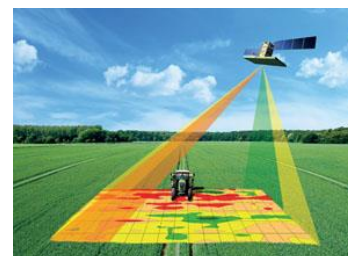
Internet of Things

Het internet of things brengt objecten tot leven door ze uit te rusten met sensoren en te koppelen aan netwerken. Deze 'slimme' objecten, meten en rapporteren over hun omgeving en status en creëren daarmee waarde voor allerlei mogelijke toepassingen. Een mooi voorbeeld van hoe internet of things werkt, zijn smart cities. In een smart city zijn meerdere systemen en apparaten met elkaar verbonden. Zij delen informatie om zo bepaalde processen te verbeteren. Bijvoorbeeld om energie te besparen, het verkeer beter te laten doorstromen of het detecteren van kapotte stadsverlichting.



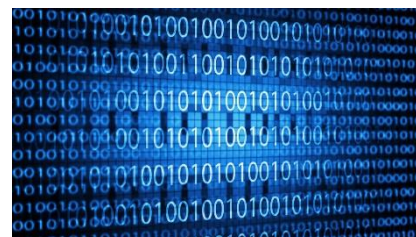
Smart machines

Smart machines zijn systemen die gebruik maken van machine learning principes om op een efficiëntere manier taken van mensen uit te voeren. Het gaat hierbij om uiteenlopende cognitieve computersystemen variërend van virtual assistants tot robots en zelfrijdende auto's. Of in de toekomst misschien zelfs wel zelfvarende punters in Giethoorn. Andere voorbeelden zijn de inzet van robots in de zorg of de inzet van autonome busjes voor het vervoer van toeristen van station naar de toeristische plekken in de gemeente. Ook zijn er op dit gebied veel ontwikkelingen in de agrarische sector.



Big data

Onder meer met het gebruik van boven aangeduide technologieën creëren we enorme hoeveelheden data. Persoonlijke data en bedrijfsdata. Voor het gebruik van deze data komen steeds krachtigere statistische analyse tools beschikbaar die in staat zijn 'real time' inzicht te geven in uiteenlopende onderwerpen en vraagstukken. In het publieke domein wordt data gebruikt voor betere sturing en besluitvorming, bijvoorbeeld in het kader van wateroverlast preventie, het bevorderen van zelfredzaamheid in de zorg. De Nederlandse overheid koppelt gegevens uit diverse bestanden aan elkaar om daaruit te destilleren of zij frauderen met belasting of uitkeringen. Zo is big data een hulpmiddel in de strijd tegen (digitale) criminaliteit. In Steenwijk wordt hier nog geen gebruik van gemaakt.



4. Leidende principes

4.1. ***Inleiding***

Bij het concretiseren van het informatiebeleid richting 2020 laten we ons leiden door de volgende leidende principes. Deze leidende principes zijn bepaald op basis van de iVisie en de interne ontwikkelingen bij Steenwijkerland en de externe ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening.

4.2. ***Rechtmatig***

De informatievoorziening voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Dat geldt in het bijzonder voor de informatieveiligheid en privacy. We gaan hierbij wel uit van het pas toe of leg-uit principe. Dit vooral om vanuit de mogelijkheden van de organisatie te kunnen werken.

4.3. ***Nieuwe ontwikkelingen passen binnen de architectuur***

Elke ontwikkeling wordt getoetst aan de informatie- en de technische architectuur. Hier geldt het pas toe of leg uit principe. In het geval van leg-uit beslist het IPMT op basis van het advies van de Informatiemanager en de teamleider informatievoorziening (als het gaat om de technische architectuur).

4.4. ***Digitaal tenzij***

Vanuit de klant:

Met dit principe drukken we uit dat, zowel voor dienstverlening als voor informatieverstrekking als voor ons dagelijks werk, digitaal de norm is. Wat digitaal kan is digitaal beschikbaar. Waar digitaal niet passend is, zullen andere vormen van dienstverlening en informatie beschikbaar blijven. De mate waarin diensten gedigitaliseerd worden, hangt af van de meerwaarde van die digitalisering.

Bedrijfsvoering:

De gemeente werkt procesgericht en zaakgericht op de domeinen waar dat bijdraagt. De digitale informatie is betrouwbaar en rechtsgeldig. De gemeente richt daarvoor gegevensbeheer in en voorziet in terugmelding die zoveel mogelijk door onze ICT-omgeving wordt ondersteund. De gemeente streeft naar behoud van informatie in digitale vorm gedurende de gehele levenscyclus van productie tot en met archivering.

4.5. ***Goede en verstandige volger***

Voor nieuwe ontwikkelingen geldt dat we een verstandige volger willen zijn. Een belangrijk aandachtspunt is wel dat dit principe niet beperkend mag zijn voor hetgeen we nu al in voorop lopen om onze ontwikkeling voort te zetten.

De gemeente past (nieuwe) digitale middelen weloverwogen toe. De gemeente volgt landelijke ontwikkelingen en maakt gebruik van landelijke projecten/voorzieningen. Denk aan MijnOverheid

en eHerkenning/Idensys. De gemeente heeft daarbij een gezonde kritische houding: nieuwe ontwikkelingen worden toegepast als er aantoonbare meerwaarde of noodzaak is.

De gemeente kiest bewust hoe ver te gaan in de realisatie van ambities. Haalbaarheid staat daarbij voorop: 80/20 zal in veel gevallen goed genoeg zijn. Beperking in de detaillering vergroot ook de wendbaarheid. De uitvoering kan per afdeling of domein verschillen; bijdrage en haalbaarheid zijn belangrijke criteria.

4.6. ***Veiligheid***

Voor de continuïteit van de dienstverlening en de integriteit van (vertrouwelijke) gegevens is een betrouwbare en beveiligde informatievoorziening essentieel. Dit blijft de basis van een effectieve ontwikkeling van informatietechnologie. Dit geldt niet alleen voor de informatie-infrastructuur maar ook voor onze organisatie en onze medewerkers.

We organiseren onze informatieveiligheid op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten. Op basis van de BIG en een gedegen gap-analyse en risicoanalyse stellen we ons beleidsplan Informatiebeveiliging en onze jaarlijkse informatiebeveiligingsplannen op.

4.7. ***Gebruiksvriendelijkheid***

Bij het toepassen van (nieuwe) digitale middelen houden we rekening met de behoeften van de gebruiker zodat deze het digitale middel effectief, efficiënt en naar tevredenheid kan gebruiken. De gemeente past verbetering van de gebruiksvriendelijkheid van de toegepaste digitale middelen toe om hiermee het gebruik en het acceptatieniveau te verhogen.

4.8. ***Best of breed***

De gemeente Steenwijkerland kiest ervoor om zoveel waar mogelijk de beste oplossing (tegen een marktconforme prijs uiteraard) die er in de markt is te verkrijgen mits deze voldoet aan de architectuur van de gemeente. Hierbij zijn vooral eisen als voldoen aan de standaarden op het gebied van koppelvlakken en uitwisselingsformaten van groot belang.

4.9. ***Toegankelijkheid***

We gaan niet zomaar al onze informatie openbaar zetten. We blijven hiervoor altijd het doel in beeld houden. Naast dit criterium is ook van belang om na te gaan welke mogelijkheden de gemeente als organisatie heeft om de informatie ter beschikking te stellen. Oftewel doen wat kan en mag is het uitgangspunt.

5. Informatiehuis

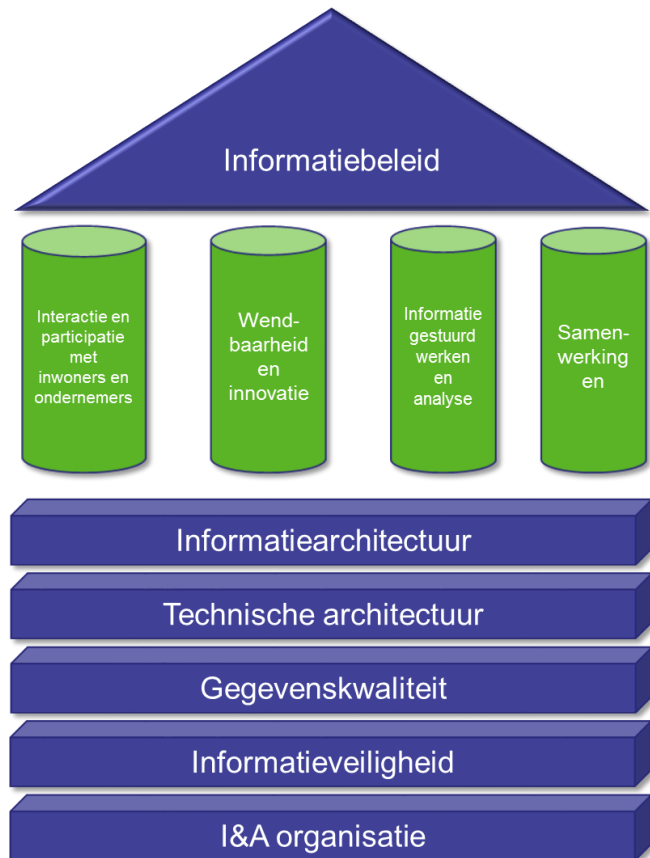
In de iVisie zijn op basis van landelijke ontwikkelingen en het beleid en de ambitie van de gemeente een aantal focuspunten opgesteld. Deze focuspunten zijn de lijnen waarlangs we onze informatievoorziening ontwikkelen voor de komende 4 jaar.

De basisvoorwaarden Architectuur (Informatie en technisch), Gegevenskwaliteit, Informatieveiligheid en de I&A-organisatie, vormen de basis om de focuspunten en het informatiebeleid te realiseren. In de praktijk wordt de eerste jaren waar mogelijk aan de basisvoorwaarden en de pijlers tegelijkertijd gewerkt. Soms zitten er harde afhankelijkheden tussen het realiseren van een aantal basisvoorwaarden en het implementeren van een aantal projecten uit de focuspunten.

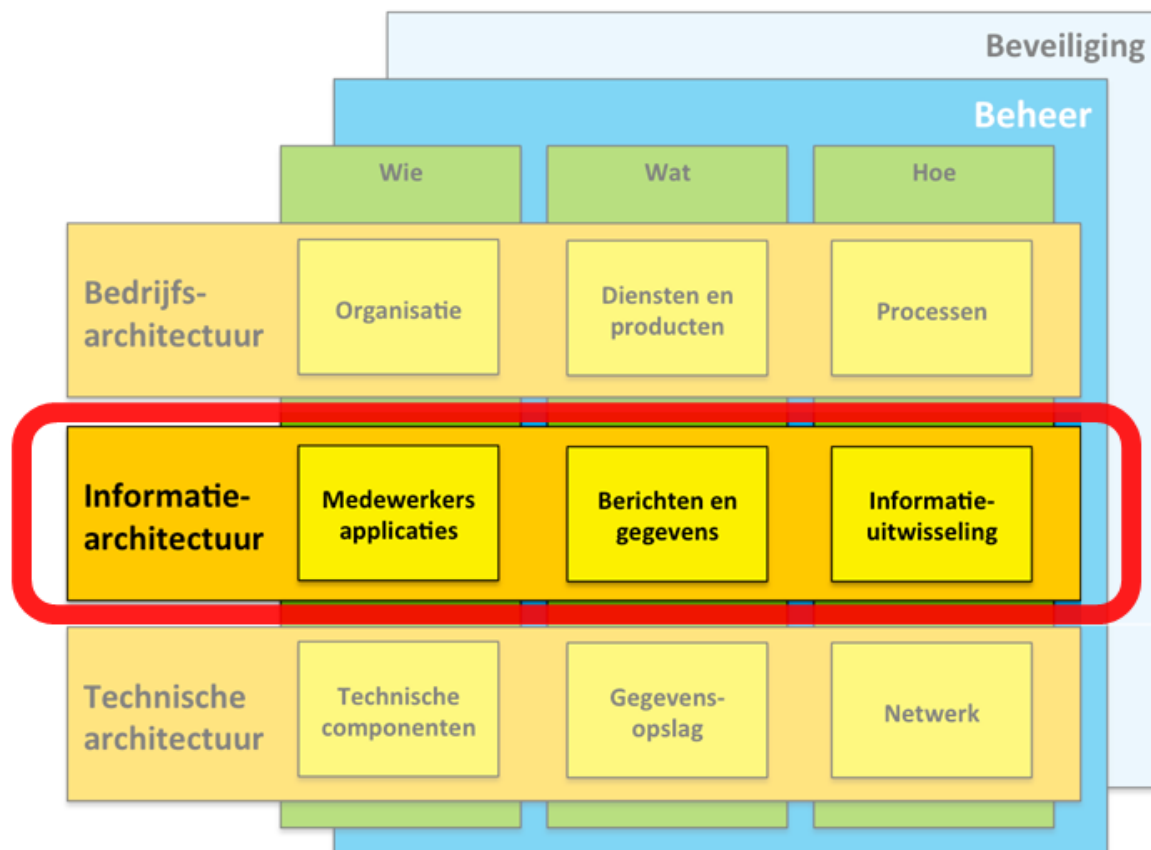
In het volgende hoofdstuk worden de basisvoorwaarden uitgewerkt oftewel het fundament voor het informatiehuis.

In het daaropvolgende hoofdstuk is uitgewerkt wat er per focuspunt en voor een aantal basisvoorwaarden nodig is om deze te realiseren. Deze zijn ontwikkeld vanuit wetgeving en interne en externe ontwikkelingen (deels reeds genoemd in de iVisie en verder geconcretiseerd) en vanuit wensen vanuit de organisatie. Voor het focuspunt 'interactie en participatie met inwoners en ondernemers' is als belangrijke input de 'evaluatie Digitale en Zaakgerichte Dienstverlening' gebruikt.

Onderstaande figuur is een weergave van dit Steenwijkerlandse informatiehuis:



6. Basisvoorwaarden



6.1. *Informatiearchitectuur of functionele architectuur*

6.1.1. *Architectuurprincipes:*

Vanuit de leidende principes en de diverse ontwikkelingen zijn de onderstaande architectuurprincipes ontwikkeld. Dit is de spreekwoordelijke meetlat waarlangs komende IT-projecten worden gehouden om te checken of we de goede dingen doen en de dingen goed doen.

Inrichting en ontwikkeling systemen:

- Bij de inrichting van processen en systemen wordt in eerste instantie vanuit de meerwaarde en behoefte voor de klant geredeneerd, voordat wordt gedacht in termen van oplossingen.
- Bij het specificeren van functionaliteit wordt een goede balans gezocht tussen de mogelijkheden om de functionaliteit breder te kunnen inzetten en voldoende procesondersteuning.
- Processen en systemen worden niet ingericht op uitzonderingen.

