



I-visie gemeente Beekdaelen

Een richtinggevend vergezicht naar 2025



I-visie 2017-2025

Gemeente Beekdaelen

Versiedatum 21 november 2017
Versie 1.0 (vastgesteld in stuurgroepvergadering d.d. 21 november 2017)
Auteur Werkgroep I&A gemeente Beekdaelen (Alinda Baggen, Paul Heuvels, Martin van den Oever en Jos Wilhelm)
Telengy Management en Advies (Henk Albers, Ad van Dijck en Luciënne Wynans)

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Leeswijzer	4
1.2	Totstandkoming I-visie	4
1.3	Relatie I-visie en implementatieplan	6
1.4	Ambitie gemeente Beekdaelen	7
1.4.1	<i>Management- & organisatie filosofie</i>	7
1.4.2	<i>Dienstverleningsvisie</i>	7
1.4.3	<i>Organisatie visie</i>	9
2	Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen	11
2.1	De veranderende maatschappij	11
2.2	De veranderende overheid	12
3	Wet- en regelgeving	15
3.1	Eisen Rijk e-overheid	15
3.2	Digitale Agenda 2020	15
3.3	Informatiebeveiliging en privacy	16
3.3.1	<i>Context</i>	16
3.3.2	<i>Wat is informatiebeveiliging?</i>	17
4	De I-visie	18
4.1	Digitaal 2017: digitale dienstverlening	18
4.2	Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)	19
4.2.1	<i>Basisregistraties</i>	20
4.2.2	<i>MijnOverheid.nl</i>	21
4.2.3	<i>Open standaarden en open source</i>	21
4.2.4	<i>Digitale agenda 2020</i>	22
4.3	Zaakgericht werken	22
4.4	Documentmanagement	24
4.5	Digitaal samenwerken	25
4.6	E-Depot en Archief 2020	26

4.7 Informatieveiligheid, cybersecurity en privacy	28
4.8 ICT Uitvoering	29
4.8.1 <i>Governance I&A</i>	29
4.8.2 <i>I&A personeel</i>	30
4.8.3 <i>Bereikbaarheid & mobiliteit</i>	31
4.8.4 <i>Moderne digitale werkplek</i>	31
4.8.5 <i>Innovatieve ICT-systemen</i>	32
4.8.6 <i>Financiën</i>	33
4.8.7 <i>Samenhang informatiebeleid en ICT</i>	33
4.8.8 <i>Big data</i>	33
4.8.9 <i>Business Intelligence</i>	34
4.8.10 <i>Open data</i>	34
4.8.11 <i>Infrastructuur en architectuur</i>	34
4.8.12 <i>Internet of Things (IoT)</i>	35
4.8.13 <i>Samenwerken in keten faciliteren</i>	36
4.8.14 <i>Ruimtelijke informatievoorziening</i>	36

1 Inleiding

Met de herindeling van de gemeenten Onderbanken, Nuth en Schinnen tot één nieuwe gemeente Beekdaelen, is het noodzakelijk om één gezamenlijke visie op de informatievoorziening, informatiehuishouding en ICT (automatisering) te hebben. Niet alleen omdat de gemeente Beekdaelen voor haar dienstverlening en bedrijfsvoering nieuwe en hogere ambities heeft, maar ook omdat nieuwe wettelijke verplichtingen gemeenten dwingen om meer digitaal te werken en meer collectief te doen.

De visie geeft de richting aan waarin de informatievoorziening en automatisering zich komende jaren moeten ontwikkelen om de ambities van de nieuwe organisatie waar te maken en goed in te spelen op de veranderingen om ons heen.

1.1 Leeswijzer

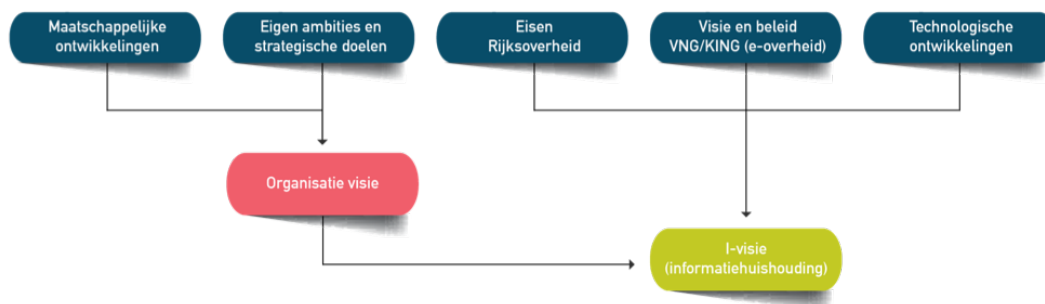
Hoofdstuk 1 licht toe hoe de I-visie tot stand is gekomen en vat kernachtig de ambities van gemeente Beekdaelen samen. Deze ambities zijn in samenwerking met directie, management, werkgroepen (P&O, Dienstverlening, Huisvesting, Financiën en I&A) en de projectgroep tot stand is gekomen en door de stuurgroep Beekdaelen vastgesteld.

In hoofdstukken 2 en 3 worden de externe maatschappelijke en technologische ontwikkelingen weergegeven, die samen met de eisen vanuit de rijksoverheid en de VNG, mede richting geven aan de I-visie. In hoofdstuk 4 wordt de I-visie verder uitgewerkt, waarbij per thema c.q. actuele ontwikkeling wordt aangegeven welke richting gemeente Beekdaelen gaat volgen.

1.2 Totstandkoming I-visie

Vanwege de vereiste korte doorlooptijd voor het ontwikkelen van de I-visie is er voor het verzamelen van input voor gekozen om met name met de werkgroepen en subwerkgroepen te praten. Aan de hand van deze overleggen en het lezen van de aangereikte strategische documenten is een goed beeld verkregen van de ambities en doelen van de organisatie. Samen met de externe maatschappelijke en technologische ontwikkelingen en eisen en ontwikkelingen vanuit de rijksoverheid, in combinatie met de marktkennis en ervaringen van bureau Telengy, is het mogelijk geweest om een I-visie voor de toekomstige gemeente Beekdaelen te ontwikkelen.

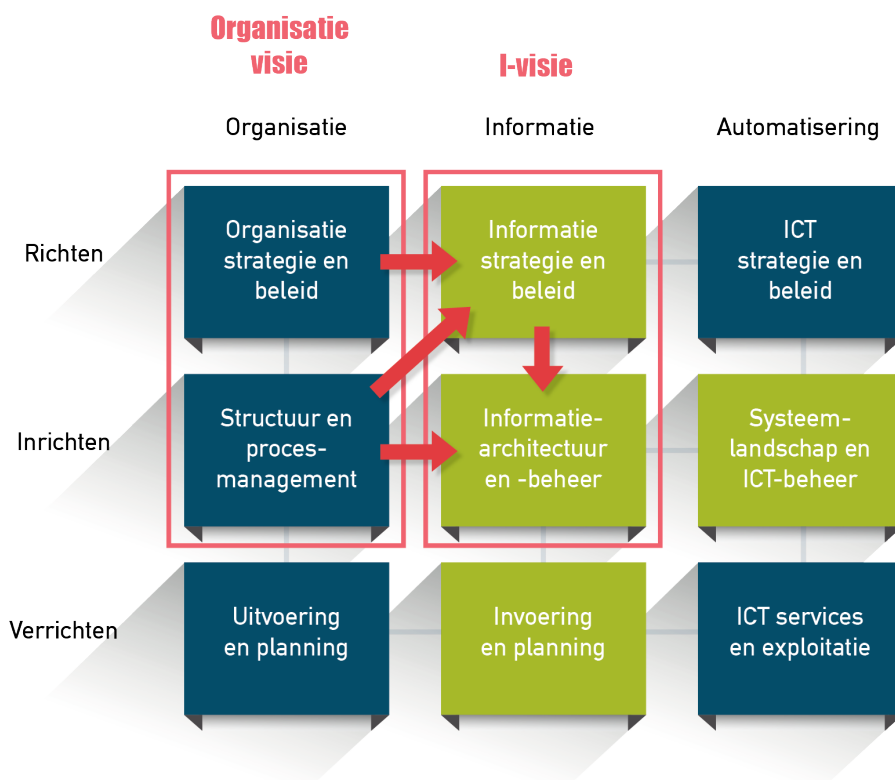
Onderstaand schema van de aanpak geeft weer dat de I-visie van de gemeente Beekdaelen is ontstaan vanuit externe maatschappelijke ontwikkelingen én de eigen ambities (gehaald uit de documenten 'Management- & organisatie filosofie', 'Dienstverleningsvisie' en uit de gesprekken met de werkgroep I&A). Deze I-visie is vervolgens verder uitgewerkt naar een aantal richtinggevendende stellingen en in samenhang gebracht met de eisen die vanuit de Rijksoverheid en VNG/KING komen en met de technologische ontwikkelingen en mogelijkheden.



Afbeelding 1: Aanpak tot I-visie

Met de gekozen aanpak geven we invulling aan het negenvlakmodel (Rik Maes, Universiteit Amsterdam), waarin wordt weergegeven dat voor de I-visie en het Informatiebeleid vooral de ‘business’, de eigen ambities en strategische doelen, leidend zijn.

De I-visie geeft gemeente Beekdaelen richting op het vlak van informatievoorziening, informatiehuishouding, ICT (Automatisering)¹, informatiebeveiliging en privacy in de periode 2017-2025. Omdat de organisatie in 2017 en 2018 nog volop in beweging is, kunnen nieuwe organisatorische richtingen van invloed zijn op de I-visie.



Afbeelding 2: Negenvlakmodel ‘Eigen ambities en strategische doelen zijn leidend voor I-visie’

¹ De begrippen ‘ICT’ (Informatie- en communicatietechnologie) en ‘automatisering’ zijn gelijk.

1.3 Relatie I-visie en implementatieplan

De I-visie is een strategische en richtinggevende visie op de informatievoorziening, informatiehuishouding en ICT. Het biedt een vergezicht naar 2025 en zorgt ervoor dat de gehele organisatie weet wat de richting is waar we met elkaar naar toe gaan.

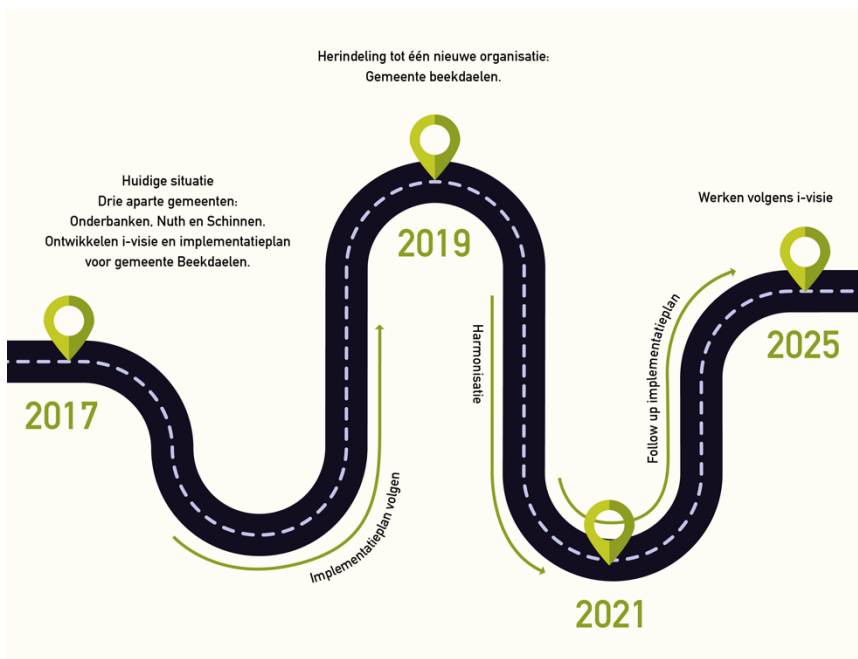
Het tegelijkertijd ontwikkelde I&A-implementatieplan daarentegen is vooral een tactisch document, gericht op de inrichting van I&A-organisatie en de activiteiten waarvan het overgrote deel moet worden uitgevoerd om op 1 januari 2019 met één nieuwe ICT-infrastructuur en samengevoegde vakapplicaties te kunnen werken. Daarmee heeft het implementatieplan een korte tijdshorizon, vooral het jaar 2018, waarbij het zeker is dat er nog meerdere werkzaamheden in 2019 moeten worden gedaan. Niet alleen omdat de tijd tot 2019 erg kort is om alle activiteiten uit te voeren, maar ook gewoon vanwege het nog moeten afronden van jaarafsluitingen over 2018 met de oude vakapplicaties. Het implementatieplan geeft aan welke inrichtingsactiviteiten bedrijf kritisch zijn en persé voor 1 januari 2019 moeten zijn afgerond en welke in 2019 kunnen plaats vinden.