- We werken toe naar een modulair applicatielandschap, waarin vernieuwen en veranderen van applicaties eenvoudiger mogelijk is. Dat wil zeggen dat we specifieke functionaliteit bij voorkeur per domein organiseren, dat we generieke functionaliteit breed aanbieden, dat we backoffice applicaties opschonen en dat we selectief koppelen.
- Voor applicatieontwikkeling volgen we onze leveranciers. We richten applicaties slim in maar laten geen maatwerk software ontwikkelen. We maken gebruik van 'cloud' toepassingen waar dat duidelijke voordelen biedt en verantwoord is en past binnen het daartoe nog op te stellen 'cloud-beleid'.
- De gemeente streeft, in ieder geval per domein, naar zo generiek mogelijke applicaties met zo min mogelijk overlap in functionaliteit over applicaties heen. Voor een taak/proces werkt de gemeente zoveel mogelijk met één standaardapplicatie. Applicaties die vergelijkbaar zijn worden - omwille van kosten- en beheeroverwegingen - zoveel mogelijk vermeden. Met name in de context van de doorontwikkeling geldt dat een proceseigenaar kan afwijken van de standaard, mits het IPMT hiermee heeft ingestemd, vooral als hiervoor extra budget benodigd is.
- Eenvoudige registraties waarvoor het niet loont aparte applicaties aan te schaffen gaan over naar het zaakstelsel om zo het aantal koppelingen en daarmee de complexiteit beperkt te houden. Voor specifieke toepassingen blijven er specifieke applicaties.

Digitale bedrijfsvoering:

- Medewerkers worden gefaciliteerd in het digitaal aanbieden, ontsluiten en bewerken van alle gegevens.
- Handmatige invoer of uitwisseling van gegevens wordt zoveel mogelijk voorkomen, met name als er sprake is van hoge volumes.
- Binnenkomende fysieke gegevensdragers (documenten) worden omgevormd in elektronische vorm, gestructureerd en voorzien van metadata (zoals een classificatie en toegangsregels).
- Gegevens worden bij creatie direct voorzien van metadata en op dat moment en bij alle wijzigingen van inhoud of context wordt bepaald of het bewaard moet worden als archiefobject.
- Gegevens worden in gestructureerde vorm beheerd en alleen ten behoeve van communicatie in de vorm van documenten verpakt en gecommuniceerd.
- Archivering van gegevens (incl. documenten) vindt digitaal plaats en zorgt ervoor dat deze beschikbaar, vindbaar, leesbaar en authentiek blijft en dat toegangsregels, bewaar- en vernietigingstermijnen worden bewaakt.
- Er zijn voorzieningen voor elektronische parafen en handtekeningen beschikbaar voor medewerkers.

Digitale dienstverlening:

- Klanten hebben digitale diensten tot hun beschikking waarmee ze alle veelvoorkomende interacties veilig met de gemeente kunnen afhandelen.
- Digitale diensten voor klanten en medewerkers zijn toegankelijk via verschillende apparaten, ook voor mensen met een functiebeperking en waar nodig (voor de klant!) 24x7 beschikbaar.

- Ingaande en uitgaande communicatie vindt zoveel mogelijk digitaal plaats en we stimuleren dat via kanaalsturing ¹. (Website, Social Media, Mail, Telefoon, Balie, Post)
- De voortgang van processen wordt digitaal bewaakt. Medewerkers hebben alle voor hen relevante en toegankelijke informatie over klanten beschikbaar, inclusief informatie over hun contact met de gemeente en hun lopende en afgeronde zaken.
- Klanten hebben laagdrempelig toegang tot een actueel en correct beeld van alle voor hen relevante gegevens waarover onze gemeente beschikt.
- Medewerkers hebben minimaal toegang tot dezelfde informatie als klanten (voor zover dat relevant is voor de uitoefening van hun taak).
- Informatie is niet versnipperd over allerlei loketten en applicaties, maar geïntegreerd en zo nodig geaggregeerd beschikbaar.
- Alle verzoeken van klanten die gevolgd moeten worden, worden geregistreerd als zaak en wijzigingen in de status worden op een centrale plaats geregistreerd.
- Klanten worden proactief door de gemeente geïnformeerd over zaken waarvan zij hebben aangegeven dat zij daarover geïnformeerd willen worden.

Open data:

- Als we mogelijkheden zien om data aan te bieden en waarvoor geen beperkingen vanuit wetgeving of hun classificatie gelden (bijvoorbeeld vanuit het perspectief van privacy) worden deze als open data beschikbaar gesteld.
- Gegevensverzamelingen met daarin persoonsgegevens worden indien nodig geanonimiseerd zodat deze niet meer herleidbaar zijn tot personen, voordat ze worden gepubliceerd als open data.
- Open data wordt beschikbaar gesteld conform standaarden van het Forum Standaardisatie, bij voorkeur ook betekenisvol (als Linked Open Data) en geoptimaliseerd voor mobiele ontsluiting.

Gegevens:

- Klanten wordt niet gevraagd naar gegevens die de gemeente zelf al beschikbaar heeft of die eenvoudig toegankelijk zijn voor de gemeente (en passen bij de doelbinding).
- Reeds bekende gegevens worden voor ingevuld in formulieren, waarbij klanten de mogelijkheid krijgen om aan te geven of deze gegevens kloppen.
- De gemeente heeft een aantal kernregistraties (BOR, IMGEO deel van de BGT) ingericht voor andere gegevens die breed binnen de gemeente worden gebruikt (kernegegevens).
- Er zijn duidelijke afspraken over gegevens die worden uitgewisseld met anderen zoals over doel, gebruikstermijn en de standaarden, waarbij de standaarden van Forum Standaardisatie leidend zijn.

¹ Kanaalsturing is het inzetten van middelen om klanten te verleiden naar de meest effectieve en efficiënte kanalen gegeven de klantvraag.

- Vermeende onjuistheden in gegevens worden teruggemeld aan de desbetreffende bronhouder van de gegevens.
- Iedere gegevensverzameling heeft een eigenaar die verantwoordelijk is voor beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid, volledigheid en kwaliteit.
- Voor alle soorten gegevens is een bron aangewezen en afnemers zorgen ervoor dat zij (direct of indirect) deze bron gebruiken voor het raadplegen en muteren van deze gegevens.
- Gegevens zijn uniek identificeerbaar en voorzien van relevante contextinformatie en metadata.
- Verwijzen naar gegevens heeft de voorkeur boven kopiëren en daarom wordt waar mogelijk alleen een verwijzing (URI) van de hergebruikte gegevens opgenomen.
- We beheren de kwaliteit van gegevens actief;
- We verantwoorden de verwerking van gegevens;
- We hanteren uniforme definities voor gegevens;
- We archiveren gegevens (digitaal) daar waar dat vereist is.

Informatievoorziening:

- Relevante informatie moet makkelijk te vinden zijn op de website (toptaken), in een taal die onze inwoners begrijpen en een website die toegankelijk is (webrichtlijnen).
- Informatie weergegeven op een kaart is belangrijk omdat een zeer groot deel van de informatie die we in onze primaire processen gebruiken, locatie gebonden is en daarmee makkelijker vindbaar is voor onze klanten en een belangrijke factor is voor het verbinden van verschillende 'soorten' informatie. Waar mogelijk voegen we locatiegegevens toe om dit nog beter mogelijk te maken.
- Om de vragen die aan de balie of via de telefoon aan onze medewerkers gesteld worden in het KCC zoveel mogelijk bij het eerste contact af te handelen moeten zij de beschikking hebben over voldoende en juiste informatie. Begrippen zijn hier volledig klantbeeld, status en documenten lopende zaken, informatie uit basis- en kernregistraties, behandelend ambtenaar en geografische informatie.
- Alle zaken worden opgeslagen in één zakenmagazijn en alle documenten in één DMS (Document Management Systeem). De afhandeling van de zaken vindt plaats in de taakspecifieke applicaties waarbij van deze applicaties wordt geëist dat zij statusinformatie en documenten afleveren volgens de KING-standaarden aan het magazijn en het DMS.
- We organiseren de gegevens zoveel mogelijk los van de applicaties. Zo kunnen we meer flexibel inspelen op de veranderende (klant)vraag. We verzamelen gegevens om gebruik van onze diensten te kunnen meten, analyseren en daar op bij te sturen. Zie ook focuspunt Informatiegestuurd werken en analyse.
- Gegevensuitwisseling verloopt via de servicebus en via onze standaard (beveiligde) koppeling naar buiten. Het midoffice zetten we optimaal in, we ontsluiten basis- en kerngegevens centraal. Daarmee bereiken we hergebruik, maken we het voorinvullen van formulieren mogelijk en kunnen we (klant)dossiers op metaniveau bijhouden.
- De gemeentelijke informatievoorziening is nadrukkelijk ook ontwikkeld om samenwerking met en participatie van klanten en samenwerkingspartners te faciliteren.

- Voor zowel samenwerking op het gebied van debedrijfsvoering als samenwerking op het gebied van de uitvoering van gemeentelijke primaire processen realiseren we koppelingen met gezamenlijke systemen, hetzij met systemen die Steenwijkerland ter beschikking stelt, hetzij systemen die partners ter beschikking stellen en waar wij op aansluiten. Dat geldt ook voor aansluiting op landelijke voorzieningen.
- We maken afspraken over de informatie-uitwisseling op de grenzen van onze organisatie (koppelvlakken, gegevensdefinities, kwaliteit van gegevens).

Beheer:

- Regie en functioneel beheer voert de gemeente zelf.
- Technisch (applicatie)beheer op applicaties en infrastructuur kan uitbesteed worden aan marktpartijen of partners. De eerder genoemde uitgangspunten zijn de basis voor die afweging: het doel staat voorop.
- De gemeente maakt gebruik van 'cloud' toepassingen waar dat meerwaarde heeft, rekening houdend met eisen aan informatieveiligheid en betrouwbaarheid. Bij uitbesteding maakt de gemeente duidelijke afspraken met de dienstverlener en legt die contractueel vast. Denk aan serviceniveaus, eigenaarschap en zeggenschap, informatiebeveiliging en wijziging/ontbinding van de overeenkomst.

6.1.2. Informatiearchitectuur

De informatiearchitectuur gaat over de inrichting van de informatiehuishouding van gemeenten met als basis de hiervoor genoemde architectuurprincipes. De informatiehuishouding betreft de componenten (software, databases etc.) en applicatiefunctionaliteit waarmee de gegevens kunnen worden opgeslagen, geraadpleegd en processen kunnen worden ondersteund etc.. Ook de informatiemodellen en berichtenstandaarden die zorgen voor een efficiënte en gestandaardiseerde manier van informatie-uitwisseling, zijn onderdeel van de informatiearchitectuur.

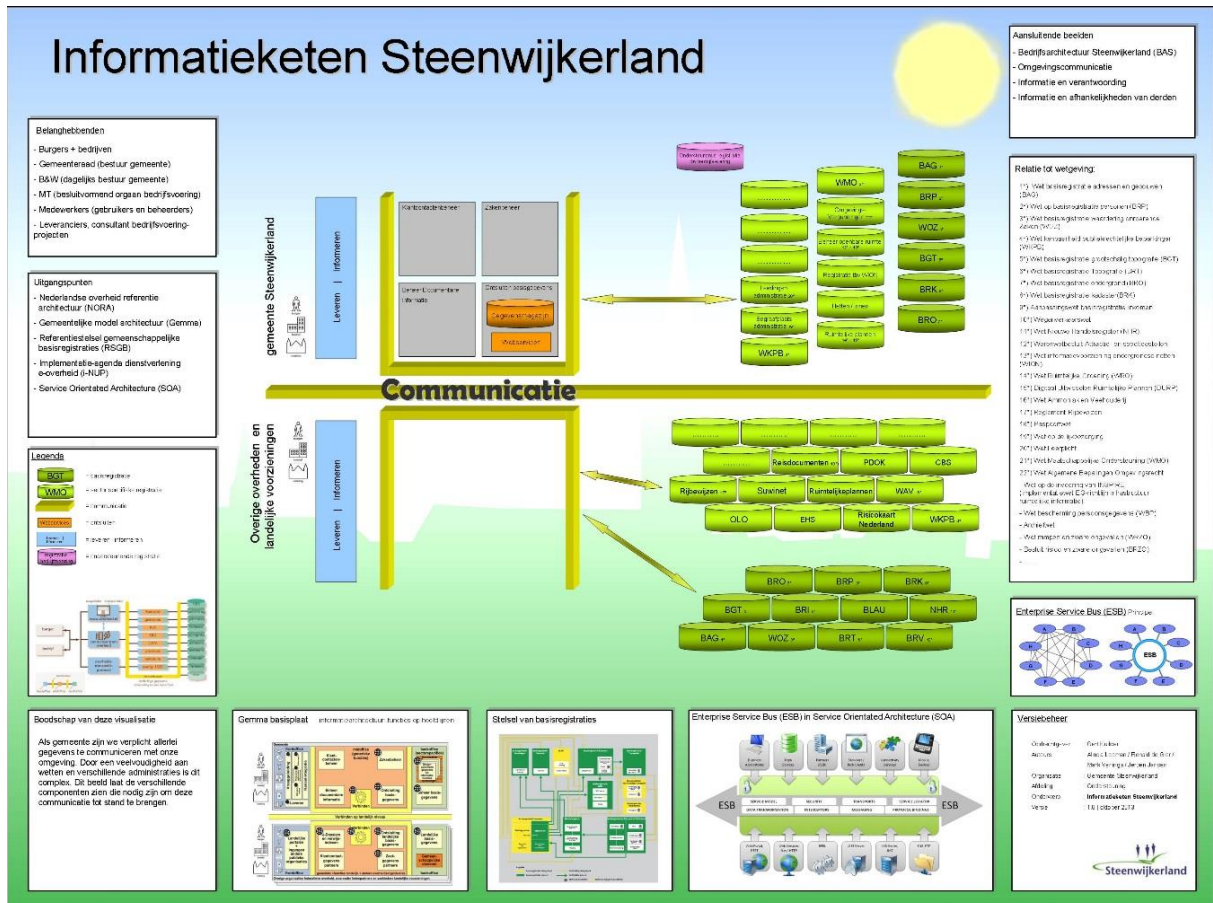
Het gemeentelijk applicatielandschap bestaat uit veel applicaties die waar mogelijk aan elkaar gekoppeld zijn, soms via een centrale voorziening soms via directe koppelingen. Dit leidt tot een applicatielandschap met weinig onderlinge samenhang en die moeilijk aanpasbaar is. Daardoor is het moeilijk om flexibel en snel in te spelen op de veranderende eisen die de omgeving aan de gemeentelijke organisatie en haar informatiehuishouding stelt. Om samenhang en flexibiliteit in de informatiehuishouding te creëren, is het nodig generieke functies uit de applicatie te halen en vervolgens generiek ter beschikking te stellen. Met een dergelijke servicegerichte architectuur (SOA) sluiten we aan bij het gedachtegoed van GEMMA (met als basis de NORA).

Daarnaast is het van belang dat applicaties voor de ondersteuning van de informatievoorziening en gemeentelijke processen deze functionaliteit op basis van de juiste standaarden ondersteunen.

Gegevens en berichtenarchitectuur

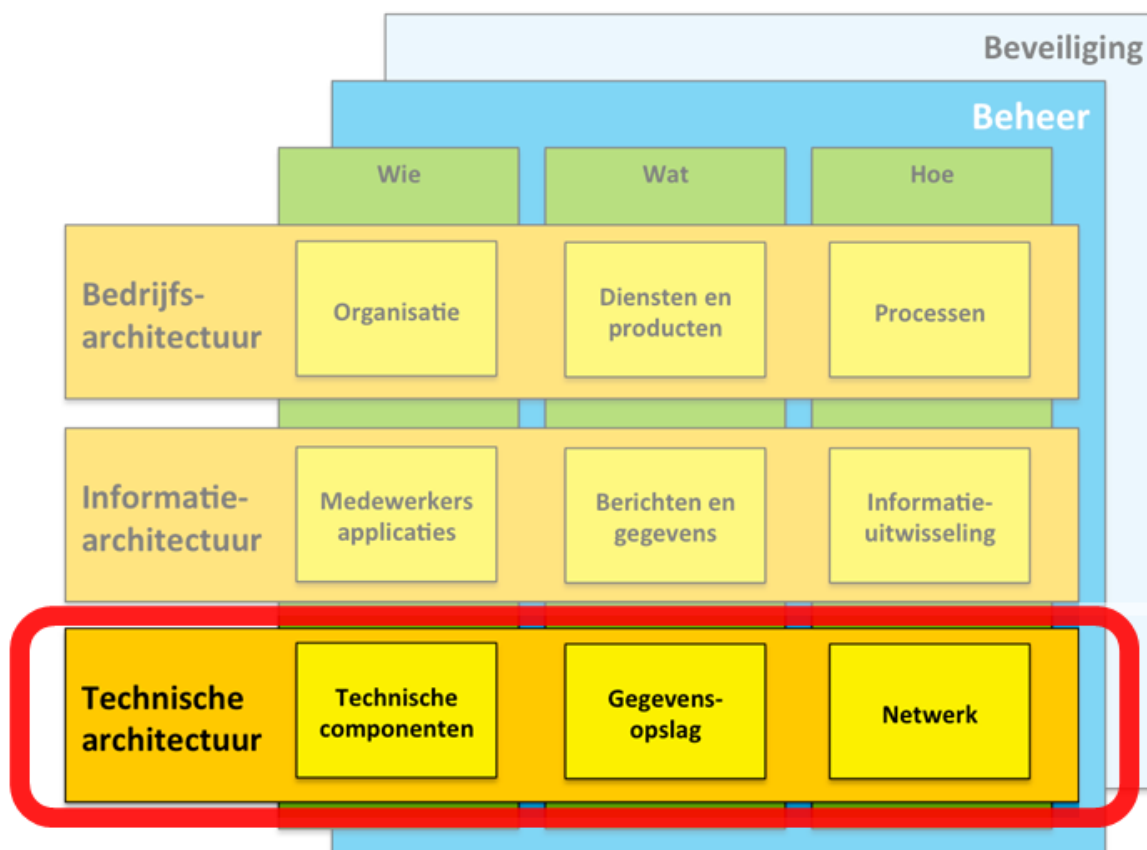
Om de GEMMA architectuurprincipes te realiseren is standaardisatie nodig op het gebied van gegevens en berichten. Zonder een goede harmonisatie van gegevens en berichten is een effectieve uitwisseling van data tussen applicaties vrijwel onmogelijk.

Architectuurplaat



De huidige architectuurplaat (uit 2013!) moet aangepast worden aan de nieuwe ontwikkelingen en de nieuwe eisen vanuit Gemma 2.0.

6.2. *Technische architectuur*



De Technische Architectuur beschrijft hoe de technische infrastructuur is georganiseerd.

6.2.1. *Beleidslijnen, principes en standaarden*

Als directoryservice maakt de gemeente Steenwijkerland gebruik van Microsoft Active Directory Services. Ten behoeve van het vereenvoudigen van beheer en het beschikbaar stellen van dezelfde functionaliteit op de werkplek op kantoor als thuis maakt Steenwijkerland gebruik van applicatievirtualisatie en service based computing. Dit betekent dat we op kantoor kunnen werken met Thin Clients. Het gehele serverpark is gevirtualiseerd.

6.2.2. *Globale netwerk architectuur*

De hoofdvestiging bevindt zich aan de Vendelweg 1 te Steenwijk. Daarnaast verzorgt de gemeente de ict voor de Intergemeentelijk Sociale Dienst. Deze externe locatie en de gemeentewerven in Vollenhove en Steenwijk worden via een e-pacity verbinding gekoppeld aan de hoofdlocatie. Er wordt VLAN segmentering toegepast binnen ons netwerk. Servers die een rechtstreekse verbinding naar de buitenwereld hebben moeten in de DMZ worden opgenomen. De gemeente Steenwijkerland heeft een next generation Firewall in eigen beheer.

De uitwijklocatie is gevestigd in Meppel. Met de gemeente Meppel is een overeenkomst gesloten voor het plaatsen van een kopie-omgeving in de MER van de gemeente. Door middel van een

glasvezelverbinding tussen het gemeentehuis van Steenwijkerland en het gemeentehuis van Meppel worden beide omgevingen continu synchroon gehouden. Daardoor kan er bij uitval van systemen direct worden overgeschakeld naar de uitwijkomgeving, bijna zonder dat dat de gebruiker er iets van merkt.

6.2.3. Tijd- en Plaats onafhankelijk werken (TPAOW)

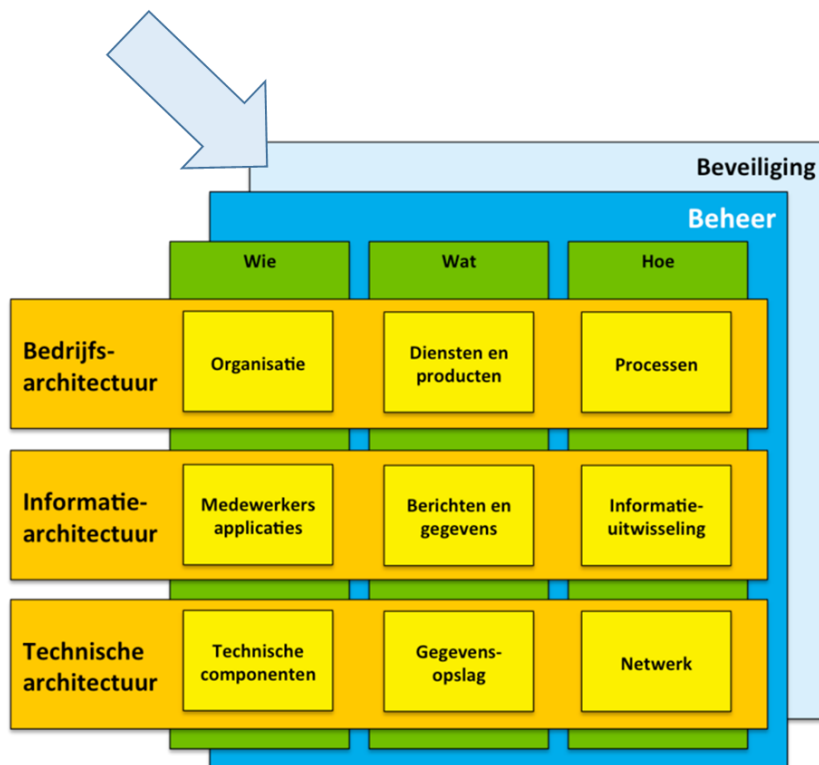
Door middel van tokens kunnen medewerkers die daarvoor zijn geautoriseerd ook thuis inloggen op het netwerk van de gemeente. Een flink aantal medewerkers heeft een tablet waarmee ook tijd- en plaats onafhankelijk gewerkt kan worden.

Vanuit de organisatie maar ook vanuit het project worden aan de ICT omgeving van Steenwijkerland steeds hogere eisen gesteld om tijd-, plaats en apparaat onafhankelijk te kunnen werken.

Dit betekent ook dat er gekeken moet worden naar de ondersteuning vanuit helpdesk en technisch beheer. Blijft de beschikbaarheid van de helpdesk tijdens de kantooruren of gaan we deze beschikbaarheid uitbreiden.

6.3. Informatieveiligheid

6.3.1. Informatiebeveiliging



Het doel van informatiebeveiliging is het behoud van:

- Beschikbaarheid/continuïteit (voorkomen van uitval van systemen);
- Integriteit/betrouwbaarheid (gegevens zijn juist, actueel en volledig);
- Vertrouwelijkheid/exclusiviteit (onbevoegden kunnen geen kennis nemen van gegevens die niet voor hen bestemd zijn);
- Controleerbaarheid (het belang om achteraf toegang en transacties te kunnen verifiëren).

Principes informatiebeveiliging:

- Onze gemeente is aangesloten bij de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD).
- Onze gemeente heeft een informatiebeveiligingsbeleid, gebaseerd op de strategische en tactische Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG)
- Gegevens zijn voorzien van een BIV-classificatie die aangeeft wat het gewenste niveau van Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid is.
- Voor die onderdelen die de organisatie als bedrijfskritisch beschouwt dienen verstoringen een zo minimaal mogelijke impact op de uitvoering van de processen te hebben. De ondersteuning is afgestemd op gemaakte afspraken over continuïteit
- Informatiebeveiligingsmaatregelen zijn gebaseerd op het informatiebeveiligingsbeleid, de BIV-classificatie van de betrokken gegevens en een risicoanalyse vanuit procesperspectief.

- Alle toegang tot gevoelige gegevens wordt gelogd en regelmatig (de regelmaat hiervan staat beschreven in het informatiebeveiligingsbeleid) beoordeeld.
- Uitwisseling van gevoelige gegevens vindt niet in bulk plaats, maar is toegespitst op de vraag zodat het beperkt is tot wat noodzakelijk is.
- Informatiebeveiliging wordt integraal meegenomen bij het ontwerp en de inrichting van applicaties en infrastructuur.
- Informatiebeveiliging wordt ook geborgd in afspraken (en controle op naleving ervan) met samenwerkingspartners en leveranciers van diensten of IT-systemen.
- Alle betrokkenen zijn zich bewust van informatiebeveiligingsmaatregelen en deze worden onder meer geborgd door periodieke interne en externe audits.

Binnen de gemeente Steenwijkerland is een informatiebeveiligingsfunctionaris (IBF) aangesteld (combinatiefunctie met de Informatiemanager). Hij bewaakt en coördineert de invoering van het beleid (BIG strategisch en tactisch) en de uitvoering van de risicoanalyse en het informatiebeveiligingsplan. Vanuit deze functionaris worden eisen gesteld aan het inrichten van de informatievoorziening en heeft dus invloed op de processen, de gegevens het beheer en de ICT. Vanuit de Meldplicht Datalekken en de Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt, nog meer dan voorheen, het juist toepassen van privacywet- en regelgeving een aandachtspunt binnen informatiebeveiliging. Het ligt nu in de planning, om in samenwerking met omliggende gemeenten, een functionaris aan te stellen die de functie van Functionaris Gegevensbescherming gaat vervullen en de privacybewustzijn 'tussen de oren' van al diegenen te brengen die met persoonsgegevens omgaan

Baseline Informatiebeveiliging gemeenten (BIG)

De IBD is een gezamenlijk initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en actief sinds 1 januari 2013. Om invulling te kunnen geven aan haar doelen is door de IBD op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) een vertaalslag gemaakt naar een baseline voor de gemeentelijke markt. Deze Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) betreft twee varianten, een strategische- én een tactische Baseline.

Op basis van deze BIG is het beleid informatiebeveiliging binnen Steenwijkerland gestoeld. Op basis van dit beleid wordt er jaarlijks een informatiebeveiligingsplan opgesteld die gebaseerd is op de resultaten uit de gap-analyse en waar nodig een risicoanalyse. Uit dit informatiebeveiligingsplan kunnen ook activiteiten of projecten komen die voor informatievoorziening gevolgen hebben. Door het opstellen van het informatiebeveiligingsplan aan te laten sluiten op de jaarlijkse bijwerking van het iBeleid kunnen deze projecten worden meegenomen in de jaarplanning van de projecten en activiteiten.

6.3.2. Veilig delen

We stellen onze data zoveel mogelijk open voor gebruik door ketenpartners en samenwerkingspartners. We willen noodzakelijke informatie eenvoudig kunnen delen, waarbij de beveiliging van informatie voldoet aan de wettelijke eisen. De mate waarin we data kunnen delen, hangt af van het soort samenwerking. Hiervoor is het belang dat er met de samenwerkings- en ketenpartners heldere afspraken in de vorm van SLA's en/of bewerkersovereenkomsten worden gemaakt.

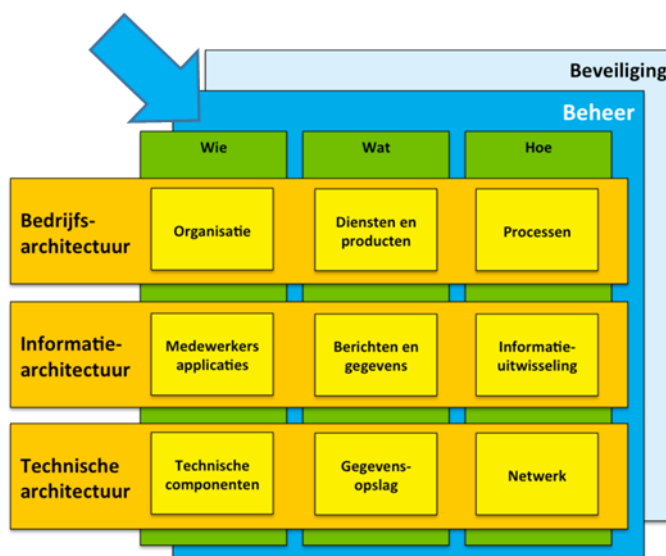
6.3.3. Privacy

Het onderwerp privacy vraagt steeds meer aandacht van de gemeentelijke organisatie. Waar het vroeger vooral een 'dingetje' was van de afdeling burgerzaken is het nu een onderwerp van belang voor de gehele organisatie. In alle afdelingen worden wel persoonsgegevens gebruikt of gegevens toegepast die weer te relateren zijn aan personen, denk aan geo-informatie. Privacy is niet alleen een kwestie van goed beveiligen, maar ook van goede ketensamenwerking, het goed ontwerpen van processen en systemen én het goed interpreteren van de wetgeving. Het is van belang te komen tot een informatiebeveiligingsbeleid waarin privacy-beleid een specifiek aandachtspunt is.