Daarin zijn drie groepen activiteiten benoemd:

1. De bedrijf kritische onderdelen met hoge prioriteit, gereed op fusiedatum 1 januari 2019.
2. Vervolg harmonisatie-activiteiten direct na fusiedatum 1 januari 2019 gewenst, voorbereiding via Projectgroep in 2017/2018. Stuurgroep neemt voorgenomen besluiten. Nieuwe College en Raad besluiten definitief.
3. Harmonisatie tussen 1 januari 2019 en 1 januari 2021.

Voor de opzet van het implementatieplan geldt dat de drie bestaande organisaties hun dienstverlening aan de burgers moeten blijven verzorgen. Uitgangspunt is dat die geen last hebben van de samenvoeging: de winkel blijft open.

De I-visie geeft richting aan het implementatieplan, zodat de tijdens de implementatie uit te voeren activiteiten en te plegen investeringen duurzaam zijn en invulling geven aan de lange termijn doelen.



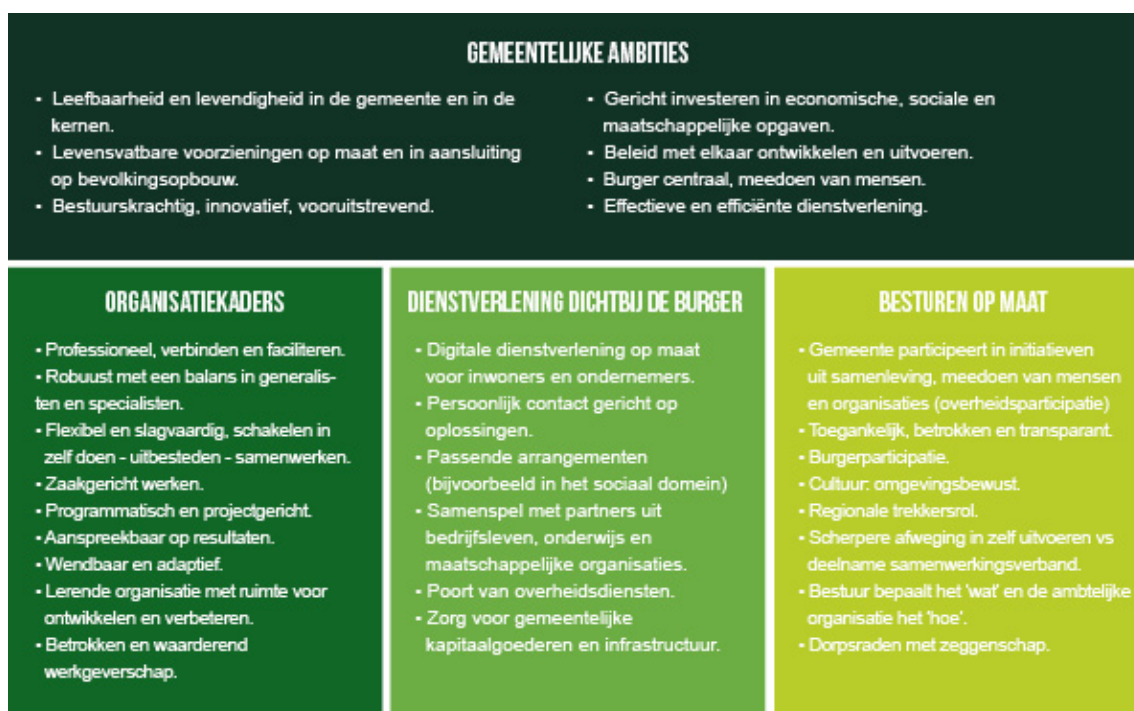
Afbeelding 3: Alle fasen in lijn met de visie

1.4 Ambitie gemeente Beekdaelen

In de documenten 'Management- & organisatie filosofie' en 'Dienstverleningsvisie' zijn de eigen ambities en doelen beschreven. Zij geven aan hoe de nieuwe organisatie haar dienstverlening en bedrijfsvoering wil inrichten en ontwikkelen. Deze visie op de gewenste organisatieontwikkelingen is in deze I-visie vertaald naar kernachtige richtinggevende uitspraken. Voor de I-visie zijn alleen die ontwikkelingen vertaald naar stellingen die voor de realisatie van invloed zijn op de informatievoorziening, informatiehuishouding, ICT, informatiebeveiliging en privacy. Alle overige ontwikkelingen zijn hierbuiten gelaten.

1.4.1 Management- & organisatie filosofie

In het herindelingsadvies en de ontwikkelagenda 'Nieuwe maatschappelijke verbindingen in het landschap' is benoemd waar de nieuwe gemeente Beekdaelen op in wil zetten en hoe zij wil omgaan met een groot aantal externe ontwikkelingen, opgaven en veranderingen. De aard van de visies is vooral strategisch en beleidsmatig. De hoofdlijnen van de visies zijn gebruikt als een kader voor de management- en organisatiefilosofie. Deze zijn aangescherpt met de inbreng tijdens workshops met de medewerkers van de drie gemeenten.



Afbeelding 4: Strategische en beleidsmatige visies uit de Management- en organisatiefilosofie (pag. 3)

1.4.2 Dienstverleningsvisie

In de dienstverleningsvisie zijn de missie en visie van de organisatie vertaald naar het begrip 'SAMEN', de vijf uitgangspunten voor een moderne en toegankelijke dienstverlening.

Situatie van de burger bepaalt de keuze

De vraag en situatie van de burger staat op de eerste plaats, niet onze eigen processen en systemen. Onze burgers zien de gemeente als één geheel. Ongeacht de situatie waarin de burger zich bevindt, zorgen wij ervoor dat de burger bij de juiste informatie of medewerker terecht komt en wordt geholpen met zijn vraag. Om de burger juist en éénduidig te kunnen bedienen is het een voorwaarde dat alle afdelingen goed met elkaar samenwerken en de processen op elkaar zijn afgestemd.

Aandacht voor de mens

Wij geloven in de kracht van persoonlijk contact. Concreet betekent dit dat wij onze diensten digitaal aanbieden tenzij persoonlijk contact en vraagverheldering tot een beter resultaat leiden. Niet alle vormen van contact en samenwerking zijn immers te digitaliseren. Soms wil een burger (h)erkend worden of zich gesteund voelen en kan een probleem of vraag beter persoonlijk overgebracht worden.

Maatwerk

Bij het inrichten van processen gaan we uit van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van zowel burgers als medewerkers. Het is voor burgers mogelijk 24/7 digitaal zaken te doen, statussen te raadplegen, eigen gegevens te beheren en contact op te nemen met de gemeente. We maken hierbij gebruik van de mogelijkheden en voordelen die technologie biedt, maar we verheffen het niet tot een doel op zich.

Eenvoud in processen en digitalisering

We kiezen voor openheid in onze dienstverlening. Dit betekent dat wij de processen transparant en eenvoudig houden. Wij zorgen ervoor dat onze burgers zoveel mogelijk informatie via de digitale kanalen kunnen opvragen, hun persoonlijke gegevens kunnen inzien en dat statusinformatie beschikbaar is. Op die manier is het burgerproces op ieder gewenst moment toegankelijk. We houden onze processen zo eenvoudig mogelijk. We zijn ons er van bewust dat burgers niet dagelijks (digitaal) contact zoeken en dat eenvoud niet ontstaat door routine. Gebruiksvriendelijkheid en denken vanuit de burger is dus essentieel om een proces digitaal, dan wel eenvoudiger in te richten.

Nieuw en vooruitstrevend

In de komende jaren ligt de focus om op een slimme manier vanuit de vraag van de burger onze dienstverlening te innoveren met nieuwe technologieën. Als gemeente willen wij mee in de technologische mogelijkheden die de (digitale) wereld ons vandaag de dag biedt.

De strategische dienstverleningsvisie wordt verder uitgewerkt naar een tactisch dienstverleningsconcept dat de inrichting en uitvoering van de dienstverlening weergeeft. Het geeft de uitgangspunten en richtlijnen over de wijze waarop een organisatie haar interne en externe dienstverlening uitvoert, waarmee het ook bepaalt welke informatievoorzieningen, welk informatiebeleid en welke ICT-hulpmiddelen nodig zijn.

Bron: Dienstverleningsvisie (hfdst 4)

1.4.3 Organisatie visie

De organisatie visie is een aanscherping van de hierboven genoemde ambities en doelen, waarbij ook de technologische mogelijkheden en het beleid VNG/KING op het vlak van e-overheid in ogenschouw zijn genomen. De volgende richtinggevende uitspraken geven kernachtig de richting weer:

- Gemeente Beekdaelen heeft een eigen visie op de digitalisering van haar dienstverlening en bedrijfsvoering, maar sluit daarbij in hoge mate aan op de lijn van de VNG/KING c.q. Digitale Agenda 2020 (par. 3.2). Zij kiest voor collectieve oplossingen en standaarden en geeft prioriteit aan de ontwikkeling van een dienstverlening waarbij burgers en bedrijven 'op eenvoudige wijze digitaal zaken kunnen doen met de (gehele) overheid'. Hierbij volgt de organisatie de digitale dienstverleningsopgaven die in de implementatieagenda 'Digitale Dienstverlening' zijn benoemd.
- Gemeente Beekdaelen werkt actief aan leveranciersafhankelijkheid door keuzes te maken voor landelijk gedragen oplossingen die bij voorkeur in de cloud als dienst (SAAS) kunnen worden afgenomen. We handelen daarbij vanuit de lijn dat we geen lokale autonomie op het gebied van informatievoorziening meer willen.
- Gemeente Beekdaelen geeft veel aandacht aan innovatieve, kwalitatief hoogwaardige en efficiënte dienstverlening (in verbinding met inwoners en ondernemers) en het goed bedienen van het gemeentebestuur. Ze ontwikkelt daarbij een 'naar buiten gerichte' werkwijze in een platte organisatie met sterk zelfsturend vermogen en flexibiliteit.
- Gemeente Beekdaelen ontwikkelt zich tot aantrekkelijke werkgever door de keuze voor innovatie, een moderne manier van werken en inzet van moderne ICT-hulpmiddelen en mobiliteit.
- Gemeente Beekdaelen legt de focus op (keten)samenwerking en werkt dus naar buiten gericht. Haar dienstverlening is digitaal, snel, transparant, met minimale administratieve lasten en vanuit een gedachte 'wat kan' i.p.v. 'wat mag niet' (dus 'ja, mits ...', 'Van regels en moeten... naar regelen en ontmoeten'). Wijkgericht werken is het leidend principe voor een integrale werkwijze van de hele organisatie samen met de klant. In het ruimtelijke domein voert ze de kanteling door van toelatingsplanologie en ontwikkelplanologie naar de uitnodigingsplanologie.
- Gemeente Beekdaelen zal 'van buiten naar binnen gericht' en 'meedenkend' zijn, zowel naar burgers en ondernemingen toe als naar de eigen collega's. Ze zal zo veel mogelijk vergunningsvrij proberen te zijn en beleid via co-creatie en in verbinding met burgers en ondernemingen invullen.
- Gemeente Beekdaelen geeft invulling aan 'collectief acteren' door de bedrijfsvoeringprocessen en ICT-hulpmiddelen te harmoniseren.
- Gemeente Beekdaelen zal zich continue verbeteren door de VNG-lijn te volgen, maar de eigen(gereide) aanpak met snellere meerwaarde ook open houden (kansen zien, oppakken en zo innoveren). Tegelijk slim hergebruiken en delen wat extern beschikbaar is, bereidheid bij medewerkers creëren 'om los te laten', door het eenvoudiger te maken i.p.v. complexer, door processen te (her)inrichten op de grootste gemene deler i.p.v. uitzonderingen.

- De gemeente Beekdaelen volgt voor de invoering van digitaal en zaakgericht werken de lijn dat om 'interactief digitaal zaken te kunnen doen' we niet persé zaakgericht hoeven te werken. Wel digitaal en procesgericht. Slechts voor enkele werkprocessen is regievoering en statusvolging een must. Als we voor veel processen naar 'self-service' en afhandeling aan de frontoffice gaan, is geen regie nodig en/of zaakgericht werken. Om interactief digitaal zaken te kunnen doen, hoeven we alleen digitale dossiers te delen. De decentrale vakapplicaties zijn leidend in procesafhandeling en documentopslag i.p.v. een centraal zaaksysteem en documentmanagementsysteem.
- De gemeente Beekdaelen richt haar dienstverlening zo in dat de burger de ondersteuning 7x24 volledig digitaal kan aanvragen en ontvangen, met daardoor veel mogelijkheden voor selfservice. Daarbij verliest de gemeente niet de minder-digivaardige burgers uit het hoog en geeft zij veel aandacht aan de 'warme ondersteuning' waarbij het persoonlijke contact het belangrijkste is.

2 Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen

2.1 De veranderende maatschappij

Informatie en communicatie vormen een steeds groter wordend deel van ons functioneren in de samenleving. Nieuwe media en communicatiemiddelen hebben gevolgen voor de manier waarop mensen met elkaar omgaan, niet gehinderd door plaats of tijd. Onze (digi)-vaardigheden moeten worden vergroot en ons (digi-)bewustzijn moet omhoog.