6.3.4. ENSIA

Het ministerie van BZK heeft opdracht gegeven aan de Taskforce BID om in nauwe samenwerking met de VNG, de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en de Auditdienst Rijk (ADR) onderzoek te verrichten naar de mogelijkheid om audit- en verantwoordingsinspanning terug te dringen. Momenteel wordt gekeken of een Eenduidige Normatiek Single Informatie Audit (ENSIA) kan worden geïntroduceerd binnen de (lokale) overheid. Doel van ENSIA is te komen tot een vermindering van de verantwoordings- en auditinspanning bij overheden. De huidige verantwoordingsverplichtingen zijn verkokerd in verschillende beleidsdepartementen. Een integrale benadering, die de informatieveiligheid bij gemeenten positief zal beïnvloeden, ontbreekt. De BIG kent deze benadering juist wel. De diverse verantwoordingsverplichtingen overlappen elkaar deels waardoor gemeenten over hetzelfde onderwerp meerdere keren en/of op verschillende momenten verantwoording afleggen. De BIG neemt deze overlap in potentie grotendeels weg.

6.4. **Gegevenskwaliteit**



6.4.1. **Juiste informatie op juiste moment**

We willen ervoor zorgen dat binnen de processen van de gemeente de juiste informatie op het juiste moment beschikbaar is. Dit klinkt heel logisch maar is erg afhankelijk van systemen, maar nog meer van de processen die ervoor zorgen de gegevens in de systemen op een juiste wijze worden ingevoerd en op een gewenst kwaliteitsniveau gehouden worden. Het team informatievoorziening zal continu vanuit de vraag van de organisatie om informatie de informatievoorziening inrichten. Een belangrijk principe hierbij is de eenmalige opslag en meervoudig gebruik van gegevens.

6.4.2. **Eenmalige opslag/beheer en meervoudig gebruik**

Basisregistraties zijn via wetgeving opgelegd aan verschillende publiekrechtelijke organen. Het gaat hierbij om eenmalig inwinnen en meervoudig gebruik van gegevens door en voor de gehele overheid. Er zijn straks 13 basisregistraties voor (vermogens)objecten en subjecten waaronder personen, adressen, gebouwen, bedrijven, kadaster, inkomens. Proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor het gebruik van deze gegevens binnen hun eigen processen.

Kernregistraties zijn het equivalent van een basisregistratie. Een kernregistratie kan ten aanzien van een basisregistratie aanvullende en actuele gegevens bevatten of andere gegevens waarvoor binnen de organisatie geldt: 'eenmalig inwinnen, meervoudig gebruiken' om de werkzaamheden efficiënter te kunnen verrichten. Een voorbeeld is de registratie van medewerkersgegevens. We stellen binnengemeentelijk gebruik van bestaande gegevens verplicht en organiseren kernregistraties zó dat we onafhankelijk zijn van applicaties. We bewaken en verbeteren de kwaliteit van gegevens door het adequaat organiseren van gegevensbeheer. Bij nieuwe projecten

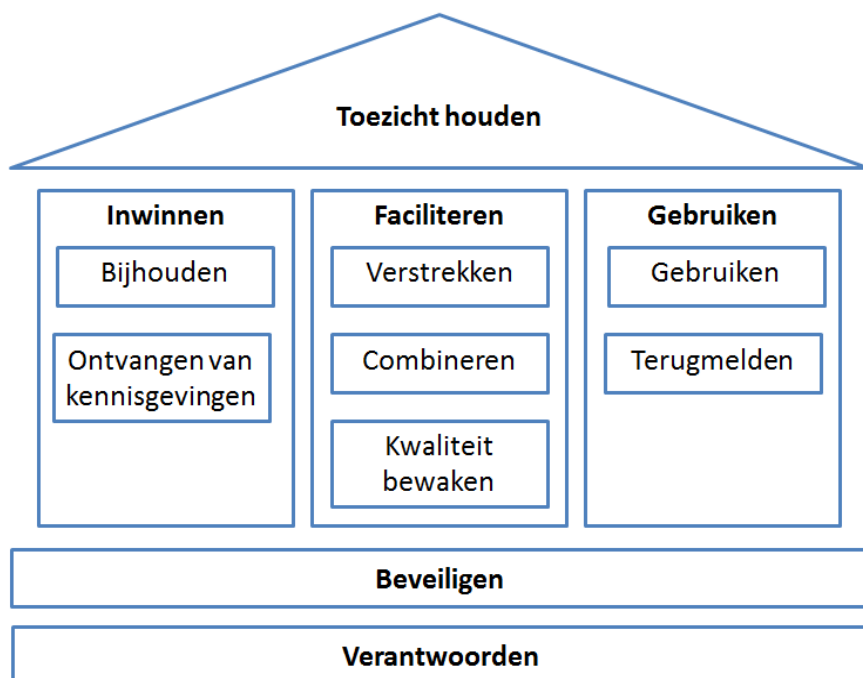
werken we de informatiebehoefte, informatiestromen en relaties met registraties en applicaties uit.

Procesregistraties zijn registraties die procesgegevens bevatten die specifiek voor één proces worden opgeslagen en beheerd. Proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gegevens die in hun proces worden gegenereerd en opgeslagen.

6.4.3. Gegevensmanagement

Gegevensmanagement (= het geheel van processen en producten dat betrekking heeft op de omgang van de gemeente met gegevens) is het fundament van de informatievoorziening: van daaruit worden bedrijfsprocessen en automatiseringssystemen gevoed. Gegevensmanagement moet ervoor zorgen dat de juiste gegevens met de juiste betrouwbaarheid, op het juiste moment op de juiste plaats beschikbaar zijn. Kortom wij zijn als gemeente die gegevens verwerkt, belast met de complexe taak om zorgvuldig om te gaan met deze gegevens op een volledige, inzichtelijke, betrouwbare en beheersbare wijze. Gegevensmanagement omvat de gegevensuitwisseling intern en met andere organisaties, de kwaliteitsbewaking, monitoring, verantwoording en de beveiliging.

Een belangrijk onderdeel van gegevensmanagement is het benoemen en toewijzen van rollen en verantwoordelijkheden. We maken hierbij onderscheid in verschillende aandachtsgebieden. Deze aandachtsgebieden zijn het inwinnen, faciliteren en gebruiken van de gegevens. Daarnaast kennen we het toezicht houden op het geheel van deze onderwerpen, het beveiligen van de gegevens en het kunnen verantwoorden van de verwerking van gegevens.



Figuur 1 - Gegevensmanagement op strategische hoofdlijnen

De combinatie van *Inwinnen*, *Faciliteren* en *Gebruiken* van gegevens wordt het 'verwerken' van gegevens genoemd.

Onderdelen van de verwerking van gegevens

Inwinnen van gegevens kan bestaan uit het bijhouden van een (lokale registratie) of inmeten en tekenen in 'de kaart', het ontvangen van een kennisgeving van een registratie die door een externe partij wordt bijgehouden of de ontvangst van documenten of mails van externe bronnen.

Faciliteren omvat het ontvangen van gegevens die zijn ingewonnen, het verstrekken van (gecombineerde) gegevens aan afnemers, het bewaken van de kwaliteit en onderlinge integraliteit van gegevens.

Gebruiken is afnemen van de diensten die door de *Faciliteren* component worden geboden. Afnemers gebruiken deze diensten om gegevens in te zien, en op te vragen voor gebruik binnen hun bedrijfsprocessen. Indien een afnemer gerede twijfels heeft over de kwaliteit van gegevens heeft de afnemer de plicht om deze twijfel terug te melden aan de bronhouder of verstrekker van de gegevens.

Toezicht houden omvat de functies die voor de organisatie toezicht houden op de verwerking van de gegevens. Enerzijds is het via deze functies mogelijk om na te gaan of de verwerking van gegevens conform binnen de gemeente overeengekomen protocollen is verlopen en anderzijds is het mogelijk om in kaart te brengen welke gegevens van burgers en bedrijven zijn uitgewisseld en waarom.

Beveiligen is een combinatie van technische, organisatorische, fysieke en procedurele maatregelen die gebaseerd zijn op een risicoanalyse, wettelijke verplichtingen en landelijke richtlijnen. Te denken valt aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), de Wet Datalekken en de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG).

Verantwoorden omvat functies die benodigd zijn voor het faciliteren van de verantwoording richting burger, bestuur en Rijk van de verwerking van gegevens. Deze functies omvatten loggingfuncties waarmee wordt opgeslagen wie, wanneer, waarom, welke categorieën van gegevens heeft verwerkt en functies om verantwoordingsinformatie mee te genereren.

Basisprincipes gegevensmanagement

Ten aanzien van het gegevensmanagement zijn de volgende basisprincipes benoemd:

- Gegevens zijn een bedrijfsmiddel en hebben waarde;
- Gegevens worden waar mogelijk gedeeld;
- Gegevens worden conform wet- en regelgeving verwerkt.

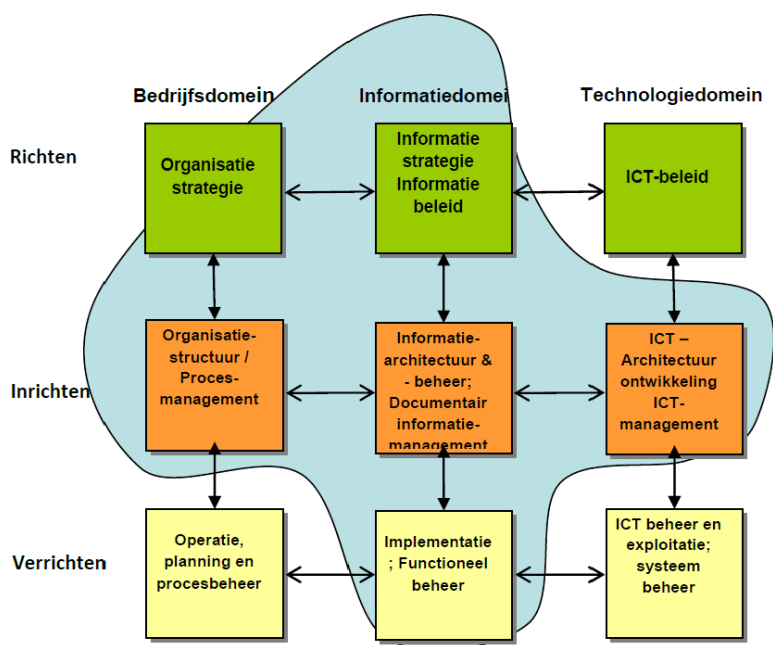
Hiervoor is nodig:

- Inrichten eigenaarschap en governance-structuur (verantwoordelijkheid, rollen, processen)
- Opstellen beeld voor huidige gegevensgebruik per proces (data-architectuur)
- Opstellen beeld voor gewenste gegevensgebruik per proces
- Datakwaliteitsplan: gericht werken aan verbeteren van kwaliteit, te beginnen bij basisregistraties en kernregistraties, vervolgens ook procesregistraties
- Invoeren van een mechanisme voor consistent houden basisregistraties-kernregistraties-overige registraties

6.5. **I&A organisatie**

6.5.1. **Kwaliteit**

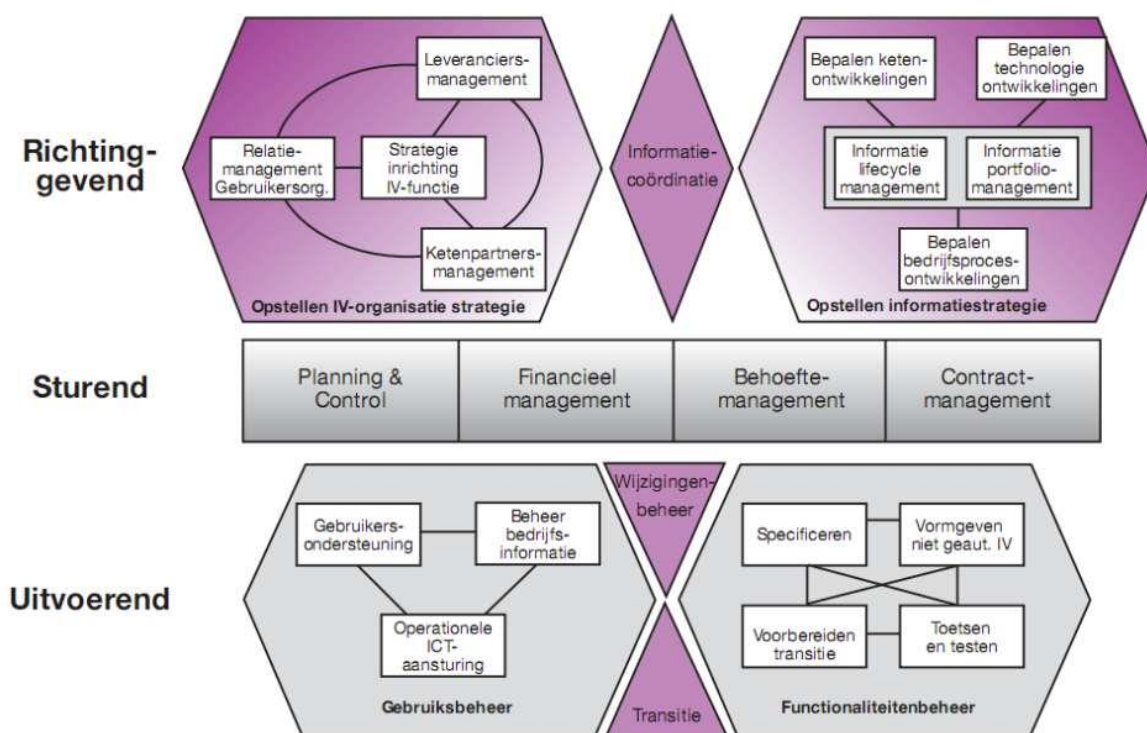
Kwaliteit van de informatievoorziening is voor een groot deel afhankelijk van de afstemming tussen de informatiebehoefte van de afdeling (het proces) en het aanbod van informatie. Hierin heeft functioneel beheer een cruciale rol. Hierbij volgen we de BISL-principes en het negenvlaks model voor de positionering van informatiemanagement en de inrichting van het functioneel beheer.



De gemeente kiest bewust waar ze op inzet en wat ze aanpakt. De vragende partij (afdeling, team, proceseigenaar, ...) (in bovenstaande plaat het bedrijfsdomein) stelt een duidelijke behoefte en bepaalt in eerste instantie wat een oplossing waard is. Integrale afweging vindt plaats in het MT. Meerwaarde staat daarbij voorop: wat draagt betere of andere informatievoorziening bij aan de organisatiedoelen? Het concernplan en het iBeleid vormen de toetssteen. De gemeente maakt duidelijk onderscheid tussen doelen enerzijds en de middelen om die doelen te bereiken anderzijds.