Big data

In deze informatiemaatschappij worden zonder dat we er ons echt van bewust zijn grote hoeveelheden gegevens vastgelegd. Persoonlijke gegevens en gegevens over ons handelen. Deze zogenaamde 'big data' wordt door bedrijven op geautomatiseerde wijze geanalyseerd en gebruikt voor inzicht in bestedingsgedrag en trendvoorspellingen. Het biedt kennis over menselijk gedrag. Als overheid kunnen we deze big data ook benutten voor een beter inzicht in demografische ontwikkelingen en het bepalen van toekomstgericht beleid. We kunnen zo bijvoorbeeld de zelfredzaamheid in een wijk monitoren en de omvang van ondersteuning voorspellen. Big data biedt gemeenten de kans om de dienstverlening naar burgers grensverleggend te verbeteren.

Open data

Naast 'big data' ontstaat er steeds meer 'open data'. Data die openbaar is en waarop geen rechten berusten. Open data is bij voorkeur computer-leesbaar, zodat zoekmachines snel deze informatie kunnen vinden. Gemeenten hebben veel open data. Door deze gegevens open te stellen voor burgers en bedrijven stimuleren we de creativiteit van burgers en bedrijven om nieuwe dienstverlening te creëren.

Blockchain

Blockchain is een snel opkomende technologie die het veilig uitwisselen en delen van informatie mogelijk maakt. Het is een uitwisselingssysteem dat gehard is tegen manipulatie en vervalsing. Dit komt door de distributiemethodiek waarbij er bij de gegevensuitwisseling steeds een verificatie van de gehele keten plaats vindt en er slechts overdracht plaats vindt als er consensus is. Met blockchain kan ervoor worden gezorgd dat een derde partij niet nodig is om de betrouwbaarheid van een transactie te waarborgen. Veiligheid in optima forma.

Tijd en plaats onafhankelijk werken

Tijd en plaats onafhankelijk werken wordt in onze maatschappij een vanzelfsprekendheid. De traditionele kantoorgang en de kantoorwerkplekken worden vervangen door flexibel werken met mobiele instrumenten. Er gaat steeds meer opslag extern in 'de cloud' plaatsvinden zodat je altijd en overal de beschikking hebt over toepassingen en gegevens. Je krijgt altijd de informatie die voor jou persoonlijk en je werk interessant is. Je hebt altijd toegang tot de juiste en actuele gegevens.

Kunnen beschikken over in plaats van bezitten

Hebben we die auto nog nodig, of lenen we die om de hoek? Wil ik nog wel een ingewikkelde computer hebben of gebruik ik gewoon Google-docs in de cloud op een eenvoudige tablet-computer? Eigen bezit is steeds minder belangrijk. Delen, goede communicatiekanalen en collectieve voorzieningen zijn meer van belang. Niet zelf uitvinden maar gebruiken wat er al is. Tegelijkertijd willen we niet praten maar vooral doen (doe-democratie). Dit geeft een vorm van participatie waarbij het doen centraal staat in plaats van debatteren of lobbyen. Voor de overheid betekent dit dat we niet moeten dicteren, maar de burger een rol moeten geven en in de lead laten zijn.

Dienstverlening ook digitaal

Dit alles heeft zijn invloed op onze dienstverlening. Niet alleen 24x7 kunnen ondersteunen, maar het moet sneller en eenvoudiger, waarbij de overheid van buiten naar binnen denkt. Burgers verwachten gewoon dat onze dienstverlening digitaal is, zoals bedrijven ook bieden. Burgers willen niet steeds opnieuw gegevens aanreiken die al binnen de overheid of bij bedrijven bekend zijn. De digitale dienstverlening biedt meer mogelijkheden op 'maat' en op 'eigen locatie' te werken. Invulling te geven aan de nieuwe manier van dienstverlening en participeren.

Internet of things

Apparaten (eigenlijk gebruiksvoorwerpen) zullen op termijn de meerderheid vormen ten opzichte van computers, tablets en smartphones die verbonden zijn met het internet. In onze maatschappij ontstaat het 'Internet of Things': in 2020 zullen zo'n 26 miljard apparaten aan internet gekoppeld zijn. Apparaten die zijn voorzien van sensoren, die kolossale hoeveelheden gebruikersinformatie opleveren. Wij kunnen die als gemeenten inzetten als aansturing van onze openbare ruimte en de veiligheid vergroten.

Gebruik kaarten

In ons handelen maken we steeds meer gebruik van geografische informatie. Door grafische kaarten, multimedia (foto's en film) en administratieve gegevens aan elkaar te koppelen, wordt het voor burgers eenvoudiger om informatie te vinden. Via grafische weergave hebben gemeenten beter zicht op demografische opbouw, huishoudensamenstelling, woningvoorraad, fysieke kenmerken, voorzieningen en economische situatie van buurten of wijken. Het geeft beter inzicht in de factoren waarin een buurt onder- of over-presteert.

Werk en privé

De informatiemaatschappij zorgt ervoor dat ook ons sociale leven meer digitaal en daarmee anders wordt. Wij zijn overal bereikbaar, grenzen zijn er niet meer. In een wereld waarin je overal bereikbaar bent, vervagen ook grenzen tussen werk en privé. Werk is niet langer een concurrent van privé. Reistijd kan geen beperking meer zijn. Hierbij zien we wel een scheiding in samenleving tussen burgers die een hoge digivaardigheid hebben en zij die dat niet hebben. Dat verschil is goed zichtbaar als je de jongeren en de ouderen in de samenleving vergelijkt, die verschillende vormen van onderwijs hebben meegemaakt en wel/niet zijn opgegroeid met nieuwe technologie.

2.2 De veranderende overheid

De geschetste ontwikkelingen maken duidelijk dat de rol van de overheid in onze maatschappij verandert. De staat draagt niet langer de primaire verantwoordelijkheid voor het welzijn van zijn burgers in kwesties als gezondheidszorg, onderwijs, werkgelegenheid en sociale zekerheid. Het

geloof in de maakbaarheid van de samenleving en de oplossing van vele maatschappelijke problemen door middel van overheidsop treden neemt af. Er ontstaat een nieuwe balans tussen overheid, maatschappelijk middenveld en de private sector, gekenmerkt door nieuwe en meer netwerken als gevolg van privatisering en deregulering en verschuiving van verantwoordelijkheden.

Zelfredzaamheid

In de huidige tijd verwachten we steeds meer van onze burgers, maar ook van onze medewerkers. We moeten meer zelf kunnen en alleen als het niet anders kan, krijgen we hulp. De overheid zorgt niet meer voor ons, maar zorgt dat we zelf beter in staat zijn zaken te regelen. De veranderende maatschappij en overheid stelt nieuwe eisen aan lokaal bestuur en vraagt meer van de informatievoorziening van gemeenten.

Complexere taken

Als gemeente krijgen we vaker te maken met indringende en complexe vraagstukken en minder met eenvoudige vraagstukken, omdat deze zelfstandig worden opgelost. Tegelijkertijd krijgen we minder geld ter beschikking voor het oplossen van deze complexe vraagstukken. Dit vraagt om samenwerking met verschillende partijen zowel binnen als buiten onze eigen gemeentelijke grenzen. Het vraagt ook om meer ruimte voor eigen initiatief van inwoners en om zelfsturing. We moeten effectief zijn en onderzoeken welke vormen van sturing en regie daar het beste bij passen.

Collectiveren

Om gemeenschappelijke doelstellingen te realiseren en efficiëntie te verhogen werken gemeenten en/of provincies steeds meer samen. De interbestuurlijke samenwerking neemt toe, zowel op informele als formele basis, samenwerkingsverbanden worden opgeschaald en verzakelijken verder, de bestuursdichtheid en bestuurlijke drukte wordt groter. 'Collectiveren' is de nieuwe koers.

Uitbesteden

Tegelijkertijd zien we een beweging waarbij gemeenten delen van hun taakveld bij regionale uitvoeringsorganisaties onder brengen zoals intergemeentelijke belastingdiensten, RUD's (milieu, omgevingsvergunning), veiligheidsregio's en intergemeentelijke sociale diensten en zorgcentra. Denk voor Beekdaelen aan partijen als BsGW, Gegevenshuis, RUD Zuid Limburg, ISD Kompas enz. Schaalgrootte en kennisbundeling zorgen dat deze uitvoeringsorganisaties een hogere kwaliteit van uitvoering en dienstverlening kunnen leveren. Deze centralisatie heeft echter veel invloed op de mate waarin de gemeente regie kan voeren op de kwaliteit van haar werkprocessen en informatiehuishouding. Integraal werken wordt in zo'n omgeving complexer.

Ketensamenwerking

Samenwerking vindt ook steeds meer plaats met ketenpartners, met private partijen, met wijken en burgers: een weg naar co-creatie met iedereen (ook bekend als crowd sourcing) waarbij social media een grote rol spelen. Door via online netwerken en platformen als LinkedIn en Facebook met de samenleving te werken, wordt niet alleen de overheid eigenaar van een dossier of project, maar geldt dat voor alle door samenwerking betrokken partijen. Wij zien de ontwikkeling om het initiatief steeds vaker uit de samenleving te laten komen. Ook gemeente Beekdaelen wil deze ontwikkeling volgen.

Netwerksamenleving

Naast 'informatiesamenleving' wordt onze maatschappij ook aangeduid als 'netwerksamenleving'. In een netwerksamenleving zijn allerlei sociale netwerken, organisatorische netwerken, ICT-netwerken, fysieke netwerken en infrastructuur onlosmakelijk met elkaar verbonden. Deze ontwikkeling vereist meer transparantie naar elkaar en naar burgers/bedrijven. Door transparant naar elkaar te zijn hoe we met elkaar zijn verbonden, welke informatie wij hebben en welke informatie onderling wordt uitgewisseld en goede afspraken met elkaar te maken over informatiebeveiliging en privacy voorkomen we misverstanden.

Governance

Het invulling geven aan de veranderende rol van lokale overheden in de constant veranderende maatschappij vereist een adequate sturing en een goede governance. Daarbij is een informatievoorziening van hoog niveau onontbeerlijk.

Vanuit het besef dat de maatschappij ingrijpend verandert en dat de overheden daarbinnen substantieel moeten veranderen zijn de afgelopen jaren door het Rijk en VNG plannen ontwikkeld en programma's in gang gezet om die veranderslag te maken. Gemeente Beekdaelen gaat hier volop in mee en past hun manier van werken, onze informatievoorziening en ICT-ondersteuning aan.

3 Wet- en regelgeving

3.1 Eisen Rijk e-overheid

Vanuit de verandernoodzaak is door de rijksoverheid de lijn ‘*digitaal tenzij ...*’ ingezet. In de ‘*Visiebrief digitale overheid 2017*’ schetst minister Plasterk een toekomstbeeld waarin de dienstverlening van de overheid zoveel mogelijk digitaal wordt geleverd. Ook gemeente Beekdaelen heeft deze lijn meegenomen in haar dienstverleningsvisie. Dit vanuit de gedachte dat een goede digitale dienstverlening niet ten koste gaat van de warme contacten, maar juist helpt om bij de warme contacten de benodigde informatie bij de hand te hebben en de burger maximaal te bedienen.

Het effect van deze koers is dat de rijksoverheid continue komt met nieuwe wetgeving met een innoverend karakter, die de overheid als geheel naar een nieuwe manier van opereren moet leiden. Een lijn waarin de rol van de burger groter wordt. Waarin de overheid meer als facilitator en verbinder en minder als initiatiefnemer en regisseur wordt gezien. Wetgeving die richting geeft aan het intensiever samenwerken in de keten, betere dienstverlening, transparantie en minder administratieve lasten. De koers is vertaald naar het uitvoeringsprogramma Digitaal 2017. VNG/KING vertaalt deze wetgevende veranderingen naar beleid en invoeringsplannen, organiseert ondersteuning voor de invoering en zorgt voor uniformiteit en standaarden. Daarnaast geeft zij impulsen aan gemeenten om stappen te zetten in hun ontwikkeling naar een ‘e-overheid’, een overheid waarin digitaal werken en digitaal dienstverlening voorop staat.

3.2 Digitale Agenda 2020

De ledenvergadering van de VNG heeft naar aanleiding van de Visiebrief 2017² de opdracht gegeven om snel een collectieve gemeentelijke aanpak uit te werken op het gebied van dienstverlening en informatiebeleid, inclusief een meerjarige projectenagenda, governance en financiering. Men wil:

- efficiënt samenwerken aan digitale dienstverlening, de informatiesamenleving en e-overheid;
- het innovatievermogen van het gemeentelijke veld vergroten;
- de gemeentelijke processen stroomlijnen;
- een sterkere beïnvloeding van het Rijk door gemeenten creëren;
- een krachtiger opdrachtgeverschap richting softwareleveranciers realiseren.

Het resultaat is de ‘Digitale Agenda Dienstverlening en Informatiebeleid 2020’, kortweg ‘DA2020’. In DA2020 definieert de VNG drie ambities:

1. Open en transparant in de participatiesamenleving staan.

² Het jaartal 2017 betekent niet dat de bijbehorende implementatieagenda dan gerealiseerd moet zijn. Uit de jaarlijkse monitoring blijkt dat de digitale volwassenheid van Nederlandse gemeenten in 2017 op 52% zit (mede-overheden gemiddeld 58%), zodat het bereiken van de gewenste 100% nog enkele jaren zal duren.

2. Werken als één efficiënte overheid.
3. Massaal digitaal, maatwerk lokaal.

Binnen programma 'Digitaal 2017' van BZK is een 'Implementatie-agenda' opgezet. Met dit programma gaat de overheid het digitaliseren van de overheidsdienstverlening realiseren. Daarnaast is er het programma 'GDI' (Generieke Digitale Infrastructuur). Hiermee wordt, parallel aan het digitaliseringstraject, gewerkt aan de bouwstenen en de landelijke infrastructuur om die digitale dienstverlening te faciliteren. Het GDI geeft vervolg aan de implementatie van de NUP-bouwstenen (zoals o.a. de Basisregistraties) en wordt vertaald naar de 'Wet GDI' die in 2017 in werking treedt. Hiermee verdwijnt de vrijblijvendheid uit de tijd van de NUP-Bouwstenen.

De kern van de DA2020 is: wat gemeenten niet onderscheidt, moet in principe op gestandaardiseerde wijze collectief worden gedaan. In de ALV³ van 2015 is dat vertaald in de opdracht 'Collectiviseer de I-voorzieningen en dienstverlening'. Daarvoor is begin 2016 in opdracht van VNG een rapport⁴ opgesteld waarmee in de ALV van juni 2016 is besloten de collectivisering in te richten en daarvoor een realisatieplan te maken. Tegelijk wordt gevraagd 27 miljoen uit het gemeentefonds beschikbaar te stellen voor het realiseren van DA2020, de Omgevingswet en een intergemeentelijke coöperatieve uitvoeringsorganisatie. Zo'n coöperatie moet een doorbraak geven in de collectivisering, de innovatie versterken, de te schaarse kennis binnen gemeenten bundelen (met name op het terrein van beveiliging en privacy) en een gemeenschappelijke cloud vormen. De collectivisering maakt voor gemeenten middelen vrij om echte (lokale) toegevoegde waarde te leveren. Door uitwisseling van initiatieven, experimenten, pilots en practices op lokaal niveau wordt het innovatievermogen versterkt. Met DA2020 krijgen we de condities om komende jaren succesvol te innoveren.

3.3 Informatiebeveiliging en privacy

3.3.1 Context

Informatie is één van de voornaamste bedrijfsmiddelen van gemeenten. Het verlies van gegevens, uitval van ICT of het door onbevoegden kennisnemen of manipuleren van bepaalde informatie kan ernstige gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering maar ook leiden tot imagoschade. Ernstige incidenten hebben mogelijk negatieve gevolgen voor burgers, bedrijven, partners en de eigen organisatie met waarschijnlijk ook politieke consequenties. Informatieveiligheid is daarom van groot belang. Informatiebeveiliging (IB) is het proces dat dit belang dient.

Door de toenemende digitalisering is het zorgvuldig omgaan met de informatie en gegevens van burgers en organisaties voor gemeenten van toenemend groot belang. Een betrouwbare, beschikbare en correcte informatiehuishouding is essentieel voor de dienstverlening van gemeenten. Als de overheid de beveiliging van gegevens niet voldoende kan waarborgen, is het vertrouwen in de overheid in het geding. De DigiNotar-crisis en Lektobor in 2011 en het Dorifel virus in 2012 hebben aangetoond dat de ICT-infrastructuur van gemeenten kwetsbaar is. Dit heeft er mede toe geleid dat Informatiebeveiliging bij de overheid hoog op de agenda is komen te staan.

³ Algemene Ledenvergadering VNG

⁴ VNG-rapport 'Coöperatief vernieuwen', Berenschot april 2016

In november 2013 is tijdens de Buitengewone Algemene Ledenvergadering van de VNG de resolutie Informatieveiligheid door de gemeenten bekrachtigd. Om deze resolutie binnen de eigen gemeente te borgen moeten gemeenten een aantal zaken regelen:

Bestuurlijke borging

- Informatieveiligheid onder brengen bij één portefeuillehouder;
- Informatieveiligheid als onderdeel van de collegeambities opnemen;
- Controleren van het college door de gemeenteraad op bovenstaande punten.

Organisatorische borging

- Gemeentesecretaris aanstellen als hoogst verantwoordelijke voor informatieveiligheid;
- Implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG);
- Aansluiten bij de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten IBD;
- Informatieveiligheid onderdeel maken van de planning- en controlcyclus;
- Opdrachtgeverschap bij uitbestede taken (bijvoorbeeld aan een GR) goed regelen en waarborgen dat de derde de informatiebeveiliging ook goed regelt.

Transparantie

- Gebruik maken van Waarstaatjegemeente.nl;
- Werken met collegiale beoordeling (ook tussen gemeenten onderling).

Verantwoording

- Horizontale verantwoording van college aan de raad in de paragraaf bedrijfsvoering in de begroting en het jaarverslag;
- Verticale verantwoording over informatieveiligheid terugdringen via 'Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA)', verantwoording over de onderdelen van de BIG die overlappen met de informatieveiligheidseisen uit BAG, SUWI, BRP, en DigiD.

3.3.2 Wat is informatiebeveiliging?

Informatiebeveiliging is de verzamelnaam voor de processen, die ingericht worden om de betrouwbaarheid van gemeentelijke processen, de gebruikte informatiesystemen en de daarin opgeslagen gegevens te beschermen tegen al dan niet opzettelijk onheil. Informatiebeveiliging is het waarborgen van:

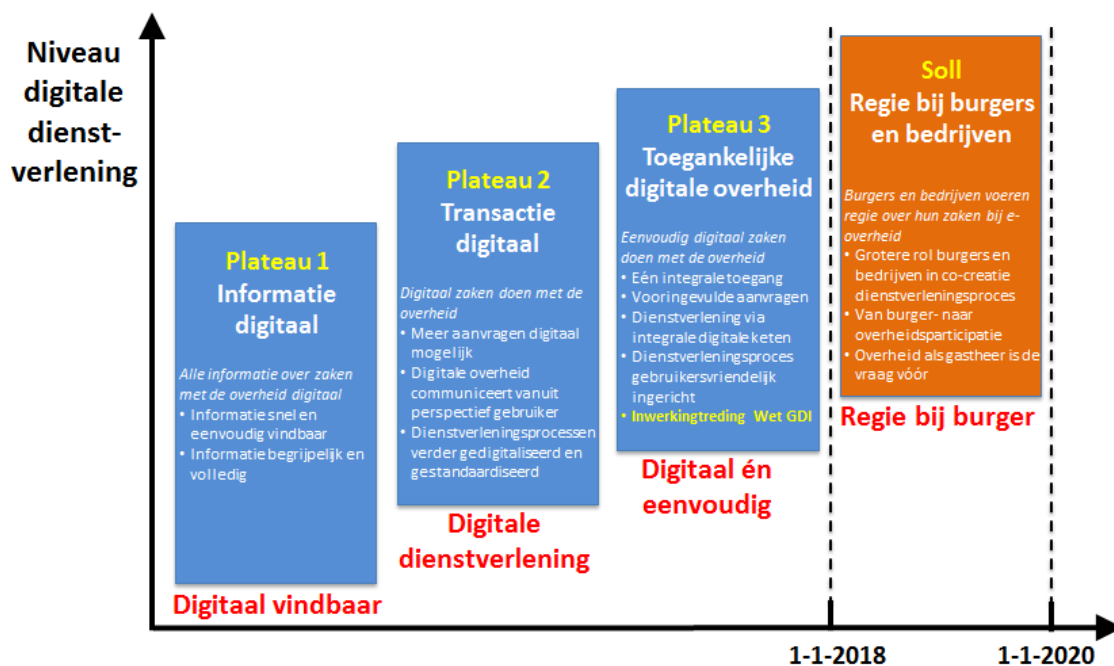
- **beschikbaarheid en continuïteit:** het zorg dragen voor het beschikbaar zijn van informatie en informatieverwerkende bedrijfsmiddelen op de juiste tijd en plaats voor de gebruikers.
- **exclusiviteit en vertrouwelijkheid:** het beschermen van informatie tegen kennisname en mutatie door onbevoegden. Informatie is alleen toegankelijk voor degenen die hiertoe geautoriseerd zijn;
- **integriteit en betrouwbaarheid:** het waarborgen van de correctheid, volledigheid, tijdigheid en controleerbaarheid van informatie en informatieverwerking. Integriteit staat voor zorgvuldig, uitlegbaar en standvastig handelen.

4 De I-visie

4.1 Digitaal 2017: digitale dienstverlening

De visie Digitale Overheid 2017 (BZK / Plasterk) is door BZK vertaald naar het overheidsbrede programma Digitaal 2017 dat zich richt op een snelle ontwikkeling van het digitaal zaken doen met de overheid. Het programma zorgt ervoor dat overheden hun informatievoorziening en hun dienstverlening in hoge mate digitaliseren, zodat zij in staat zijn om zaken met burgers en bedrijven digitaal én eenvoudig te regelen. Per 1 januari 2018 hebben burgers en bedrijven het wettelijke recht om digitaal zaken te kunnen doen met overheden. Voor burgers en bedrijven is er dan één integraal klantportaal: MijnOverheid.nl.

Voor de uitvoering van het programma is een 'Overheidsbrede Implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid' ontwikkeld, waarin staat aangegeven wat overheden concreet moeten doen en wanneer dat gerealiseerd moet zijn. Daarin is de 'plateauontwikkeling' opgenomen, die weergeeft in welke stappen de overheden naar een hoger niveau van digitaal dienst verlenen moeten groeien.



Afbeelding 5: Overheidsbrede Implementatieagenda Dienstverlening en e-overheid (BZK)

De groei doorloopt vier plateaus:

Plateau 1: alle informatie snel en eenvoudig online kunnen vinden.

Plateau 2: interactief zaken doen met overheid digitaal mogelijk.

Plateau 3: naast volledig digitaal ook eenvoudig (integrale toegang hele overheid, via e-formulieren)

Plateau 4: burgers voeren regie over zaken met overheid (co-creatie, overheidsparticipatie).

De implementatieagenda richt zich op ontwikkeling tot en met plateau 3 dat eind 2017 moet zijn bereikt. Uit de jaarlijks door BZK uitgevoerde monitoring blijkt dat de Nederlandse gemeenten in 2017 op een niveau digitale volwassenheid c.q. dienstverlening van ongeveer 52% zitten. Daarom loopt dat programma en bijbehorende implementatieagenda nog enkele jaren door. Het is zeker voor de nieuwe gemeente Beekdaelen realistischer om 2020 of 2021 als eindmoment te nemen.

Richting

- Het streven is om per 1 januari 2019 burgers en bedrijven zoveel mogelijk digitaal en op eenvoudige wijze zaken met ons te kunnen laten doen. We richten ons op:
 - een gebruikersvriendelijke dienstverlening d.m.v. eenvoudige en op klantvraag gebaseerde inrichting van het digitale loket,
 - voor-ingevulde aanvraagafhandeling (geen opgave van reeds bekende/geleverde gegevens),
 - toegang via één integraal overheidsportaal,
 - informatie uitwisseling en productaanbod via de landelijke voorzieningenstelsel,
 - vlekkeloze aansluiting op eenvoudige achterliggende afhandelingsprocessen en
 - snelle afhandeling.
- Tot eind 2018 ligt de focus op het op gelijk niveau brengen van de drie verschillende digitale dienstverleningsvormen van de gemeenten Onderbanken, Nuth en Schinnen (doel niveau 3), maar we blijven tegelijkertijd werken aan ontwikkeling van digitale diensten op niveau 4. Bij het op gelijk niveau brengen ligt de eerste prioriteit bij 'de basis op orde krijgen' en dan van daaruit verder bouwen.
- Eind 2021 hebben we de digitale dienstverlening zo ingericht dat burgers en bedrijven regie kunnen voeren over hun zaken met gemeente Beekdaelen.