Informatiemanagement brengt samen met functioneel beheer de behoefte in beeld en vertaalt dit naar informatievoorzieningsoplossingen. Uiteindelijk worden daarmee ook aan ICT-beheer de eisen en wensen aan de technologie meegegeven.

6.5.2. Informatiemanagement en beleid



Richtinggevend:

De I&A-organisatie binnen Steenwijkerland is gestoeld op het BSL² framework. Het informatiemanagement, het richtinggevend deel van het framework is belegd bij de Informatiemanager en de informatieadviseurs.

Sturend:

Ook het sturende deel is belegd bij de informatiemanager en de informatieadviseurs. Een uitzondering hierop is het financieel management van de netwerk- en hardwarecomponenten van de ICT-voorzieningen.

Uitvoerend:

Voor wat betreft de onderdelen die binnen Steenwijkerland onder functioneel beheer vallen is dit opgenomen binnen informatiemanagement bij het cluster functioneel beheer.

Voor wat betreft de onderdelen van ICT-beheer is het sturende en de uitvoerende deel belegd bij het team Informatievoorziening. Hierin zijn opgenomen technisch beheer, de servicedesk (gebruikersondersteuning 1^e lijns) en gegevensbeheer.

² BiSL is een methodiek voor het publieke domein sinds 2005 en in tegenstelling tot ITIL en ASL richt BiSL zich niet op het aanbod van ICT-middelen, maar juist op de gebruikersorganisatie (de vraag).

In onderstaande paragrafen wordt verder toegelicht welke taken er bij informatiemanagement, functioneel beheer en technisch beheer zijn belegd.

Informatiemanager

De informatiemanager is verantwoordelijk voor de informatievoorziening binnen de organisatie. Hij is verantwoordelijk voor het formuleren van de iVisie, het iBeleid en de iProjecten op tactisch en strategisch niveau. Hij zorgt daarnaast voor het opzetten en actualiseren van de informatiearchitectuur, analyseert de ontwikkelingen in de omgeving draagt ook zorg of adviseert bij een adequate inrichting van de informatiemanagementorganisatie

Daarnaast is er op sturend niveau van belang dat er een optimale fit ontstaat tussen de bedrijfsprocessen en de ondersteunende informatievoorziening. Hiervoor moet de inventarisatie van de informatiebehoeften gecoördineerd worden, business cases worden opgesteld en beoordeeld. Ook de aansturing van leveranciers en het fungeren als opdrachtgever naar de IT-afdeling is van groot belang.

Informatieadviseur

Het doel van de informatieadviseur is om de organisatie optimaal te ondersteunen, begeleiden en adviseren bij de ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening. De informatieadviseur zorgt er samen met de medewerkers uit de organisatie voor dat haar processen en informatiesystemen goed worden ingericht. Ook zorgt hij voor optimale toegang voor de medewerkers tot de juiste informatie en juiste documenten.

De informatieadviseur is een adviseur die de klant helpt bij het stellen van de juiste vragen, zodat hij kan zorgen voor de beste oplossing. De informatieadviseur gaat actief de organisatie in om 'de vraag' op te halen en hetgeen we met elkaar bereikt hebben en willen bereiken te promoten.

De informatieadviseur voert overleg met gebruikers om veranderingen in het werkproces te signaleren en stelt requirements op en vertaalt deze in consequenties voor de informatievoorziening. De informatieadviseur inventariseert gebruikerswensen, vertaalt deze naar oplossingen en zoekt daarbij samen met de functioneel beheerders naar optimaal gebruik van de huidige informatiesystemen.

Projecten

De informatievoorziening is continue onderhevig aan verandering. Er wordt veel verwacht van de gemeente Steenwijkerland. Enerzijds omdat er toezeggingen zijn gedaan, anderzijds omdat de externe ontwikkelingen dit vereisen. Veranderingen in de informatievoorziening dienen planmatig te worden begeleid. Dit zijn veelal complexe trajecten, die door ervaren medewerkers moeten worden begeleid. Als de afdelingen ook de projectleiding op zicht nemen, dan krijgen we steeds een andere projectleider die het wiel (van het leiden van projecten) opnieuw moet uitvinden.

Uit doelmatigheids-, doeltreffendheids- en standaardisatie overwegingen worden ICT-projecten zoveel mogelijk uitgevoerd (geleid) door de informatieadviseurs die de wereld van projectmanagement (en gebruiken hiervoor de Prince2 methodiek) kennen en de projectenstandaarden en afspraken binnen de organisatie hanteren.

De projectleider is verantwoordelijk voor het succesvol ten einde brengen van projecten op het gebied van bedrijfsvoering, dienstverlening en ICT. De projectleider begeleidt daarbij een team

van functionele/technische en proces specialisten. De bedrijfsvoering-, dienstverlening- en ICT-projecten voldoen aan de projectkwaliteit die de opdrachtgever hieraan heeft gesteld. Projectkwaliteit is de mate waarin het projectresultaat voldoet aan de expliciete en impliciete eisen van de klant

6.5.3. Functioneel beheer

Algemeen(intro)

Functioneel beheer voert haar werkzaamheden binnen Steenwijkerland uit volgens het BiSL (Business Information Services Library) raamwerk. Door gebruik te maken van de best practice uit het BiSL raamwerk zorgt functioneel beheer er samen met de gebruikersorganisatie voor dat de informatievoorziening adequaat werkt. Ook kunnen behoeften, wensen en eisen vanuit het bedrijfsproces duidelijk vertaald worden naar een gegrond (maat) advies over mogelijke IV-oplossingen (geautomatiseerd of niet geautomatiseerd). BiSL wordt al sinds 2009 binnen Steenwijkerland(beheerplus) gebruikt en toegepast.

Wijzigingsbeheer

We definiëren verschillende soorten wijzigingen binnen Steenwijkerland volgens het BiSL wijzigingsproces. We kennen standaard en niet standaard wijzigingen. Alle wijzigingen worden ingediend, opgeslagen en bijgehouden in Topdesk. Een standaard wijziging mag conform beleid uitgevoerd en of ingeregeld worden in de applicatie door Functioneel Beheer.

Een niet standaard wijziging wordt apart beoordeeld in een Change Advisory Board (de wijziging advies commissie). Het CAB beoordeelt de impact en toepasbaarheid van het ingediende wijzigingsverzoek. Als de wijziging beoordeeld is door het CAB zal deze de wijziging afkeuren, goedkeuren of evt. voorleggen aan het IPMT. "Grote" niet standaard wijzigingen zullen altijd door het IPMT moeten worden beoordeeld. Het CAB kan hierin het IPMT adviseren. Het CAB is een samenstelling van functioneel- en technisch beheer. Bij adviezen aan het IPMT of uitzonderingen kan de informatiemanager of teamleider informatievoorziening ook deelnemen aan het CAB.

Wat betreft het testen volgt functioneel beheer voor zover mogelijk het TMAP principe. Binnen Steenwijkerland kennen we geen "OTAP straat" (ontwikkel, test, acceptatie, productie), maar werken we met een test- en productie omgeving. Wijzigingen, updates of de installatie van beheerde applicaties worden altijd eerst uitgevoerd in een testomgeving die zoveel mogelijk gelijk is aan de productieomgeving. Functioneel beheer voert de FAT (functionele acceptatie test) uit en in samenwerking met (hoofd)gebruikers wordt de GAT (gebruikers acceptatie test) uitgevoerd. Bij een go is iedereen akkoord en vindt de transitie plaats naar de productieomgeving. Bij een no go zullen de productie versturende issues eerst door de leverancier/ Functioneel Beheerder hersteld worden, waarna opnieuw een FAT/GAT zal worden uitgevoerd.

Incidentbeheer(Meldingen) of Probleembeheer

Tijdens gebruik van applicaties kunnen storingen, vragen of wensen ontstaan. Deze worden als incident gemeld door de gebruiker of de functioneel beheerder bij de Servicedesk. Dan treedt het incidentenproces in werking zoals beschreven in de het document "Afhandelen Meldingen" te vinden op Mijn Werkplek/Werkprocessen. 1^e lijns meldingen worden afgehandeld door medewerker van de Servicedesk. De 2^e lijnsmeldingen door Functioneel beheer. Functioneel

Beheer neemt de regie voor het oplossen van het incident. Blijkt dat het incident geen productie verstoring is dan gaat het door naar het wijzigingenbeheer of het problem management.

6.5.4. Gegevensbeheer

Het uitgangspunt is dat de basisregistraties waarvoor de gemeente het bronhouderschap voert, dit zijn vooralsnog de BRP, de BAG, de WOZ en BRO en de BGT, in huis worden beheerd.

Met de komst van het stelsel van basisregistraties heeft de gemeente er een aantal belangrijke kerntaken bij. De gemeente heeft de plicht gegevens uit de aangewezen basisregistraties ter beschikking te stellen aan andere overheden. Alle overheden krijgen de plicht om de basisregistraties te gebruiken, als er voor een object- of subjectgegeven een basisregistratie is aangewezen. Andere overheden vertrouwen op de kwaliteit van de gegevens zoals die door de gemeente wordt bijgehouden. Gebruikers hebben vanwege de gebruiksplicht ook een terugmeldplicht indien zij constateren dat gegevens in de basisregistratie niet kloppen. Deze wederzijdse verplichtingen gelden voor alle aangewezen basisregistraties. De gemeente heeft als wettelijk aangewezen bronhouder voor een aantal van de belangrijkste basisregistraties (GBA, BAG, WOZ, BRO en BGT) daarmee een grote verantwoordelijkheid gekregen. De taken die samenhangen met het beheer van de basisregistraties zijn gebundeld binnen één team/afdeling in de gemeente.

De redenen hiervoor zijn:

- Overeenkomsten in wijze van werken: het beheren en muteren van basisregistraties moet voldoen aan vaak wettelijk voorgeschreven en door externen te toetsen procedures en protocollen.
- Kwaliteitsbewaking door matching: Het beheerteam kan zijn taak in het verbeteren van de kwaliteit van de basisgegevens effectiever uitvoeren door gegevens in meerdere registraties regelmatig met elkaar te matchen.
- Gegevensverrijking door matching: Het matchen van bestanden kan ook leiden tot inzichten die voor andere afdelingen van belang zijn. Met name in de handhaving, maar ook in de belastingsfeer kan veel effectiever gewerkt worden op basis van informatie die het basisregistratiebeheerteam.
- Combineren mutatieprocedures. Er kunnen efficiencyvoordelen worden behaald omdat de mutatieprocedures voor sommige basisregistraties kunnen worden samengevoegd tot één proces/procedure, zoals:
 - Invoeren vergunningen en gereedmeldingen in WOZ, BAG, BGT en WKP
 - Intekenen geometrische gegevens BAG, BGT, WKP en WOZ

6.5.5. Procesmanagement

Hoe verbeteren wij de dienstverlening aan onze klanten, de inwoners en ondernemers in en buiten de gemeente, maar ook aan onze medewerkers? Wij houden daarbij rekening met de verschillende rollen van de klant en de dienstverlening die daarbij past. De wijze waarop wij onze dienstverlening uitoefenen is terug te vinden in de processen die daaraan ten grondslag liggen. Om de dienstverlening te verbeteren, moeten we de processen verbeteren. Hierbij maken wij gebruik van de Lean filosofie.

Het basisprincipe daarbij is dat in de processen de klant centraal staat en dat alleen die handelingen worden verricht die een toegevoegde waarde voor de klant hebben. Samen met de bij een proces betrokken (interne/externe) collega's in beeld brengen van het huidige proces, het elimineren van de verspillingen (handelingen in een proces die geen waarde hebben voor de klant). Daarna het in beeld brengen en implementeren van het gewenste proces.

Het continue blijven verbeteren en het voortdurend streven naar perfectie moet worden ingebed in onze organisatie, zodat we verstandig omgaan met belastinggeld, onze klanten niet lastigvallen met onnodige bureaucratie en onze medewerkers het leuk zijn gaan vinden om te blijven verbeteren.

6.5.6. Servicedesk

De gemeente Steenwijkerland beschikt over een servicedesk die vragen over de technische systemen maar ook vragen over de applicaties als 1^e lijns oppakken. De 2^e lijns ondersteuning is voor de technische zaken bij Technisch beheer gepositioneerd en de 2^e lijns ondersteuning voor functionele vragen over bedrijfskritische applicaties liggen bij functioneel beheer. De servicedesk werkt op basis van de ITIL procedures.

6.5.7. Technisch beheer

Het Technisch Beheer is belegd bij het team informatievoorziening. Onderstaand een overzicht van de verschillende taken die onder technisch beheer vallen.

Databasebeheer

Een databasebeheerder is de beheerder van voornamelijk grote databases. Hij/zij zorgt ervoor dat de database beschikbaar en beveiligd is en dat deze voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Een databasebeheerder geeft begeleiding en advies aan applicatiebeheerders en gebruikers in het gebruik van de database en over verdere ontwikkeling van de database. Hij/zij ontwikkelt ook procedures omtrent de database, zorgt ervoor dat er contact blijft met leveranciers.

Serverbeheer

Applicatievirtualisatie:

Applicatievirtualisatie zorgt ervoor dat bij het installeren van de applicatie de tussenkomst van een gebruiker of beheerder niet meer nodig is. Dankzij deze vorm van het installeren van applicaties is het mogelijk om vanuit één centraal punt software te distribueren.

Server virtualisatie:

Met virtualisatie wordt de fysieke hardware losgekoppeld van onze besturingssystemen en applicaties. Dit maakt het mogelijk om meerdere virtuele servers naast elkaar te laten werken op één fysieke server. De virtuele servers kunnen gemakkelijk tussen fysieke systemen worden overgezet.

Storage beheer

De storagebeheerder is verantwoordelijk voor enerzijds het dagelijks beheer van de storage omgeving en anderzijds participeren in projecten. Er wordt verwacht dat hij als specialist fungeert als beheerder van de back-up, storage en hardware. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor 2e en 3e lijns support op het gebied van storage en de voornamelijk op Windows gebaseerde IT-omgeving. Hij zorgt ook voor de ontwikkeling van de storage omgeving, het monitoren en bewaken, het reageren op storingen die het serviceniveau in gevaar brengen en het opstellen en bijhouden van documentatie.

Firewallbeheer

Firewall beveiliging is een cruciaal onderdeel in het netwerk om op een veilige manier toegang te krijgen tot het internet. De beheerder zorgt ervoor dat ons netwerk en data geen risico's lopen door invloeden van buitenaf. Daarnaast zorgt hij ook voor een veilige gecontroleerde toegang van buitenaf, bv thuiswerken via een VPN (Virtual Private Network) waardoor alleen aangewezen medewerkers een veilige toegang krijgen. Een firewall heeft continu aandacht nodig, het eenmalig inrichten is onvoldoende. Continu en actief beheer van een firewall is essentieel voor een optimale werking en voortdurende veilige situatie.

Netwerkbeheer

De beheerder zorgt voor het installeren van netwerk-hardware en -bekabeling, dan wel helpt bij/ziet toe op de installatie daarvan door derden. Hij bewaakt de netwerk-performance, zorgt voor het oplossen of doen oplossen van problemen en bottlenecks. Hij adviseert bij wijzigingen op het netwerk. Hij zorgt voor het toedelen van netwerk-adressen aan systemen die op het netwerk moeten worden aangesloten.

Beheer Telefonie

De beheerder levert standaard telefoniediensten en –producten aan medewerkers, binnen de afgesproken tijd en kwaliteit. De servicedesk ondersteunt de eindgebruikers bij vragen over het gebruik van de diensten en zorgt voor het opleveren en onderhouden van gebruikershandleidingen. De beheerder is verantwoordelijk voor het uitvoeren van planmatig onderhoud, al dan niet in samenwerking met de leverancier. Daarnaast is hij ervoor verantwoordelijk om rapportages op te stellen over het gebruik van de diensten.

Mobile Device Management

Met een Mobile Device Management-oplossing kan de IT-beheerder alle mobiele apparaten van medewerkers op afstand instellen en beheren. Hij voorziet deze van alle veiligheidsmaatregelen die daarbij horen. Hiermee zorgt hij ervoor dat de zakelijke smartphones, tablets en laptops op afstand te volgen, in te stellen, te wissen en te blokkeren zijn. Niet onbelangrijk bij diefstal, verlies of bij slecht gebruik.

Monitoring

Het continue bewaken van de systemen (24x7);

Hiermee bewaken we dat de systemen altijd up-to-date zijn

Zorgen voor proactieve maatregelen ter voorkoming van storingen

Inkoop Centrale- en Decentrale Hardware en systeemsoftware

Het inkopen van centrale- en decentrale ict middelen.

Certificaatbeheer

Het aanvragen in intrekken van PKI Overheid certificaten en E-herkenningsmiddelen.

Werkplekbeheer

Het technisch werkplekbeheer wordt uitgevoerd door de technisch beheerders.

7. Wat is er nodig?

7.1. *Inleiding*

Om de basisprincipes en iVisie vorm te geven en om de ontwikkelingen te kunnen volgen zijn er nog een flink aantal zaken nodig. De volgende paragrafen geven per focuspunt weer wat er nodig is. In het iVisie document waren de lijstjes met 'wat is er nodig' langer. Echter een groot deel wordt gerealiseerd vanuit de activiteiten in de basisvoorwaarden dus die zijn niet bij de focuspunten opgenomen maar in de paragraaf basisvoorwaarden. Daarnaast zijn er nieuwe onderwerpen aan toegevoegd die uit de evaluatie Digitale Zaakgerichte Dienstverlening naar voren zijn gekomen. Ook zijn er zaken toegevoegd vanuit de wensen van de afdelingen voor 2017. In Bijlage 1: Projecten en activiteiten is dit verder uitgewerkt in projecten en activiteiten. Bij elke paragraaf is een verwijzing naar deze projecten opgenomen.

7.2. *Interactie en participatie met inwoners en ondernemers*



Nodig

- *Integratie van kanalen*
- *Beschikbaar stellen van informatie intern en aan klanten*
- *Keuze in apps*
- *Betrouwbare gegevens*
- *Beschikbare systemen ('openingstijden')*
- *Platform voor participatie*

7.2.1. *Integratie van kanalen*

Hoe de vraag binnenkomt maakt niet uit, het antwoord is hetzelfde. De manier waarop de vraag binnenkomt, bepaalt de vorm van antwoorden. Daarbij blijven we inspelen op de behoefte van onze inwoner. Ook zorgen wij ervoor dat we voldoen aan de wettelijke eisen met betrekking tot het inrichten van de digitale dienstverlening. Nieuwe ontwikkelingen maken het mogelijk persoonlijk contact te maken met onze inwoner, zonder dat hij veel reistijd nodig heeft. Wij willen onderzoeken in hoeverre wij deze nieuwe ontwikkelingen kunnen toepassen in onze dienstverlening.

Daarvoor is het nodig dat deze kanalen worden geïntegreerd. Aan de balie bieden we minimaal dezelfde informatie (en soms zelfs meer) als via de website of de telefoon. De informatie in ons

antwoordportaal is hiervoor een belangrijke basis, maar ook de informatie uit het zaakstelsel en overige registraties.

PROJECT: eformulieren en klantportaal

7.2.2. Beschikbaar stellen van informatie intern en aan klanten

We willen meer info die we in huis hebben delen. Een voorbeeld is het geven van inzage in beheerplannen (groen en wegen bijvoorbeeld) waarmee inwoner en bedrijf kunnen meekijken maar ook meedenken. Ook het uitbreiden van de geboden informatie over de stand van zaken rond aangevraagde producten of diensten is een belangrijk punt.

Het zaakstelsel en de bijbehorende website zijn de verbindende schakel voor de samenhang in producten, diensten en processen die we langs die weg aanbieden. Hier kan de medewerker er vanuit gaan dat de informatie volledig, actueel en relevant is. Dit betekent dat alle informatie relevant in de totstandkoming van producten en diensten digitaal in het zaakstelsel beschikbaar wordt gesteld en waar nodig gearhiveerd (desnoods door substitutie). Andere domeinen, zoals het sociaal domein en vergunningverlening, sluiten hun registratie aan op het zaakstelsel voor een continue bijhouding van gemeenschappelijke gegevens.

Bij de inrichting van de zaaktypen (werkprocessen) in het zaakstelsel zijn slechts de basis behandelstappen per zaaktype ingericht. De invoering van norm- en streeftijden op zaaktypeniveau heeft, met uitzondering van de wettelijke normtijden, binnen de basis behandelstappen nog maar deels plaatsgevonden. Ongeveer 70 % van de zaaktypen hebben wettelijke afdoeningstermijnen. De overige zaaktypen gaan we inrichten op een termijn van 8 weken.

Ook gaan we onderzoeken of er een mogelijkheid is om terugbelnotities toe te voegen aan het klantsysteem.

PROJECT(EN): koppelingen zaaksystemen, substitutie, MijnOverheid LZ, klantportaal, informatie via de kaart

7.2.3. MijnOverheid Lopende zaken en berichtenbox

MijnOverheid is de persoonlijke website van burgers voor overheidszaken. Via MijnOverheid kunnen zij bijvoorbeeld via de Berichtenbox een herinnering krijgen als hun paspoort bijna verlopen is, controleren hoe zij bij hun gemeente geregistreerd staan of de status van een omgevingsvergunning (Lopende zaken) volgen. Al meer dan vijf miljoen Nederlanders maken gebruik van MijnOverheid door de implementatie van de Berichtenbox door de belastingdienst. We willen de eerste stappen zetten met de Berichtenbox en met Lopende zaken.

PROJECT(EN): MijnOverheid Lopende zaken en Berichtenbox, MijnOverheid voor Ondernemers, MijnGemeente

7.2.4. Optimalisatie zaakgericht werken.

Vanuit de evaluatie digitale zaakgerichte dienstverlening zijn een aantal punten naar voren gekomen om het zaakgericht werken verder optimaliseren. Hieronder een korte opsomming van de op te pakken punten. Voor een nadere toelichting verwijzen we naar de bijlage, de evaluatie DZD.

- Opfriscursus medewerkers
- draagvlak en communicatie
- afspraken over zaakgericht werken
- functioneel beheer
- eigenaarschap applicaties
- communicatie
- verbeterpunten zaaksysteem

PROJECT: Optimalisatie zaakgericht werken

7.2.5. Platform voor informatieuitwisseling intern en extern

Met partners zoals in wijkteams kunnen we informatie op een veilige manier delen. We delen signalen, niet hele dossiers tenzij dat noodzakelijk is. Voor intensieve samenwerking werken we in een gezamenlijke omgeving, anders wisselen we informatie uit via berichten. We willen dit soort functionaliteit zoveel mogelijk samen met inwoners ontwikkelen. Een voorbeeld is het meedenken door inwoners in het ontwikkelen van de openbare ruimte.

We stroomlijnen onze informatie voor begrotingen, financiën en projecten zodat we transparant kunnen zijn naar buiten en naar binnen én (interne) participatie van teams en medewerkers stimuleren.

PROJECT: Platform voor informatieuitwisseling intern en extern

7.2.6. Omgevingswet

In 2019 zal ook Steenwijkerland gaan aansluiten op de omgevingswet. De veranderopgave omgevingswet is in volle gang. Via bestuurderstafels, netwerken, werkateliers en pilots worden de kansen en uitdagingen van de wet verkent. Om de doelen van de wet te realiseren komt er één landelijk digitaal loket (Mijn Omgevingsloket) voor inwoners en ondernemers, die zo wordt ingericht, dat de relevante processen van iedereen, dus initiatiefnemer, belanghebbende en het bevoegde gezag zo gebruiksvriendelijk mogelijk ondersteunt. Dit vraagt veel afstemming in de werkprocessen van gemeenten, waterschappen en provincies. De hiermee gebundelde informatie zal worden samengebracht in de nog te ontwikkelen 'informatiehuizen'.

Om dit mogelijk te maken is een Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) voorzien, die bestaat uit standaarden, informatiesystemen en portalen om de onderlinge samenwerking mogelijk te maken. Hiervoor zal gebruik worden gemaakt van een landelijke Digitale Generieke Infrastructuur.

In 2017 houden we deze ontwikkelingen nauwlettend in de gaten zodat we tijdig voorbereidingen kunnen treffen om aansluiting (koppelingen) met het Digitaal Stelsel Omgevingswet mogelijk te maken.

PROJECT: Digitaal Stelsel Omgevingswet

7.2.7. Informatie delen via de kaart

Het bieden van informatie via een 'kaartje' is vaak veel laagdrempeliger dan via een lijstje of platte tekst. Informatie over ontwikkelingen in de buurt van de inwoner zoals verleende vergunningen, meldingen die in de omgeving zijn gedaan of andere ruimtelijke plannen is vaak veel duidelijker via een kaart te ontsluiten. In 2017 willen we kijken welke stappen we hierin kunnen zetten.

PROJECT: Informatie delen via de kaart

7.2.8. Gemeente Apps

De website is al lang niet meer het enige middel om informatie te delen met onze inwoners. We zetten dit vooralsnog wel als belangrijkste medium in maar de toepassing van apps zoals de afval-app of de toerisme-app is wel aantrekkelijk. In 2018 willen we daar mee starten. Dat betekent voor volgend jaar het aanvragen van een claim voor de begroting van 2018.

De trend om flink te investeren in specifieke apps is achter de rug (de meest gebruikte apps zijn van de grote leveranciers; Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, WhatsApp, Snapchat etc..). Gebruikers van smartphones en tablets gebruiken vaak maar een beperkt aantal apps, die hoofdzakelijk afkomstig zijn van de grote leveranciers. Het advies aan de werkgroep social media vanuit de workshops online marketing was dan ook consolidatie en inzetten op de hoofdkanalen (social media & websites) met daarbij als vereiste dat alle ontwikkelde functionaliteit responsive is, oftewel ook geschikt is voor mobile devices.

Zodoende zullen toekomstige apps steeds vaker responsive websites zijn die werken op ieder device ongeacht besturingssysteem. Doordat ze een responsive website zijn, zijn ze makkelijker te delen en zijn ze niet specifiek afhankelijk van een appstore waarbij ze eigenlijk in het niet vallen tussen het gebruik van de grote apps.

PROJECT: Gemeente Apps

7.2.9. Website

Onze websites en apps zullen moeten voldoen aan de webrichtlijnen voor overheidswebsites, deze webrichtlijnen zijn internationaal (WCAG 2.0) en voor ieder device.

We laten onze website nu al jaarlijks toetsen door stichting Accessibility.

Dit is vooralsnog puur voor www.steenwijkerland.nl en subsites. Andere sites/apps van ons zoals bijvoorbeeld wonenmetmeerwaarde.nl worden niet nog meegenomen in deze checks.

Voor deze richtlijnen is nieuwe wetgeving in ontwikkeling, die naar verwachting per 1 januari 2017 zal ingaan; *"Als deze wetgeving van kracht is moeten nieuwe websites na een jaar voldoen, en bestaande websites (van vóór de wetgeving) na twee jaar. Mobiele applicaties moeten 33 maanden na inwerkingtreding van de wet aan de eisen voldoen."* Voor onze websites zouden we dus 24 maanden krijgen om deze compleet te laten voldoen, onze apps 33 maanden vanaf 1 januari 2017. Wat daarbij bijzondere aandacht vereist zijn 3 zaken; apps, multimedia en pdf bestanden.

Daarnaast is het optimaliseren van de zoekmachine van onze website voor ons een continu proces. Binnen Nederland is Google met haar 91% marktaandeel de focus qua optimalisatie.

PROJECT: Website

7.2.10.Social Media

De toepassing van sociale media gaat ook de gemeente Steenwijkerland niet voorbij. Het is één van de kanalen om contact te hebben met onze inwoners tenslotte. Hiervoor is het nodig dat sociale media goed ingebed worden in de gemeentelijke organisatie. Hiervoor dient ook eerst beleid te worden opgesteld.

We willen hiervoor onder andere een plan van aanpak opstellen voor de gefaseerde overdracht van (een deel van de taken rondom) webcare vanuit team communicatie naar KCC, onderzoeken van de nut en noodzaak van een monitoringtool en presentaties geven over social media aan het MT en het college van B&W.

PROJECT: Social Media

7.2.11.Doorontwikkeling MOR

Het proces voor de afhandeling van de Meldingen Openbare Ruimte (MOR) is nu opgenomen in het zaaksysteem met behulp van een eDienst. De huidige inrichting is en voor de inwoner en voor de medewerker niet gebruiksvriendelijk. We gaan kijken of we binnen het zaaksysteem tot verbeteringen kunnen komen of we gaan op de markt kijken of er betere oplossingen beschikbaar zijn, maar wel met de eis dat deze gekoppeld is aan het zaaksysteem van Greenvalley voor de juiste informatie uitwisseling.

PROJECT: Doorontwikkeling MOR

7.2.12.Digitale handtekening

Met het invoeren van diverse eFormulieren en eDiensten is het toepassen van de digitale handtekening steeds vaker aan de orde. We gaan beleid opstellen hoe en wanneer we binnen de gemeente de digitale handtekening gaan toepassen.

Activiteit: Opstellen beleid digitale handtekening

7.2.13.Opslagcapaciteit dms

Met de toename van het gebruik van het DMS (Alfresco) vanuit het zaaksysteem en voor de projecten, maar ook door de digitalisering van de bouw- en milieudossiers, zal de opslagcapaciteit die nodig is voor het DMS zeer snel toenemen. We gaan een oplossing zoeken in overleg met ICT-beheer die het beste past bij Steenwijkerland.