4.2 Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)

De Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) bestaat uit digitale basisvoorzieningen, standaarden en producten die voor gemeenten beschikbaar zijn en komen. Hiermee kunnen overheden, publieke organisaties en private partijen hun primaire processen doelmatig inrichten, doordat niet meer geïnvesteerd hoeft te worden in eigen oplossingen. De GDI moet het digitale verkeer tussen burgers, bedrijven en overheden verzorgen en veilige toegangen regelen. Met de GDI creëren we uniformiteit in de landelijke uitwisseling van informatie zodat veel uitvoeringsorganisaties de binnen de overheid aanwezige informatie optimaal benutten. De GDI bestaat uit vier productgroepen:

Identificatie & Authenticatie	Dienstverlening	Gegevens	Interconnectiviteit
eHerkenning	Websites	Stelselvoorzieningen	Netwerken, incl. generieke koppelstandaarden
DigiD	Antwoord voor Bedrijven	basisregistraties	Diginetwerk
eID	Ondernemersplein	Digilevering	Digipoort
	Overheid.nl	Digikoppeling	Digipoort
	Samenwerkende catalogi	Digimelding	Standaarden incl. 'pas toe of leg uit' lijst zoals geformuleerd door
	Gepersonaliseerde portalen	Basisregistraties	College en Forum standaardisatie
	Berichtenbox burgers	BAG	PKlo
	Berichtenbox bedrijven	BGT	Architecturen
	MijnOverheid.nl	BLAU	NORA
	Ondernemingsdossier	BRI	GEMMA
	Gestandaardiseerd berichten-verkeer overheid bedrijven	BRK	
	SBR (Standard Business Reporting)	BRO	
	e-Facturen	BRP	
		BRT	
		BRV	
		NHR	
		WOZ	
		Beheervoorziening	
		Burgerservicenummer	

Afbeelding 6: Productgroepen GDI

De GDI is een dynamische infrastructuur die de komende jaren gewijzigd kan worden door de ontwikkeling van nieuwe generieke voorzieningen en standaarden. Met de GDI geeft het Rijk vervolg aan de invoering van de NUP-bouwstenen⁵, die in 2011 is gestart.

De GDI is een wettelijk verplichting die vanaf 2017 in fasen van kracht wordt.

Richting

- We maken voor onze I- en ICT-voorzieningen maximaal mogelijk gebruik van de GDI.
- We conformeren ons aan de standaarden die binnen de GDI worden ontwikkeld.

4.2.1 Basisregistraties

Het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) speelt een belangrijke rol in het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken. Het gaat dan om veel meer typen gegevens dan alleen persoonsgegevens. Denk daarbij ook aan adressen, gebouwen, bedrijven en geo-informatie waarvoor in Nederland de afgelopen jaren landelijke basisregistraties zijn opgebouwd. Door deze gegevens binnen de overheid met elkaar te delen, kan de overheid efficiënter opereren en de dienstverlening verbeteren. Zo hoeft een burger of bedrijf bepaalde gegevens niet steeds opnieuw aan te leveren, maar volstaat één melding.

Richting

- Het RSGB vormt het fundament van onze informatiehuishouding. Wij conformeren ons aan deze landelijke standaarden en houden vast aan de hoge kwaliteit die we in ons gegevensbeheer hebben bereikt.
- Op basis van hun noodzakelijk en wettelijk karakter worden deze gegevens ingezet t.b.v. de uitvoering van al onze overheidstaken. Binnengemeentelijk gebruik van basisregistraties en terugmeldingen hierop door alle in onze organisatie gebruikte informatiesystemen, is voorwaardelijk.

⁵ Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid

- De inwinning en het technisch beheer van de basisregistraties BAG⁶ en BGT⁷ ligt extern bij de GR Gegevenshuis. Met het uitbesteden van deze diensten blijft de gemeente Beekdaelen wel verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gegevens. Toezicht op de juiste uitvoering van de uitbestede diensten (leveranciersmanagement) is ook bij deze uitbestede dienst nodig.
- Het kwaliteitsbeheer (inclusief controles) ligt bij de gemeente Beekdaelen, alsmede het genereren van management- en beleidsinformatie (BI, Business Intelligence).

4.2.2 MijnOverheid.nl

MijnOverheid.nl regelt de digitale communicatie tussen overheden en burgers en bedrijven. Steeds meer overheidsdiensten sluiten hierop aan, zoals de Belastingdienst, Kadaster, RDW⁸, SVB⁹ en UWV¹⁰. MijnOverheid.nl heeft drie onderdelen:

- Mijn Berichtenbox: een persoonlijke brievenbus waarin berichten en producten (ook van gemeenten) via beveiligde e-mail geleverd worden.
- Mijn Lopende zaken: bekijken van de status van aanvragen bij de gemeente of andere overheden.
- Mijn Persoonlijke gegevens: inzien van gegevens die de overheid van mij als burger heeft vastgelegd.

Richting

- Wij streven vanaf 2019 ernaar dat wij al onze communicatie met burgers en bedrijven ook (naast de andere traditionele kanalen) via de Berichtenbox van Mijnoverheid verzorgen.
- We werken actief aan het bevorderen van eigen regie van de burger op zijn digitale gegevens, middels innovatieve regie-instrumenten die de markt daarvoor beschikbaar heeft. De burger moet op termijn zelf kunnen bepalen wie welke informatie van hem mag zien en gebruiken.

4.2.3 Open standaarden en open source

Digitale systemen 'praten met elkaar' als gegevens onderling kunnen worden uitgewisseld. Open standaarden zijn daarbij van essentieel belang. Open standaarden zijn publieke afspraken over de specificaties van koppelvlakken, tussen samenwerkende toepassingen, diensten, systemen en netwerken.

Open source software is software waarvan de gebruiker (de licentienemer) de code mag inzien, gebruiken, verbeteren, aanvullen en verder verspreiden.

Richting

⁶ Basisregistraties Adressen en Gebouwen

⁷ Basisregistratie Grootchalige Topografie

⁸ Rijksdienst voor Wegverkeer

⁹ De sociale verzekeringsbank

¹⁰ Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

- We conformeren ons aan de open standaarden voor gegevensuitwisseling die VNG/KING landelijk vaststelt. Onze ICT-leveranciers moeten voldoen aan de landelijke en internationale open standaarden.
- We gebruiken open source software als dat mogelijk is en voldoende voordelen biedt, maar het is niet voorwaardelijk.
- Indien er met steun van VNG/KING mogelijkheden zijn, sluiten we aan bij een intergemeentelijke ICT-coöperatie waarbinnen onder eigen regie softwareapplicaties worden ontwikkeld, zodat we onafhankelijker worden van de huidige ICT-leveranciers in de gemeentelijke markt, we een betere time-to-market krijgen voor innovatieve ontwikkelingen en de ICT-kosten lager kunnen worden.
- We volgen de landelijke standaarden van VNG/KING en conformeren ons zo veel mogelijk aan standaard gemeentelijke processen.

4.2.4 Digitale agenda 2020

De Digitale Agenda 2020 (DA 2020) legt de focus op meer collectiviteit, waarbij we de burgers en bedrijven een rol en/of de lead geven in onze plannen en acties. De e-overheidsdoelen uit Digitaal 2017 (focus op digitaal zakendoen met de overheid) maken hier onderdeel van uit (zie paragraaf 3.2).

Richting

- We volgen de lijn van de VNG die is vastgelegd in de Digitale Agenda 2020:
- We geven prioriteit aan ontwikkeling van een dienstverlening waarbij burgers en bedrijven op eenvoudige wijze digitaal zaken kunnen doen met de (gehele) overheid, waarbij we het warme contact niet uit het oog verliezen.
- We uniformeren onze dienstverlening aan de landelijke standaarden.
- We vinden niet steeds het wiel uit en kiezen zoveel mogelijk voor collectieve oplossingen, standaarden en werkprocessen (geen eigen oplossingen en processen kiezen die niet landelijk worden gedragen). We maken actief gebruik van oplossingen en werkwijzen die door andere gemeenten reeds zijn ontwikkeld.

4.3 Zaakgericht werken

Al jarenlang worden bij gemeenten zaaksystemen geïmplementeerd. Soms redelijk succesvol, maar uit landelijk onderzoek van KING in 2014 (I-Versneller Mijn Overheid Lopende Zaken – Impuls Zaakgericht Werken) blijken veel van deze invoeringen zwaar en kostbaar te zijn, terwijl de toegevoegde waarde niet altijd evident is.

Bij 'zaakgericht werken' heeft men voor ogen dat:

- men regie heeft op adequate afhandeling van de klantprocessen,
- er digitale dossiervorming is,
- men snel alle relevante informatie over een zaak bij de hand heeft,
- zaaksystemen bijdragen aan het 'integraal' werken omdat ze processen verbinden.

Deze doelen zijn echter voor veel werkprocessen van gemeenten niet relevant. Immers, als we bijna alle aanvragen van burgers en bedrijven direct afhandelen of burgers dat met selfservice zelfstandig kunnen, dan is regie voeren en verbinden van afdelingen niet nodig. Bovendien

bevatten veel vakapplicaties¹¹ functionaliteit voor zaakafhandeling zodat die vakafdeling goede regie hebben op adequate afhandeling. Als we daarnaast meer van de gemeentelijke processen overdragen aan externe uitvoeringsorganisaties is regie voeren op dat deel niet meer (goed) mogelijk.

Dossiervorming kan ook met andere systemen dan zaaksystemen worden bereikt zoals met separate documentmanagementsystemen. Bovendien zien we dat er steeds meer app's in de markt komen die 'rechtstreeks' in de vakspecifieke systemen muteren. Denk daarbij bijvoorbeeld ook aan de app's die door VNG/KING zijn uitgewerkt om eenvoudig een verhuizing of overlijden aan de gemeente door te geven. Ook zijn er al vakapplicaties op de markt die selfservice mogelijk maken, zodat niet de ambtenaar maar de burger het registratieve werk en het vind-werk doet. Daarmee vermindert het nut van een zaakstelsel.

Onze visie is dat we zaakgericht werken alleen hoeven in te voeren voor die processen waar dat toegevoegde waarde biedt, met name voor de burger. Inzetten gebeurt dan voor processen die generiek zijn én regie op (proces)afhandeling vereisen. En daarvoor dan een eenvoudig zaakstelsel in te zetten. Voorbeelden daarvan zijn processen die een latere uitvoering nodig hebben zoals het MOR-proces (Meldingen openbare ruimte), waarbij er altijd een tijdsverschil zit tussen melding en afhandeling.

Richting

- We passen zaakgericht werken niet organisatie breed toe, maar slechts voor die processen waar het toegevoegde waarde levert en deze functionaliteit niet wordt geboden door reeds aanwezige vakapplicaties.
- Zaakgericht werken is niet voorwaardelijk om goed te archiveren, dat wordt door onderliggende systemen met specifieke DMS¹²-functionaliteiten bereikt (zie ook 4.4).
- Ondersteunende procesafhandeling gebeurt vooral in de decentrale vakapplicaties i.p.v. in een centraal zaakstelsel. Vakapplicaties bieden immers de vakspecialist meer functionele ondersteuning omdat daarin specifieke functionaliteiten zijn gebouwd zoals controle op wet- en regelgeving of vermogenstoetsen. En daarmee een betere dienstverlening naar de burger. Met een zaakstelsel kunnen deze processtappen nooit of heel moeilijk worden ingebouwd. De vakapplicatie blijft daarom toch beschikbaar voor de vakafdeling waardoor het daarmee geïntegreerd bewaken van procesafhandeling het beste kan geschieden.
- Indien er voor taakvelden en processen geen specifieke vakapplicatie aanwezig is kunnen we daarvoor of een nieuwe vakapplicatie kiezen (indien nodig) of het proces in een generiek zaakstelsel inrichten.
- Voor de invoering van digitaal en zaakgericht werken volgen we de lijn:
 - Om interactief digitaal zaken te kunnen doen, hoef je niet persé zaakgericht te werken, wel digitaal en procesgericht.
 - Om interactief digitaal zaken te kunnen doen, moeten we vooral digitale dossiers delen.

¹¹ Denk aan de applicaties voor burgerzaken, sociale zaken, WMO, belastingen, WOZ en vergunningen.

¹² Document Management Systeem, een systeem voor het registreren en beheren van dynamische en statische documenten.

- Dat maar voor enkele werkprocessen regie en statusvolging een must is: alleen die processen die generiek zijn én regie op (proces)afhandeling vereisen.

4.4 Documentmanagement

Om grip te hebben op de vele documenten binnen hun organisatie hebben gemeenten een documentmanagementsysteem (DMS) in gebruik. Het DMS wordt over het algemeen (zoals in Schinnen, Nuth en Onderbanken) ingezet als centraal digitaal archief waarin álle documenten beheerd kunnen worden. Met de inzet van een DMS zorgt men ervoor dat er versiebeheer is, documenten uniek zijn opgeslagen, de toegankelijkheid (autorisatie) is geregeld, documenten snel vindbaar zijn, enz.

Dit is in theorie een mooi uitgangspunt. Echter in de praktijk blijkt dat archiefwaardige informatie op veel verschillende opslaglocaties buiten het DMS wordt bewaard, zoals in afdelingsmappen, persoonlijke mappen, projectmappen, mailsystemen en in databases onder taakspecifieke applicaties (de vakapplicaties). We zien daarbij ook dat, wanneer de informatie buiten het DMS wordt opgeslagen, het beheer ervan niet of nauwelijks wordt gedaan. Het ontbrekende beheer bij de decentrale opslag is de oorzaak dat de organisatie onvoldoende voldoet aan de richtlijnen van de archiefwet. Het zeker zo belangrijke nadelig gevolg daarvan is ook dat de organisatie onnodig veel tijd verliest aan het zoeken van informatie, met name documenten.

Archiefwaardige informatie zou voor 100% in het DMS moeten zitten. Bij veel gemeenten is dit echter nog geen 30%. Zonder daar exacte cijfers over te hebben geven ook Schinnen, Nuth en Onderbanken aan dat dit lage percentage voor hun organisaties herkenbaar is. Daarmee wordt dus de gewenste toegevoegde waarde van een centraal DMS niet gerealiseerd.

Een van de oorzaken dat niet alle documenten in het centrale DMS komen is dat documentmanagement-systemen enkel gericht zijn op zaakgericht verwerken en archivering. Omdat een DMS vaak complex en niet erg gebruiksvriendelijk is, omzeilen medewerkers het omslachtig werken met een DMS en de gekoppelde Word-sjablonen (met metadata). Dat geldt zeker voor medewerkers die maar af en toe met het DMS moeten werken. Het kopiëren van documenten en op persoonlijke mappen of afdelingsmappen opslaan gaat dan veel sneller. Het gevolg is dat de organisatie zo een grote hoeveelheid aan te beheren informatie 'misloopt', documenten niet makkelijk terug te vinden zijn, de beveiliging van veelal juridische informatie niet goed is geregeld en niet juist en tijdig wordt gearchiveerd.

Om dit probleem op te lossen proberen gemeenten geforceerd medewerkers de discipline bij te brengen om alle document-genererende processen via het DMS te laten verlopen. De weerbarstige praktijk toont dat dit een onhaalbare opgave is. Het is daarom beter om ervoor te zorgen dat de registratielast voor de gebruiker/medewerker tot een minimum wordt beperkt en hun werkprocessen niet worden gehinderd door omslachtige handelingen. Medewerkers moeten een werkomgeving aangeboden krijgen die centrale opslag en archivering op de achtergrond regelt, zeg maar 'onder water'. Onderliggende systemen faciliteren dat de informatie op orde, compleet en toegankelijk is en makkelijk te vinden en te ontsluiten is. Zonder zich ervan bewust te zijn dat het onder water beheerd en gearchiveerd wordt. Digitalisering, informatisering en archivering functioneren in samenhang met elkaar.

De organisatie Beekdaelen kiest er daarom voor om digitaal en procesgericht te gaan werken met een 'samenwerkingsplatform' (Collaboration Platform) dat deze opslag van informatie en

het beheer ervan regelt. Omdat de gemeenten Schinnen, Nuth en Onderbanken voor hun kantoorautomatisering al met Microsoft werken en daarvan kennis hebben is een keuze voor het samenwerkingsplatform Microsoft Office365, met daarin de standaard Office2016 producten zoals Word, Excel, Powerpoint enz., het meest logisch. Office2016 is de meest recente opvolger van Office2010 dat nu door de gemeenten Schinnen, Nuth en Onderbanken wordt gebruikt. Het verschil met Office 2010 is dat Office2016 ook in de cloud kan werken (met SaaS) en het mogelijk maakt om samen gelijktijdig aan een document te werken (co-creatie). Een van de onderdelen van Office365 is SharePoint waarmee de benodigde DMS- en RMA¹³-functionaliteit (archivering) kan worden ingericht. In combinatie met het onderdeel Dynamics365 kan het zaakgericht werken en CRM (klant contact systeem) worden toegepast. Het platform is het basissysteem waarop iedereen werkt. Het bevat zeer krachtige zoekinstrumenten die er niet alleen voor zorgen dat informatie uiterst snel wordt gevonden, maar ook dat de gevonden informatie compleet is. Dit geeft direct toegevoegde waarde aan de burgers die daardoor sneller en beter kunnen worden bediend. De mogelijkheden die Office365 biedt op het gebied van digitaal samenwerken (b.v. samen aan één document werken), de verschillende tools die toegevoegde waarde leveren voor het proces, laagdrempeligheid/gebruiksvriendelijkheid en een overkoepelende 'schil' waarin informatie (deels automatisch) voorzien van metadata onder water kan worden beheerd, sluit aan op de behoefte en visie in de organisatie.

Richting

- We verlaten de inzet van een traditioneel op archivering gericht centraal DMS en creëren een goede informatievoorziening vanuit een decentrale opslag door structurering met behulp van een verbindend samenwerkingsplatform zoals Office365.
- De opslag en ontsluiting van documenten verloopt altijd via de onderliggende laag SharePoint en kan niet meer rechtstreeks in mappen (bijvoorbeeld via Verkenner).
- We benutten SharePoint ook voor projectmatig en programmatisch werken en beheer van projectdocumenten.
- Decentrale vakapplicaties zijn op termijn leidend in procesafhandeling en documentopslag i.p.v. een centraal documentmanagementsysteem (en zaaksysteem), mits voldaan wordt aan de kwaliteitsvereisten m.b.t. archivering en digitale duurzame toegankelijkheid van de data en documenten.
- Om interactief digitaal zaken te kunnen doen moeten we vooral digitale dossiers delen.

4.5 Digitaal samenwerken

Gemeente Beekdaelen geeft hoge prioriteit aan het digitaal werken en digitaal samenwerken, hetgeen wordt ondersteund door de koers van de gehele overheid op dit terrein (zie programma Digitale Overheid 2017 en DA2020). Het digitaal werken biedt de organisatie veel mogelijkheden: verbindingen met collega's worden sneller gelegd, men hoeft elkaar niet meer fysiek te ontmoeten, informatie kan sneller gedeeld worden en de locatie van de werkplek is minder relevant. Deze voordelen zijn er ook in de samenwerking met en dienstverlening aan burgers.

¹³ Record Management Application, een systeem (applicatie) voor het beheer van digitale archiefbescheiden (Engels: records).

Voorwaardelijk voor effectief digitaal samenwerken is dat álle informatieoverdracht digitaal gaat. Overdracht van informatie op papier is daarbij niet mogelijk, omdat de digitale informatievoorziening dan afwijkt van de papieren informatievoorziening. Er ontstaat dan een digitale werkelijkheid en een papieren werkelijkheid waardoor de organisatie op onjuiste informatie besluiten gaat nemen en gaat handelen. Papierloos werken is dus voorwaardelijk, waarbij het afdrukken van digitale informatie op papier en daarna versturen of vernietigen natuurlijk een optie blijft.

Een samenwerkingsinstrument zoals het binnen Schinnen, Nuth en Onderbanken gebruikte OnderOns (met beperkte samenwerkingsfunctionaliteit) of het hiervoor benoemde Microsoft Office365 (met uitgebreide samenwerkingsfunctionaliteit) kan het digitaal samenwerken maximaal faciliteren. Dit laatste platform biedt vele samenwerkingsfunctionaliteiten zoals b.v. chatten, skype (videogesprekken, video-conferencing/online vergaderen), mail, gezamenlijke documentgeneratie, kennis delen, co-creatie, automatisch aanreiken relevante informatie, bereikbaarheidsinformatie, verbinding vaste en mobiele systemen, verbinding naar buiten (burgers, ketenpartners), werken in de cloud, toegang gepersonaliseerd informatie, geavanceerd zoeksystemen enz.

Een social intranet als OnderOns ondersteunt medewerkers in hun werk, faciliteert en bevordert samenwerking binnen en tussen teams. Het biedt meer dan een traditioneel intranet dat vooral gericht is op het aanreiken van informatie. Een social intranet ondersteunt met name het samenwerken. Met een modern platform kan de medewerker een geheel gepersonaliseerde werkomgeving krijgen en alleen die informatie gepresenteerd krijgen die voor hem./haar relevant is. Het geeft snelle toegang tot de gewenste informatie en uit te voeren taken. Indien gemeente Beekdaelen voor haar documentmanagement en zaakgericht werken kiest voor Office365, dan komt tegelijkertijd in ruime mate alle samenwerkingsfunctionaliteit en communicatiefunctie beschikbaar die het huidige social intranet OnderOns biedt. Het is niet zinnig om dubbele kosten te maken voor dezelfde functionaliteit. Dit heeft heroverweging van de oplossing OnderOns tot gevolg.

Richting

- We zetten één modern samenwerkingsplatform in om het digitaal samenwerken te faciliteren. Heroverweging van het gebruik van de huidige oplossing OnderOns is hierdoor noodzakelijk.
- We gaan naar volledig digitaal werken en digitaal samenwerken en streven naar een papierarme werkomgeving (papier documenten wordt hooguit afgedrukt, kort gebruikt maar daarna direct vernietigd).
- Voor het digitaal kunnen (samen)werken krijgen alle medewerkers de mogelijkheid om mobiele apparatuur te gebruiken voor hun taakuitvoering, maar alleen als dat voor hun taakveld nodig is of toegevoegde waarde biedt.

4.6 E-Depot en Archief 2020

Gemeente Beekdaelen moet bepalen hoe zij komende jaren omgaat met documentmanagement, dossiervorming, opslag en ontsluiting. Niet alleen verdwijnen de papieren documenten in hoog tempo, ook zullen op termijn de kant-en-klare digitale documenten (de Word-documenten en pdf-files) verdwijnen. Slechts de kerninformatie zal

opgeslagen gaan worden. Bij raadpleging en gebruik zal een document worden 'samengesteld'. Informatie wordt samengesteld.

Het e-Depot is bedoeld om de digitale informatie die permanent moet worden bewaard, veilig op te slaan (archiefwaardig te maken). De duurzame toegankelijkheid, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van overheidsinformatie zijn cruciaal voor het functioneren van de democratische rechtsorde (rekening en verantwoording) en openbaarheid van bestuur. Opslag van digitale informatie in een elektronisch of e-depot is net zo noodzakelijk als het zorgvuldig bewaren van papieren archieven.

Landelijk worden nog grote uitdagingen gezien in het compleet en rechtmatig archiveren van digitale informatie¹⁴. Komende jaren moet dit in de gemeente Beekdaelen prioriteit krijgen. Daarbij kijken we ook of en hoe we aansluiten bij de e-Depot ontwikkelingen op regionaal niveau.

Richting

- Decentrale opslag van documenten bij de vakapplicaties of bij externe uitvoeringsorganisaties mag, waarbij de archieffunctie wel gewaarborgd moet zijn.
- Naast documenten vormt ook de data opslag (anders dan basisregistraties) bij de vakapplicaties een aandachtspunt. Ook deze moeten voldoen aan de eisen van kwaliteit en transparantie.
- De archieffunctie wordt op termijn volledig overgenomen door het e-Depot. Tot dan zijn de waarborgen vanuit de (wettelijke plicht) archivering altijd op een enigerlei wijze geregeld.
- We sluiten aan op regionale en/of landelijke ontwikkelingen op het terrein van digitale archivering c.q. e-Depot.
- In 2019 geven we prioriteit aan substitutie van het archief (digitaal opslaan en papier vernietigen).

¹⁴ **Records management** is het identificeren, klasseren, archiveren, bewaren en soms vernietigen van records. Er is een Internationale Standaard over records management: ISO 15489. Deze definieert records management als "het deel van het management dat verantwoordelijk is voor de efficiënte en systematische controle over het aanmaken, ontvangen, onderhoud, gebruik en beschikbaarheid van records, met inbegrip van het proces van het bemachtigen en in stand houden van bewijs en informatie over bedrijfsactiviteiten en transacties onder de vorm van records".

De ISO omschrijft **records** als *informatie die gemaakt, ontvangen, en onderhouden wordt als bewijs en informatie door een organisatie of persoon, door het nastreven van legale verplichtingen of in de transacties van bedrijven.*

Het *Comité van Electronische Documenten* van de **Internationale Archiefraad** omschrijft een **record** als *een specifiek stuk van geregistreerde informatie die aangemaakt, verzameld of ontvangen wordt voor het beginnen, voortzetten of vervolledigen van een activiteit en dat voldoende inhoud, context en structuur bevat om als bewijs of legitimering te dienen voor die activiteit.*

Hoewel de definitie van een record vaak overeenkomt met die van een document, kan een record, in tegenstelling tot een document, zowel tastbaar als digitaal zijn, zolang het waarde heeft voor een bedrijf. Geboortebewijzen, medische **röntgenfoto's**, ambtelijke documenten, **databases** en **e-mail** zijn allemaal voorbeelden van records.

4.7 Informatieveiligheid, cybersecurity en privacy

De gemeente Beekdaelen zet in op het verder verhogen van informatieveiligheid en professionalisering van de Informatiebeveiligingsfunctie in de organisatie. Een betrouwbare informatievoorziening is noodzakelijk voor het goed functioneren van de gemeente en de basis voor het beschermen van rechten van burgers en bedrijven. Dit vereist een integrale aanpak, goed opdrachtgeverschap en risicobewustzijn. Ieder organisatieonderdeel is hierbij betrokken.

Het proces van informatiebeveiliging is primair gericht op bescherming van gemeentelijke informatie. De focus is informatie uitwisselen in alle verschijningsvormen, zoals elektronisch, op papier en mondeling. Het gaat niet alleen over bescherming van privacy, maar ook over bescherming van vitale maatschappelijke functies die worden ondersteund met informatie (verkeer, vervoer, openbare orde en veiligheid, etc.). Het gaat ook niet alleen over ICT: verantwoord en bewust gedrag van medewerkers¹⁵ is essentieel voor informatieveiligheid.