Activiteit: Opslagcapaciteit DMS

7.2.14.Ondernemersdossier

Het project NUP bouwstenen tbv bedrijven (MijnOverheid voor Ondernemers) staat al een tijd onhold. We willen dit project weer opstarten als ook de techniek ons de mogelijkheden geeft.

PROJECT: MijnOverheid voor Ondernemers

7.3. **Wendbaarheid en innovatie**



Nodig

- *Vooruit kijken (analyse en besturing)*
- *Focus op enkele kernsystemen (domeinen)*
- *Modulaire applicaties*
- *Goed is genoeg (80/20)*
- *Schaalbare infrastructuur*
- *Bestaande heroverwegen vanuit wendbaarheid*
- *Quick-wins toepassen*

7.3.1. Medewerkers met het juiste gereedschap waarmee ze adequaat weten te werken

De werkplek van de medewerker verandert. Er is steeds meer behoefte aan functionaliteit op mobiele werkplekken of thuis of op flexplekken. Men wil steeds meer Tijd, Plaats en Apparaat Onafhankelijk Werken (TPOAW). Ook in Steenwijkerland is men aan het kijken naar een nieuwe invulling van de werkplek. Activity based is een term die genoemd wordt. Voor 2017 is een claim neergelegd om in ieder geval het flexwerken en het thuiswerken beter mogelijk te maken.

PROJECT: Papierloos vergaderen, Werkplek 2.0

7.3.2. Processen

Onze processen zijn 'lean'. Met vereenvoudigde processen en met meer handelingsruimte voor medewerkers kunnen onze processen mede door de inzet van informatiesystemen eenvoudiger worden.

PROJECT: E-formulieren en LEAN beschrijven zaaktypes

7.3.3. Vooruit kijken

De informatievoorziening moet de verandering (mede) mogelijk maken; de informatievoorziening moet helpen, niet remmen. Dat vraagt dat we vooruit kijken en tijdig consequenties doordenken. Het betekent dat we gemaakte keuzes ter discussie durven stellen en afscheid durven nemen van bestaande systemen om wendbaar te kunnen zijn.

PROJECT: GEEN, Jaarlijks bijstellen Informatiebeleid en planning

7.3.4. Schaalbare infrastructuur

Onze infrastructuur ondersteunt flexibel werken en is schaalbaar d.w.z. eenvoudig en zonder hoge kosten aan te passen aan wisselende applicaties en de (toenemende) gegevensopslag. De benodigde koppelingen voor samenwerking laten zien dat flexibiliteit nodig is. Samenwerking kan leiden tot het uitbreiden of juist inkrimpen van systemen. De vereiste flexibiliteit en schaalbaarheid maken we de komende jaren concreet aan de hand van ontwikkelingen en projecten.

7.3.5. Bestaande heroverwegen vanuit wendbaarheid.

Wendbaar betekent ook dat we onze capaciteit – binnen grenzen – naar behoefte kunnen inzetten. Dat vraagt prioriteitstelling, hoe we dat gaan doen volgt uit de organisatie ontwikkeling. Kanttekening is dat de informatievoorziening zelf vaak lastig snel aan te passen is, en dat keuzes verstrekende en langdurige gevolgen hebben en verschillende werkprocessen raken. Er is dus een toekomstplaat nodig (architectuur) van de informatievoorziening waar we naar toe werken. Belangrijk is dat er geen keuzes gemaakt worden die de informatiehuishouding verstarren. Keuzes moeten bijdragen aan de ambitie, waarbij de daadwerkelijke winst mogelijk pas later geïncasseerd kan worden. Zo is de Digikoppeling in eerste instantie een relatief dure investering i.r.t. het gebruik, maar lopen alle toekomstige aansluitingen op landelijke voorzieningen via Digikoppeling. Ook is gelaagde besluitvorming nodig, met ruimte voor proceseigenaren maar ook met duidelijke afbakening van organisatiebrede keuzes. Een duidelijke ingezette koers stellen we niet zomaar bij. We moeten rond de koers kunnen improviseren.

PROJECT: Architectuur

7.3.6. eHRM

Het HR-landschap ondergaat een grote transformatie. Er worden andere dingen verwacht van HR: minder met administratieve taken bezig houden en meer waarde toevoegen. Daarvoor zijn de laatste jaren tal van mogelijkheden gekomen die enerzijds tijd besparen en anderzijds de kwaliteit van het werk van HR naar een hoger plan tillen.

Met YouPP kunnen medewerkers meer zelf doen, wat bijdraagt aan een efficiënte manier van werken. Medewerkers kunnen nu digitaal:

- NAW gegevens raadplegen en muteren
- Zelfstandig een verlofaanvraag doen
- Reisdeclaraties indienen
- Verlof aanvragen;

Sindsdien zijn tevens de loonstrookjes en jaaropgaven digitaal. In een eerder stadium is het sollicitatieproces al gedigitaliseerd.

Momenteel wordt gewerkt aan:

- de digitalisering van het proces in- en uitdienst. Dit betreft het interne proces, bijvoorbeeld rondom toegangspasjes, accounts, werkplek etc.
- de opname van het individueel keuzebudget in YOUPP.

Binnen het HR-landschap van Steenwijkerland zijn verdere stappen nodig om nog slimmer en digitaal te kunnen werken. Daarbij kan onder meer gedacht worden aan de slimmere inrichting en digitalisering van:

- personeelsdossiers
- processen instroom, doorstroom en uitstroom
- gesprekscyclus
- managementinformatie etc.

Doelstelling van het project is een efficiënter en effectiever uitvoering van HR-taken. Digitaal, makkelijk en gebruiksvriendelijk dienen de sleutelwoorden binnen HR te zijn, voor medewerkers, management en het HR-cluster.

PROJECT: eHRM

7.3.7. Besluit Begroting en Verantwoording

Diverse ontwikkelingen vereisen het belang van een versterking van de positie van de raad. Daartoe moet het inzicht in de begroting van raadsleden, maar ook van burgers en bedrijven worden vergroot, zodat een levendige discussie over de beleidskaders en de uitwerking daarvan wordt bevorderd. Hiervoor worden er wijzigingen in de BBV doorgevoerd.

De voorgenomen wijzigingen in het BBV hebben als rode draad een versterking van de horizontale sturing door de raad. Het doel is meer transparantie van het besluitvormingsproces rond begroting en verantwoording en daarmee een grotere betrokkenheid van alle belanghebbenden bij het besluitvormingsproces. Voor alle betrokkenen beschikbare en hanteerbare informatie over zowel de beoogde als gerealiseerde beleidsresultaten is daarbij essentieel. Een betere vergelijkbaarheid van kosten en beleidsresultaten en daarnaast een versterkt inzicht in de financiële positie van de gemeente - nu en op termijn - staan centraal in de vernieuwing van het BBV.

De voorstellen richten zich op de uitvoeringsinformatie, beleidsindicatoren, financiële kengetallen, informatie over verbonden partijen en een aantal meer technische onderwerpen.

Activiteit : BBV

7.3.8. Operatie BRP. Hangt af van ontwikkelingen burgerzaken.

De wet Basisregistratie Personen is de grondslag voor het stelsel voor de registratie van persoonsgegevens in Nederland. Een aantal onderdelen van deze wet kan pas uitgevoerd worden als de Basisregistratie Personen (BRP) gereed is. De BRP is een volledig digitale voorziening die persoonsgegevens bevat van alle inwoners van Nederland (ingezetenen) en van personen die niet in Nederland wonen maar wel een relatie met de Nederlandse overheid hebben (de niet-ingezetenen). Gemeenten krijgen de komende jaren te maken met de invoering van de BRP. Alle gemeenten in Nederland gaan over van de GBA (Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens) naar de BRP. De eerste (koploper-) gemeenten kunnen vanaf juli 2018 op de BRP aansluiten. De eerder afgesproken implementatietermijn voor afnemers en gemeenten blijft maximaal 2 jaar. Na aansluiting van de koplopers sluit de RvIG alle gemeenten en afnemers gefaseerd aan.

Activiteit : Vooronderzoek operatie BRP

7.3.9. Drones

Het gebruik van drones neemt in ieder geval privé grote vormen aan. Maar ook zakelijk komen er steeds meer toepassingen. Een voorbeeld is het gebruik van drones voor handhaving en toezicht of het uitvoeren van landmetingen. Dit zou kunnen dienen als opvang voor weinig personeel. Hier hoort nog wel een principekeuze aan vooraf te gaan. Willen we als Steenwijkerland iets gaan doen met drones of niet?

PROJECT: Onderzoek naar mogelijkheden Drones

7.3.10. Substitutie

De doelstelling van dit project is vervanging van papieren informatie door een digitaal archief. Vervanging in de betekenis van het formeel (juridisch) en feitelijk plaatsmaken van informatie op papier voor digitale informatie. Hierbij is de intentie om voor 100% substitutie te gaan waar geen onderscheid wordt gemaakt in te vernietigen of te bewaren bescheiden. Met het realiseren van deze doelstellingen zal er een kwaliteitsslag gerealiseerd worden in het verbeteren en efficiënter maken van de bedrijfsprocessen en verbeteren van de dienstverlening van Steenwijkerland.

PROJECT: Substitutie

7.4. **Informatiegestuurd werken en analyse**



Nodig

- Kernregistraties
- Gegevensmagazijn, definities, standaarden
- Aanpassing applicaties en apps, gegevensgericht
- Gegevensbeheer
- “CBS”: analisten en tools, webcare
- Externe bronnen

7.4.1. **Informatiegestuurd werken**

Informatie wordt nu veelal nog gebruikt binnen de primaire en ondersteunende processen om het proces uit te kunnen voeren. Informatie wordt echter nog weinig gebruikt om processen mee te kunnen sturen of om beleid te kunnen maken en te evalueren of het beleid ook effect heeft.

Hiervoor zijn vakkundige medewerkers nodig die in staat zijn om gegevens voor het vakgebied te duiden tot informatie. Ook zijn er applicaties (en apps) en overige ict-middelen nodig om het informatiegestuurd werken te ondersteunen. Op welke gebieden dit eerst wordt opgepakt, moet blijken uit een nog op te stellen businesscase.

Door geleidelijk (in kleine specifieke projecten) te werken aan analyse en informatiegestuurd werken ontdekken we waar de meerwaarde zit, leren we daarvan en kunnen we doelen scherper bepalen.

Om informatiegestuurd te kunnen werken, richten we een informatieloket in dat informatieproducten ontwikkelt, levert en medewerkers of externe klanten daarbij ondersteunt. Zij helpen bij het verwerken van interne en externe (openbare) gegevens tot betekenisvolle informatie. Zij adviseren over het ontwikkelen van kennis o.b.v. die informatie. We gaan hiermee klein beginnen, en bouwen naar behoefte verder uit. Naast het centraal ontsluiten en beschikbaar stellen van gegevens en inzetten van analysetools, heeft het informatieloket vooral mensen nodig met expertise op gebied van informatieanalyse en gebruik van (externe) databronnen.

PROJECT: Informatieloket

7.4.2. **Managementinformatie**

Vanuit P&O en financiën komt er steeds meer behoefte aan het kunnen bieden van managementinformatie. Op dit moment is dit maar deels mogelijk en zeker nog niet geïntegreerd.

PROJECT: Managementinformatie

7.4.3. Project dossiers

Op dit moment is er nog geen centrale opslag en geen eenduidige wijze van opslag van projectdossiers. Deels gebeurt dit nog op papier, deels worden er op de projectschijf dossiers bijgehouden en voor een deel wordt er gebruik gemaakt van Alfresco share. Ook zijn er medewerkers die projectinformatie opslaan bij een zaak in het zaaksysteem en lopen daar tegen de beperkingen aan van het zaaksysteem. Vanuit diverse afdelingen wordt aangegeven dat het eenduidig en digitaal opslaan van projectdossiers een grote wens is. Het belangrijkste is het vinden van informatie over lopende of afgesloten projecten. Dit is nu soms een grote zoektocht. Vanuit het principe van eenmalige opslag, meervoudig gebruik moet hiervoor een oplossing worden gezocht. Alfresco Share zou hiervoor een oplossing kunnen zijn. Dit wordt nu toegepast in een pilot. De resultaten zijn echter nog niet bekend.

PROJECT: Projectdossiers

7.4.4. Vastgoedsysteem t.b.v. maatschappelijk vastgoed

Gegevens en contacten over Maatschappelijk Vastgoed zijn verspreid over diverse afdelingen van de gemeente. Er is geen integraal systeem waarin informatie over panden en hun gebruik opgehaald kan worden. Het inrichten van het systeem maakt onderdeel uit van het project Maatschappelijk Vastgoed waarin ook de problematiek van leegstand wordt aangepakt en een accommodatiebeleid wordt opgesteld.

PROJECT: Maatschappelijk vastgoed

7.4.5. Sociale atlas

De Sociale Atlas is door de gemeente Steenwijkerland in het leven geroepen om een overzicht te bieden van de statistieken over de demografische, sociale, economische en fysieke aspecten van de kernen en wijken in de gemeente. Door beter inzicht te krijgen in deze statistieken kan het gemeentelijk beleid beter worden onderbouwd en kan er meer focus en samenhang worden gelegd. Een belangrijke rol voor de Sociale Atlas is weggelegd voor het ordenen, visualiseren en presenteren van bestaand materiaal. De doelgroep van de Sociale Atlas omvat college en raad, beleidsmedewerkers, externe professionals en actieve burgers. In juni 2013 heeft de raad besloten dat er in 2014 een nieuwe atlas zal moeten verschijnen. Vicrea is vanaf 2014 begonnen met het ontwikkelen van een product hiervoor, maar dit is zoals het nu lijkt onvoldoende uit de verf gekomen en gaat ook niet dat bieden wat Steenwijkerland vraagt. Het is dus tijd om een nieuw onderzoek te gaan doen voor mogelijke oplossingen van dit vraagstuk.

PROJECT: Sociale atlas

7.5. ***Samenwerking***



Nodig

- *Businesscase per geval*
- *Ketenafspraken, taal*
- *Regie op diensten*
- *Praktische oplossingen*
- *Koppelvlakken in de keten*
- *Verwerken signalen*
- *Veilig delen*

7.5.1. Businesscase per geval

Om een heldere en complete businesscase te maken is veelal informatie nodig die binnen of buiten de gemeente Steenwijkerland te achterhalen is en of te genereren is. Vanuit informatievoorziening kunnen we helpen met het vinden van deze informatie door tooling ter beschikking te stellen zoals geografische en managementinformatie.