Om de veiligheid van computernetwerken en de data te garanderen is identiteitsmanagement van groot belang. Wie heeft toegang tot welke data en hoe wordt geverifieerd wat de identiteit van de gebruiker is? Belangrijke maatregelen moeten gemeenten helpen om deze dreigingen het hoofd te bieden. Hierbij moeten we voldoen aan wet- en regelgeving m.b.t. informatieveiligheid, cybersecurity en privacy.

Richting

- We streven ernaar om zo optimaal mogelijk te voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Burgers, bedrijven en medewerkers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun informatie bij ons in veilige handen is.
- We volgen voor informatiebeveiliging en privacy de lijn:
 - Er worden slechts persoonsgegevens verwerkt voor zover dat wettelijk is gerechtvaardigd, noodzakelijk is en in verhouding staat tot een vooraf vastgesteld doel;
 - Er wordt tijdig overgegaan tot vernietiging of archivering van persoonsgegevens wanneer het vooraf gestelde doel bereikt is. Daarmee wordt onnodige inbreuk op de persoonlijke levenssfeer zoveel mogelijk beperkt;
 - Informatiesystemen dienen zo optimaal mogelijk beschermd te zijn tegen misbruik en verlies en zoveel mogelijk “privacyproof” te zijn ingericht;
 - Medewerkers van de gemeente dienen zich uitermate bewust te zijn van de risico’s die het werken met persoonsgegevens met zich meebrengt;
 - Ook bij uitwisseling van informatie met ketenpartners en uitvoeringsorganisaties streeft de gemeente naar een zo optimaal mogelijke beveiliging;
 - De gemeente is transparant met betrekking tot het informatiebeveiligings- en het privacybeleid;
 - De gemeente hanteert een klantgerichte afhandeling van vragen / klachten / verzoeken inzake de verwerking van persoonsgegevens.
 - De gemeente is in staat om op ieder moment bestuurlijke verantwoording af te leggen over de naleving van het informatiebeveiligings- en privacybeleid.

¹⁵ Medewerker = (1) ambtenaar in de zin van het Ambtenarenreglement of (2) degene die op arbeidsovereenkomst of anderszins betaalde of niet-betaalde werkzaamheden voor de gemeente Beekdaelen verricht.

- We hebben binnen onze processen en ICT-infrastructuur de BIG-normen geïmplementeerd en daarvoor:
 - zorgen we (o.b.v. risico-afweging) voor tijdige maatregelen m.b.t. informatieveiligheid en privacybescherming bij nieuwe ICT-projecten (security en privacy bij design en by default);
 - stellen we (strengere) eisen maar eisen ook proactieve privacy- en gegevensbescherming bij organisaties.

4.8 ICT Uitvoering

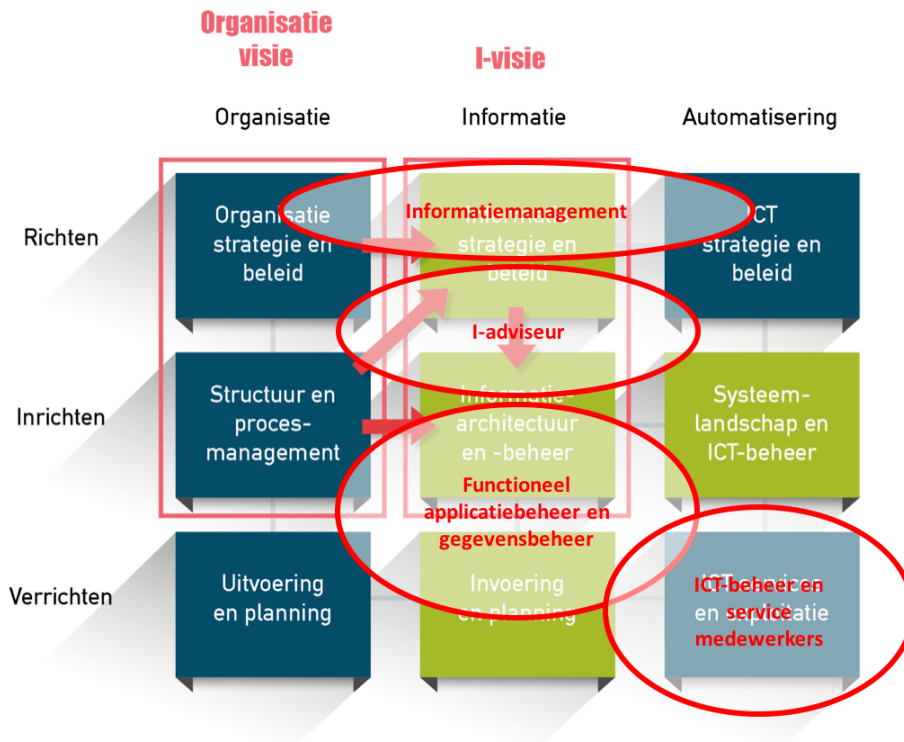
4.8.1 Governance I&A

De komende jaren staan in het teken van ontwikkelingen en veranderingen bij de verschillende beleidsterreinen (programma's). De ontwikkeling van informatieketens binnen de gemeente en met partijen buiten de gemeente stelt eisen aan de besturing van de informatievoorziening. De verkokering verdwijnt.

Richting

- Binnen gemeente Beekdaelen is de functie van Informatiemanager belegd. Deze persoon zorgt voor de 'business alignment': het vertalen van de strategische doelen naar de informatiehuishouding, informatiebeleid en ICT-beleid en -investeringen. Hij/zij zorgt ervoor dat het bestuur, de directie en programma's richting geven aan informatievoorziening en ICT. Hij verbindt 'Organisatie' met 'Informatievoorziening' en 'ICT (automatisering)'. En hij/zij legt de verbinding tussen strategische doelen, tactische inrichting en operationele uitvoering.
- We richten een I&A-organisatie in waar naast de functie van Informatiemanager de volgende rollen onderkend zijn:
 - Advisering informatiebeleid waarin marktontwikkelingen en overheidsbeleid worden vertaald naar Informatiebeleid en ICT, implementatie en bewaking.
 - Contract- en leveranciersmanagement voor het inrichten en onderhouden van service level agreements met leveranciers van I&A-diensten.
 - Functioneel applicatiebeheer voor het binnen de vakafdelingen de vakapplicaties maximaal laat aansluiten op gewenste werkwijzen.
 - Gegevensbeheer voor het uitvoeren van gegevensmanagement o.a. van de basisregistraties en zorg dragen voor de kwaliteit van de gegevens.
 - ICT-beheer (systeembeheer) voor het – naast de uitbestede ICT beheeractiviteiten door een shared servicecenter of dienstverlener – zorgen voor lokaal werkplekbeheer en communicatievoorzieningen.
 - Service verlenen voor het ondersteunen van medewerkers bij het gebruik van ICT-systemen, signalen registreren en die samen met ICT-beheer oplossen of doorgeven aan de daarvoor gecontracteerde externe dienstverlener.
- We ontwikkelen en beheren de informatievoorziening vanuit één overkoepelende gemeentebrede, programma- en teamoverstijgende visie.
- De organisatiebrede programma's zijn leidend in de uitvoering en worden vanuit I&A effectief ondersteund.
- We hebben vanuit de programma's decentraal opdrachtgeverschap m.b.t. ontwikkeling/beheer van hun informatievoorzieningen.

- We hebben I/ICT-samenwerking met andere gemeenten en VNG/KING.
- De ICT-ontwikkelingen worden beheerst d.m.v. centrale sturing op architectuur, informatieveiligheid, generieke voorzieningen, project- en applicatieportfoliomanagement, contract- en leveranciersmanagement.
- Via strategisch en tactisch informatieoverleg worden verbindingen gelegd tussen de organisatorische lagen en teams.



Afbeelding 7 Functies in relatie tot negenvlaks model

4.8.2 I&A personeel

De inhoudelijke uitdagingen vanuit de programma's op het terrein van de informatievoorziening en de technologische ontwikkelingen vragen om goed opgeleid personeel met de juiste competenties. I&A-medewerkers ondersteunen de programma's en dat stelt specifieke eisen aan de invulling van hun rol. Dat vraagt om andere competenties: van beheergericht naar ontwikkelingskracht en functioneel kunnen denken om processen te vertalen in ICT-tooling.

Richting

- We hebben goed opgeleid personeel met de juiste kennis, vaardigheden en competenties. Zij zijn op de hoogte van de mogelijkheden en beperkingen van nieuwe technologische ontwikkelingen en gebruiken die optimaal.
- Vanuit organisatiebreed perspectief en met oog voor de verschillende belangen, levert I&A advies bij keuzes over informatiseringsoplossingen, standaarden, applicaties en gegevensgebruik.
- We zijn professioneel op de gebieden project- en portfoliomanagement, architectuur, informatiebeveiliging, privacy en ICT-beheer. We leggen nadruk op certificering, onderlinge kennisdeling en verbindende vaardigheden.

- We verzorgen workshops en trainingen aan de gebruikersorganisatie op het gebied van digitale ontwikkelingen.
- We ontwikkelen een cultuur waarbinnen bereikbaarheid door collega's en door burgers en ondernemingen samen met een dienstverlenende attitude, gemeengoed is. Ter ondersteuning daarvan voeren we goede voorzieningen in die de bereikbaarheid en mobiliteit mogelijk maken.

4.8.3 Bereikbaarheid & mobiliteit

De informatiemaatschappij is digitaal gedreven. We werken plaats- en tijdonafhankelijk. Grenzen, afstanden en tijdvensters vervagen. Dit vereist flexibel werken en flexibele werkplekken, inclusief het meer thuis werken. Tegelijkertijd willen we een grotere bereik- en beschikbaarheid van de organisatie, van haar product- en dienstverlening en van informatie. Inzet van mobiele apparatuur zoals laptops, tablets en smartphones is daarvoor vereist. Met deze hulpmiddelen wordt het mogelijk om bij de burger bij hem/haar thuis ondersteuning te leveren en daarmee invulling te geven aan het streven naar warme contacten.

De mobiele instrumenten geven meer mogelijkheden om functionaliteiten voor de werkondersteuning te bieden in de vorm van kleine app's. Dit past in de trend dat grote en complexe applicaties met veel functionaliteit opgeknipt gaan worden naar makkelijk te beheren app's met beperkte functionaliteit.

Richting

- Met inzet van mobiele apparatuur en softwarematige oplossingen creëren we als aantrekkelijke werkgever een ICT-omgeving waarmee medewerkers plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken binnen een flexibele werkomgeving. Afhankelijk van rollen en taakvelden kunnen op basis van functionele behoeften vaste of flexibele werkplekcomplexe, verschillende mobiele instrumenten of combinaties daarvan worden ingezet.
- We streven naar optimale telefonische bereikbaarheid in een flexibele en locatieafhankelijke werkomgeving. We stellen hiervoor kwaliteitsnormen op over snelheid van beantwoording, afhandeling en afhandelstappen, attitude enz.

4.8.4 Moderne digitale werkplek

Niet alleen wordt vanwege het tijd- en plaatsafhankelijk werken steeds vaker het traditionele vaste beeldscherm en de vaste telefoon op het 'eigen' bureau verlaten, maar worden ook de gepresenteerde informatie en de aangeboden functionaliteiten anders. De digitale werkplek vormt de toegang tot moderne informatiesystemen, zowel de datasystemen als telefoniesystemen. Die toegang zal geen eenheidsworst meer zijn. De gepresenteerde informatie zal gepersonaliseerd zijn: alleen de informatie die van belang en relevant is voor die betreffende medewerker zal gepresenteerd worden. De werkplek zal zo ingericht zijn dat het niet alleen de één-op-één samenwerking bevordert maar ook de samenwerking binnen groepen. Van telefonisch contact naar skypen met groepen. De werkplek op de smartphone is gelijk aan de vaste werkplek op het bureau of aan de laptop.

Richting

- De vaste werkplek met traditionele informatievoorziening en functionaliteit wordt zo veel mogelijk vervangen (afhankelijk van functie medewerker) naar een gepersonaliseerde en mobiele werkplek.
- Het apparaat is niet meer bepalend voor de informatie en functionaliteit die ter beschikking wordt gesteld: ieder werkplekapparaat kan op iedere plaats alle informatie en functionaliteit bieden.
- Overal waar internet is kan op veilige wijze toegang worden verkregen tot de informatie en functionaliteit van de werkplek van een medewerker.
- Toegang tot de werkplek en beheer van de werkplek is afdoende geregeld, zonder dat dit ten koste gaat van flexibiliteit, mobiliteit en functionaliteit. Hiervoor worden oplossingen zoals multi-factor authentication, mobiel apparaat- en applicatiebeheer ingezet.

4.8.5 Innovatieve ICT-systemen

Een groot voordeel van een keuze voor een samenwerkingsplatform van leverancier Microsoft is dat we daarmee kiezen voor een 'global' speler. Microsoft levert, evenals andere global spelers als bijvoorbeeld Google en Apple, haar producten wereldwijd en heeft de ontwikkelkracht én het financiële vermogen om haar producten een hoog innovatief niveau te geven en in een hoog tempo moderne functionaliteiten te blijven leveren. Zij werken beter en veel sneller dan de traditionele leveranciers in de gemeentemarkt, die een te geringe klantenkring hebben en daardoor veel minder mogelijkheden om snel innovatie functionaliteiten aan te leveren. Die traditioneel leveranciers leveren vaak wel gemeente specifieke vakapplicaties, die voldoen aan wet- en regelgeving, maar steeds meer werkzaamheden in gemeentelijke organisaties zijn niet meer zo specifiek en kunnen moeiteloos door algemene kantoorautomatiseringssystemen worden ondersteund.

Microsoft biedt een korte time-to-market waardoor Beekdaelen steeds snel nieuwe innovatie functionaliteiten c.q. systemen kan inzetten die aansluiten bij de actuele maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. Daardoor zal haar dienstverlening en de samenwerking met haar burgers steeds gedaan worden met de moderne communicatiemiddelen die haar burgers gebruiken.

Het werken met innovatieve systemen als Office365, die dynamisch zijn qua functionele groei en gepersonaliseerd ingericht kunnen worden, stimuleert creativiteit en het lerend vermogen bij de gebruikers. Daarmee helpt het om een lerende organisatie te worden die de vele mogelijkheden van een modern platform maximaal gaat benutten.

Richting

- Voor de ondersteuning van onze organisatie en de dienstverlening naar onze burgers, streven we naar moderne en innovatieve ICT-systemen die aansluiten bij de actuele ontwikkelingen in de maatschappij.
- Voor onze ICT-systemen geven we de voorkeur aan 'global' producten en leveranciers indien voor werkprocessen en dienstverleningsvormen inzet van gemeente specifieke systemen niet nodig is. Deze leveranciers moeten een snelle time-to-market bieden en hun aanbod zoveel mogelijk in de cloud (als SAAS-dienst) kunnen leveren.
- Met inzet van moderne en innovatieve systemen creëren we als aantrekkelijke werkgever een ICT-omgeving waarmee medewerkers op moderne wijze snel kunnen

werken en goed kunnen samenwerken, zowel met collega's als burgers. Het biedt mogelijkheden om een lerende organisatie te worden.

- Met deze koers streven we naar meer leveranciersafhankelijkheid zodat we op termijn meer keuzevrijheden en lagere ICT-kosten hebben.

4.8.6 Financiën

De gemeente is in zijn primaire processen en in de bedrijfsvoering geheel afhankelijk geworden van (met elkaar verbonden) informatiesystemen. Kwaliteit, continuïteit en veiligheid van deze systemen hebben prioriteit. Daarvoor dient het fundament – de basisinfrastructuur – op orde te zijn en te blijven. De I&A-organisatie draagt door efficiëntere inrichting en sturing bij aan besparingen met én op ICT.

Richting

- We geven prioriteit aan kwaliteit, continuïteit en veiligheid van het fundament (basisinfrastructuur) ICT-systemen.
- We dragen bij aan besparingen d.m.v. efficiëntere inrichting en sturing met en op ICT. Via benchmarking vergelijken we onze ICT-kosten met vergelijkbare andere gemeenten.
- We hanteren een ICT-meerjareninvesteringsplan t.b.v. innovaties, vervangingen en vernieuwingen ICT-systemen.

4.8.7 Samenhang informatiebeleid en ICT

Samenhang in informatiebeleid en ICT komt niet vanzelf. Hiervoor moeten goede inrichtingsspelregels komen en sturing hierop worden georganiseerd.

Richting

- We hebben een Informatiearchitectuur en een ICT-architectuur die richting geven aan zowel techniek, infrastructuur alsook gegevensuitwisseling en het applicatielandschap.
- We maken goede afspraken met partners en leveranciers en bewaken deze strak. We zorgen voor een gedegen opdrachtgeverschap en leveranciersmanagement.
- Er wordt binnen het I- en ICT-portfoliomanagement gestuurd op het starten van de juiste ICT-projecten, met inzicht in kosten, voortgang en succes. Deze projecten worden vooraf getoetst of deze bijdragen aan de doelstellingen van de gemeenten en programma's.

4.8.8 Big data

Door de enorme groei aan extra informatiebronnen komt er steeds meer data beschikbaar. Het analyseren van deze publieke en private data geeft nieuwe informatie met betrekking tot (het oplossen van) tal van maatschappelijke vraagstukken. Big data is data die zich kenmerkt door drie samenhangende factoren namelijk zijn volume, groeisnelheid en verscheidenheid.

Richting

- Big Data kan eventueel worden ingezet om maatschappelijke vraagstukken op te lossen, afhankelijk van toegevoegde waarde en kosten. De verkregen informatie wordt dan gebruikt om toekomst vast beleid op te zetten.

4.8.9 Business Intelligence

Business Intelligence (BI) is een continu proces waarmee organisaties op gerichte wijze data verzamelen en registreren, analyseren en de daaruit resulterende informatie en kennis in besluitvormingsprocessen toepassen om de prestaties van de organisatie te verbeteren. De vraag naar Intelligence als stuurinformatie wordt steeds groter.

Richting

- BI zetten we in als strategische oplossing voor (maatschappelijke) vragen en opgaven.
- Gegevens/informatie- koppeling vindt plaats op het hoogste niveau, daar waar de informatie samenkomt, maar ook op het niveau waar de organisatie en de inrichting van de intelligence-functie belegd wordt en waar de regie uitgevoerd wordt.
- De inwinning en het beheer van data kan bij externe organisaties worden belegd maar het toepassen en ontwikkelen van BI geschiedt altijd binnen gemeente Beekdaelen omdat daar ook de noodzakelijke kwaliteitscontrole van de data (en controle op het externe beheer) ligt (rol gegevensmanagement).

4.8.10 Open data

De huidige participatiemaatschappij verlangt dat het initiatief meer bij de burger komt en dat de overheid transparant en open zal zijn. De overheid verzamelt en produceert heel veel informatie. Voor een groot deel is deze informatie openbaar op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur. Deze data maar ook data van anderen is zeer waardevol en kan na verrijking een belangrijke bijdrage leveren aan de economische groei en is van belang voor ons als gemeente. Het is ook het belang van de burger omdat het ontsluiten van alle informatie hen mogelijkheden geeft om zelf regie te kunnen voeren bij ondersteuning. Het sociale domein en de omgevingsvergunningen zijn bijvoorbeeld domeinen waarvoor dat zeker zal gaan spelen.

Richting

- We stimuleren de beschikbaarheid van open data door deze kosteloos, rechtenvrij, openbaar, leesbaar en volgens open standaarden beschikbaar stellen te stellen t.b.v. specifieke maatschappelijke thema's, zoals mobiliteit, duurzaamheid, veiligheid en zorg.
- We ontsluiten laagdrempelig via een (daar waar mogelijk landelijk, c.q. gezamenlijk) open data portaal voor burgers en bedrijven.

4.8.11 Infrastructuur en architectuur

Robuuste keuzes voor de ICT-infrastructuur en -architectuur, zowel intern als voor onze buitenwereld zijn noodzakelijk. Hiermee bevorderen we dat de dienstverlening en de werkprocessen beschikbaar en betrouwbaar zijn.

Cloud computing is het via een netwerk – vaak het internet – op aanvraag (service gebaseerd) beschikbaar stellen van hardware, platformen, software en gegevens, zoals elektriciteit uit het lichtnet. 'Cloud computing' biedt veel voordelen en kan een flinke besparing opleveren. De ICT-markt biedt steeds meer functionaliteit via de cloud aan.

De vele mogelijkheden die cloud biedt, versterkt de lijn dat de ICT-systemen en het beheer daarvan buiten huis worden geplaatst. Omdat ook de applicaties naar de cloud gaan (SaaS producten) verdwijnt het technisch beheer daarvan binnenshuis.

Beekdaelen wil steeds meer beheertaken onderbrengen bij een externe dienstverlener zoals het beheer van de werkplekken inclusief mobiele apparatuur zoals laptops, tablets en smartphones. Ook ligt het in de lijn dat er steeds meer onderdelen van de ICT-infrastructuur en applicaties naar de cloud gaan zodat het beheer vermindert. Beekdaelen verwacht van de dienstverlener dat zij meegroeit in de ondersteuning vanuit de cloud.

Door toename van het mobiele werken en inzet van mobiele apparaten zal de vraag naar ondersteuning van de servicedesk toenemen. Ook daar verwacht Beekdaelen een beter uitgebreider en beter aanbod van de dienstverlener. Om de ondersteuning aan gebruikers in de organisatie snel te kunnen bieden zal Beekdaelen naast het gebruik van de servicedesk van de dienstverlener (ook voor eerste lijn contact) een eigen servicepunt inrichten. De inrichting van de ondersteuningsprocessen is gebaseerd op de ICT-beheerstandaarden ASL, BiSL en ITIL¹⁶.

Richting

- We besteden het beheer van de ICT-systemen zoals servers, (mobiele) werkplekken en datacommunicatie uit aan een externe dienstverlener.
- We nemen een complete ondersteuning van de gebruikersorganisatie (de servicedesk) af bij de externe dienstverlener waarbij we zelf ook servicepunten met eigen medewerkers inrichten om snelheid in de ondersteuning te brengen.
- We passen het principe toe van 'in de cloud, tenzij', te beginnen met applicaties. Voor data gelden specifieke waarborgen in verband met privacy.
- Een eventuele afbouw van een eigen ICT-hardwareomgeving (b.v. werkplekken) naar de cloud laten we afhangen van de groei in cloudoplossingen en de uitbesteding naar een externe dienstverlener.
- We sturen op robuuste infrastructuurkeuzes; dit bevordert de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van onze dienstverlening en onze werkprocessen.
- We verlangen van de dienstverlener een degelijke uitwijkvoorziening.
- De infrastructuur bevat alle beveiligingscomponenten die nodig zijn om te voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen (BIG-normen) die door de IBD (Informatiebeveiligingsdienst van VNG) zijn opgelegd (zie paragraaf 4.7).
- Voor het functioneel applicatiebeheer en gebruikersondersteuning maken we gebruik van de beheerstandaarden ASL, BiSL en ITIL in lijn met de dienstverlener.
- Wij vereisen van de dienstverlener dat zij het innovatieve pad van werken vanuit de cloud volgen en daarop hun beheer en gebruikersondersteuning gaan inrichten.

4.8.12 Internet of Things (IoT)

Naast dat veel mensen online zijn, worden er ook steeds meer dingen (systemen, apparaten, sensoren, camera's, regelstations etc.) aan internet 'gehangen'. Ze vormen samen een groot 'internet of things'. De verwachtingen zijn dat dit in de (nabije) toekomst productieprocessen zal

¹⁶ ASL: het gestructureerd en planmatig kiezen, realiseren, implementeren, onderhouden en beheren van applicaties binnen een servicemanagement omgeving.

BiSL: het ondersteunen van het gebruik van de functionaliteiten, het gebruik evalueren alsmede het gestructureerd en planmatig reageren op onvolkomenheden en nieuwe wensen die tot wijzigingen kunnen leiden.

ITIL: lifecycle-fasen service strategy, -design, -transition, -operation & continual service improvement met daarinbinnen de positionering van de processen.

verbeteren en dat het oplossingen kan bieden voor problemen rondom energie en milieu, veiligheid, gezondheidszorg en onderwijs.

Richting

- De gemeentelijke product- en dienstverlening zal de mogelijkheden die IoT biedt maximaal benutten.

4.8.13 Samenwerken in keten faciliteren

Steeds meer wordt er in ketens samengewerkt. Dit zal ook vanuit de Informatiehuishouding en techniek gefaciliteerd moeten worden.

Richting

- Gegevens worden eenvoudig gedeeld met en tussen partners, met oog voor informatieveiligheid en privacybescherming.
- Gevraagd en ongevraagd wordt deskundig advies geleverd over de inrichting van de samenwerking en de I&A-inrichtingskeuzes.
- Een nauwere samenwerking binnen de I-functie en het documentair informatiemanagement.

4.8.14 Ruimtelijke informatievoorziening

In ons handelen maken we steeds meer gebruik van geografische informatie. Door grafische kaarten, multimedia (foto's en film) en administratieve gegevens aan elkaar te koppelen, wordt het voor burgers steeds eenvoudiger om informatie te vinden. Gemeenten hebben direct inzicht in bijvoorbeeld demografische opbouw, huishoudensamenstelling, woningvoorraad, fysieke kenmerken, voorzieningen en economische situatie van buurten of wijken. Door grafische weergave is het mogelijk om inzicht te krijgen in de factoren waarin een buurt onder of over presteert.

Richting

- We kunnen meer dienstverlening leveren o.b.v. locatie d.m.v.:
 - de beschikbaarstelling van o.a. de BGT;
 - de aansluiting van de BOR op de BGT;
 - dienstverlening o.b.v. locatie.
- We willen een informatievoorziening die:
 - ruimtelijke gegevens beter kan ontsluiten d.m.v. o.a. 3D-gegevensvisualisatie;
 - het gebruik van het Bouw Informatie Model (BIM) mogelijk maakt t.b.v. 3D samenwerking in ruimtelijke planontwikkeling.