7.5.2. Praktische oplossingen

Om samenwerking adequaat met informatievoorziening te ondersteunen, kiezen we voor een pragmatische aanpak. Dat wil zeggen dat we de behoefte duidelijk stellen en vervolgens kijken welke praktische oplossingen daarvoor voor handen zijn. Voor samenwerking is het immers van belang om op afzienbare termijn resultaten te kunnen laten zien, tegen aanvaardbare kosten (quick wins). En samenwerkingen zijn veranderlijk, dus vragen om wendbare oplossingen. Alleen bij langdurige strategische samenwerking is een verdergaande integratie van informatievoorziening te overwegen.

7.5.3. E-factureren

E-factureren is de toekomst: het is sneller, gemakkelijker, nauwkeuriger en scheelt ondernemers en overheden administratie. Bovendien kunnen alle partijen hiervan ook financieel profiteren. Met ingang van november 2018 zijn overheden op grond van de Europese richtlijn inzake e-factureren (EU/55/2014) verplicht bij overheidsopdrachten e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. De Rijksoverheid stapt per 1 januari 2017 al over op e-factureren.

PROJECT:E-factureren

7.5.4. Huisvesting IGSD

Het huurcontract van het gebouw waarin nu de IGSD is gehuisvest eindigt in 2018?. Dat betekent dat er voor de medewerkers van de IGSD nieuwe huisvesting gezocht moet gaan worden. Hierover zijn nog geen besluiten genomen, maar een optie is om deze medewerkers in het gemeentehuis te huisvesten.

PROJECT: Toekomst sociale dienst Steenwijkerland

7.5.5. Regionale UitvoeringsDienst IJsselland.

De RUD IJsselland is een netwerkorganisatie. Betrokken partners zijn de gemeenten Dalfsen, Deventer, Hardenberg, Kampen, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland, Zwolle en de provincie Overijssel. Eind 2015 is overeenstemming bereikt over het nieuwe ICT-systeem. Gestart wordt in een 1e project met de informatievoorziening die nodig is voor het basistakenpakket-plus (alle taken m.b.t. de milieu-inrichtingen inclusief de milieumeldingen). Dit wordt in 2016 ingericht. Het vervolgproject (vanaf 2017) is facultatief voor de partners die dat willen en gericht op alle VTH-taken (dus ook taken die niet onder de RUD vallen). Dit kan gevolgen hebben voor de informatievoorziening van de gemeente Steenwijkerland. Ten behoeve van de informatievoorziening van de RUD kunnen er koppelingen (in welke vorm dan ook) nodig zijn. Waar nu alleen de basistaken door de gemeente Steenwijkerland bij de RUD zijn belegd kan het zijn dat er meer taken naar de RUD verschuiven. Dit kan consequenties hebben voor de inzet van SBA als VTH applicatie binnen de gemeente.

PROJECT: RUD

7.5.6. KCC Zwartewaterland

De gemeente Steenwijkerland gaat ook de KCC vormen voor de gemeente Zwartewaterland. Hiervoor zijn een aantal ICT-aanpassingen nodig aan de kant van beide gemeenten, waarbij wel het zwaartepunt ligt bij Zwartewaterland.

PROJECT: KCC Zwartewaterland

7.6. **Nodig vanuit de basisvoorwaarden**

7.6.1. **Architectuur**

De huidige architectuurplaat is van 2013 en heeft gezien de ontwikkelingen van GEMMA maar ook gezien de overige landelijke ontwikkelingen (techniek maar ook wetgeving) een update nodig.

7.6.2. **Koppelingen plateau basis op orde**

Voor het realiseren van de functionele architectuur zijn er nog een aantal zaken nodig. Een belangrijk onderdeel is het realiseren van koppelingen. Voor het gebruik van de basisregistraties zoals BRP en HR tijdens het zaakgericht werken en het voorkomen van dubbele invoer zijn er nog diverse koppelingen te realiseren. Een aantal voorbeelden:

Koppeling	Ten behoeve uitwisseling van
Zaaksysteem – ESB	Alle in deze tabel genoemde koppelingen moeten via de ESB gelegd gaan worden.
SBA – Zaaksysteem	Documenten en Zaakgegevens
Octopus – Zaaksysteem	Documenten en Zaakgegevens
WMONED – Zaaksysteem	Documenten en Zaakgegevens
Zaaksysteem – GBA-V	Persoonsgegevens buitengemeentelijk
Zaaksysteem – HR	Bedrijfsgegevens
Zaaksysteem – Key2Finance	Verwerken betalingen vanuit eDiensten

Op dit moment is nog niet helder wat er allemaal exact nodig is voor het realiseren van deze koppelingen. Hiervoor is vooronderzoek nodig samen met de betrokken leveranciers. Op basis van deze exacte informatie kan dan een gedegen advies aan het IPMT worden voorgelegd voor het prioriteren en plannen van de implementatie van deze koppelingen.

De koppeling tussen het zaaksysteem en het Handelsregister heeft ook verbanden met de ontwikkelingen bij Greenvalley voor een gegevensmagazijn binnen de Greenvalley omgeving. Hier zijn we echter geen voorstander van. Vanuit de architectuur zien we namelijk graag dat de basisregistratiegegevens (waaronder die van het Handelsregister) vanuit het gegevensmagazijn van Vicrea gehaald worden.

PROJECT: Architectuur actualiseren, Koppelingen Zaaksysteem

Activiteit: Koppeling GGK

7.6.3. Gegevensmanagement: binnengemeentelijk gebruik basisregistraties

Zoals aangegeven in hoofdstuk 0 is gegevensmanagement een breed onderwerp. Een aantal zaken zijn binnen Steenwijkerland al voortvarend opgepakt zoals het centraal beheer van de diverse basisregistraties. Wat echter op dit moment vooral ontbreekt is sturing op het binnengemeentelijk gebruik van de gegevens uit deze basisregistraties. Er zijn wel koppelingen gelegd, maar bij navraag blijkt dat er maar voor 30% gebruik wordt gemaakt van bijvoorbeeld de BRP. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is het monitoren van de gegevenskwaliteit in de procesapplicaties die gebruik maken van de gegevens uit de basisregistraties. Door hiermee regelmatig naar het MT of teamleiders te communiceren ontstaat er vanzelf een behoefte naar ondersteuning op het gebied van binnengemeentelijk gebruik van deze basisgegevens. Een tool die hierbij ingezet zou kunnen worden is de iSPiegel. Deze wordt onder de vlag van de KING of VIAG nieuw leven ingeblazen. Ook zou er bij de gemeente Súd-West Fryslan gekeken kunnen worden. Zij hebben een eigen iSPiegel variant gebouwd.

PROJECT: Gegevensmanagement

7.6.4. Doorontwikkeling BGT

Met het gereedkomen van de BGT en aansluiten op de landelijke voorziening voor de BGT komt de volgende fase in beeld. Het binnengemeentelijk gebruik van de gegevens uit de BGT binnen de gemeentelijke processen zoals BAG en BOR. Hiervoor moet op basis van een vastgesteld gegevenswoordenboek (op basis van de IMGEO) bepaald worden welke gegevens nog aanvullend in de BOR-systemen worden bijgehouden, processen aangepast waar nodig etc.

PROJECT: BGT Beheerorganisatie

7.6.5. Herijken kritische applicaties

Een flink aantal bedrijfskritische applicaties zijn al gedurende ruime tijd in gebruik bij de gemeente. Voorbeelden zijn het belastingsysteem en het financiële systeem. Vanuit de inkoopvoorwaarden maar ook om eens goed te kijken of de functionaliteit nog past bij de eisen en wensen vanuit de processen is het goed om eens een herijking te doen van de kritische applicaties. Daarnaast moet gekeken worden of deze nog wel passen binnen onze architectuurprincipes.

PROJECT: Herijken kritische applicaties

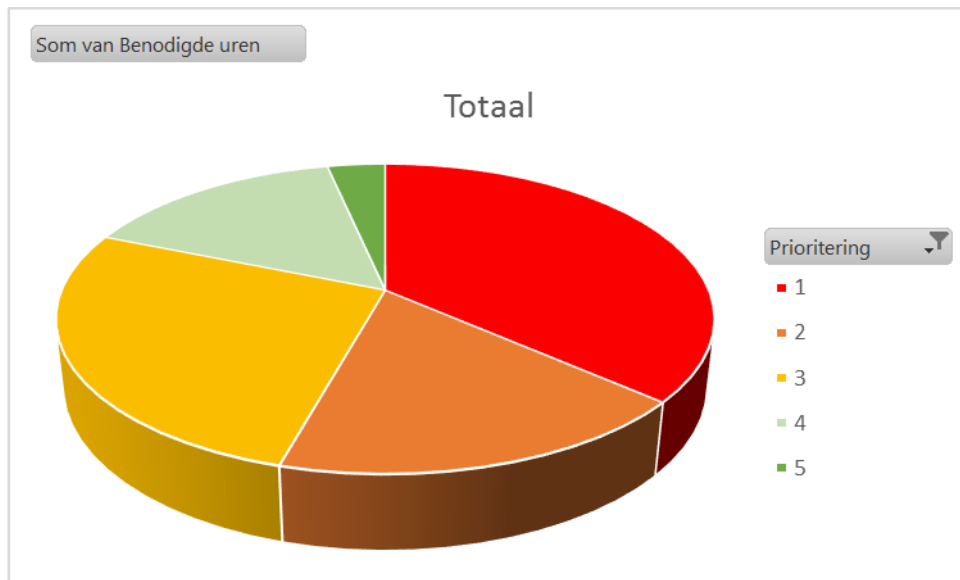
7.6.6. Digitale vaardigheid

Elke medewerker moet op een efficiënte en effectieve wijze met zijn/haar ict-gereedschap om kunnen gaan. Van de medewerker mag een voor zijn/haar functie passende digivaardigheid worden verwacht. Vanuit de evaluatie DZD is gebleken dat dit nog niet altijd het geval is.

PROJECT: Digitale vaardigheid

7.6.7. Informatiebeveiliging

Vanuit de Gap-analyse zijn een flink aantal activiteiten naar voren gekomen die nog opgepakt moeten worden om de informatiebeveiliging van de gemeente Steenwijkerland op het basis-niveau te krijgen. Deze activiteiten zijn geprioriteerd (op basis van ervaringscijfers en de situatie in Steenwijkerland) en van benodigde uren voorzien.



Prioriteit	Som uren per prioriteit
Rijlabels	Som van Benodigde uren
1	968
2	475
3	713
4	410
5	90
Eindtotaal	2656

De activiteiten met prioriteit 1 zouden als 1^e opgepakt moeten worden. Hierin zitten ook de uren geraamd voor de privacy-activiteiten, in totaal 440 uur. Deze kunnen belegd worden bij de nog aan te stellen functionaris gegevensbescherming. De overige 528 uur moeten opgepakt worden binnen Informatiemanagement.

8.Bijlage 1: Projecten en activiteiten

9. Bijlage 2: Begrippen en Afkortingen

Afkorting/begrip	Betekenis
ASL	Application Services Library is een procesraamwerk, ondersteund door Best Practices, dat de processen van het beheer, onderhoud en vernieuwing van informatiesystemen en applicaties beschrijft. Het biedt een handvat bij het verbeteren van organisaties, die applicatiebeheer uitvoeren.
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BBV	Besluit Begroting en Verantwoording
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BIG	Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten
BISL	Business Information Services Library, is een raamwerk voor het uitvoeren van functioneel beheer en informatiemanagement.
BOR	Beheer Openbare Ruimte (groen, wegen, gebouwen en riolering)
BRP	Basisregistratie Personen
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAB	Change Advisory Board
Cloud	Cloud computing is het via een netwerk – vaak het internet – op aanvraag beschikbaar stellen van hardware, software en gegevens,
DigiD	DigiD (uitgesproken als die-gie-dee) is de naam van een systeem waarmee instanties met een publieke taak op internet iemands identiteit kunnen verifiëren, een soort digitaal paspoort voor overheidsinstanties.
DMS	Document Management Systeem
DSO	Digitaal Stelsel Omgevingswet
eHerkenning	eHerkenning is een gestandaardiseerd inlogstelsel, waarmee organisaties hun diensten veilig online toegankelijk kunnen maken. In essentie regelt eHerkenning de digitale herkenning (authenticatie) en controleert het de digitale bevoegdheid (autorisatie) van iemand die online een dienst wil afnemen. Ondernemers, consumenten en ambtenaren loggen met hun eHerkenningmiddel, het inlogmiddel, in op een webdienst van een aangesloten organisatie en kunnen zo online hun zaken regelen. eHerkenning is één van de 24 voorzieningen die samen de Generieke Digitale Infrastructuur voor de e-overheid vormen.
ESB	Enterprise Service Bus, Een enterprise service bus (ESB) is een softwareconstructie waarmee de communicatie tussen de afnemers van diensten ("service") en aanbieders hiervan, vereenvoudigd wordt. De ESB biedt hiertoe aan de kant van de aanvrager een met de aanvrager afgesproken interface aan. Aan de kant van de aanbieder zal de ESB via de interface die met de aanbieder is afgesproken communiceren. Zo kan het dus gebeuren dat een aanvrager van een dienst op een compleet andere wijze met de ESB communiceert dan de ESB met de aanbieder.
FAT	Functionele Acceptatie Test
GAT	Gebruikers Acceptatie Test

Afkorting/begrip	Betekenis
GBA-V	Landelijke voorziening GBA. Voorloper van de basisregistratie Personen. Bedoeld om een selectie van BRP gegevens voor alle gemeenten eenvoudig raadpleegbaar te maken voorals als het gaat om buitengemeenterlijke peronen.
GDI	Generieke Digitale Infrastructuur voor de Overheid.
GEMMA	GEMeentelijke ModelArchitectuur
GIS	Geografisch Informatie Systeem
HR	Basisregistratie HandelsRegister (opvolger KvK-register)
HRM	Human Resource Management
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
IPMT	InformatiePlatform Management Team
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, meestal afgekort tot ITIL, is ontwikkeld als een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie.
KCC	Klant Contact Centrum
KPI	Key Performance Indicator
LEAN	Lean manufacturing of Lean production is een managementfilosofie die erop gericht is om maximale waarde voor de klant te realiseren met zo min mogelijk verspillingen.
NORA	Nederlandse Overheid Referentie Architectuur. Gezamenlijke afspraken/principes en modellen voor de informatievoorziening binnen de overheid
NZV	Noorderzijvest
Octopus	Applicatie voor afhandelen bezwaarschriften.
OTAP	Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie
P&C cyclus	Planning & Controle cyclus
RvIG	Rijksdienst voor Identiteitsgegevens.
SBA	Applicatie van Stadsbeheer voor omgevingsvergunningen
STWL	Gemeente Steenwijkerland
Taskforce BID	Taskforce Bestuur en Informatieveiligheid Dienstverlening
TMAP	Test Management Approach is een testmethode voor software
VTH	Vergunningverlening Toezicht en Handhaving
WBP	Wet Bescherming Persoonsgegevens
WKPB	Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen
ZWL	Gemeente Zwartewaterland

10. Bijlage 3: Evaluatie Digitale Zaakgerichte Dienstverlening