



INFORMATIEBELEIDSPLAN OWO-gemeenten 2017 – 2020



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	5
2. De kapstok.....	6
3. Landelijke ontwikkelingen – lokale verdieping.....	9
4. Informatie-architectuur OWO-gemeenten	14
5. Harmonisatie-afspraken in OWO-verband	16
6. Vertaling beleid naar uitvoering	17
7. Organisatie	19
8. Communicatie.....	21
Bijlage 1. Rollen.....	22

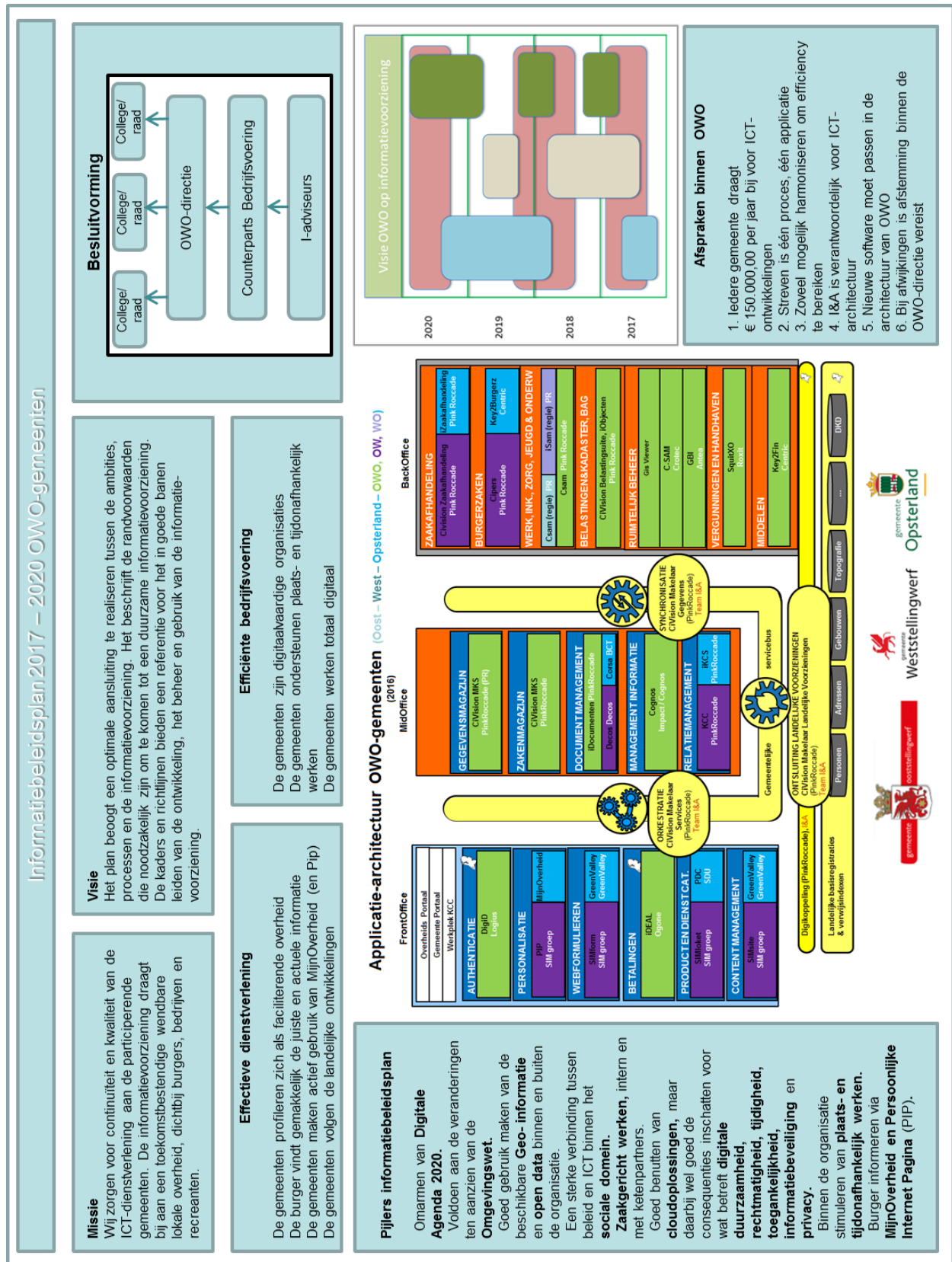
Voorwoord

Voor u ligt het Informatiebeleidsplan 2017 – 2020, waarin wij u meenemen in de beelden van een toekomst vaste informatievoorziening voor de OWO-gemeenten. Dienstverlening staat voorop. Niet alleen voor onze interne klant, de organisatie, maar bovenal ook voor de externe klant, de inwoner of het bedrijf. In het digitale tijdperk speelt informatievoorziening een cruciale rol. Digitaal werken is daarbij het uitgangspunt.

De tekst van het plan wordt vergezeld met een overzichtelijke praatplaat (de managementsamenvatting), waarop in één oogopslag de kaders voor de komende jaren staan weergegeven.

mei 2017
OWO-I&A, in samenwerking met OWO-DIV

Managementsamenvatting



1. Inleiding

Een betrouwbare informatievoorziening vormt een kritische succesfactor voor bedrijfsvoering en de dienstverlening. Wij werken allemaal met documenten en gegevens en daar moeten wij zorgvuldig mee omgaan. Het Informatiebeleidsplan richt zich op de strategische kant van de informatievoorziening en ICT.

1.1 De noodzaak

Om richting te kunnen geven aan een op de organisaties toegesneden informatievoorziening is beleid nodig. Gezamenlijke speerpunten, die wij gaan realiseren, met de snelheid die wij zelf bepalen. Daar horen kaders en spelregels bij.

1.2 Raakvlakken

Het beleidsplan heeft nauwe raakvlakken met bedrijfsvoering en dienstverlening. Het één kan niet los gezien worden van het ander. De basis van dit plan wordt gevormd door wet- en regelgeving, normen en standaarden, de Digitale Agenda 2020, de collegeakkoorden, aanwezige collegeprogramma's, de OWO-Bestuursovereenkomst, (OWO)-beleidsdocumenten en OWO-afspraken. De lijn die gezet is in eerdere Informatiebeleidsplannen (waarvan een samenvatting weergegeven is in het Informatiebeleid OWO 2015-2016) heeft een vervolg: het Informatiebeleidsplan 2017-2020.

1.3 Veranderende wereld

Er ontstaat een kennisintensieve samenleving waarbinnen de verwachtingen vanuit inwoners, bedrijfsleven en maatschappelijke instellingen snel toenemen. Deze samenleving wil optimaal profiteren van nieuwe ontwikkelingen, zoals sociale media, digitale inspraak- en samenwerkingsvormen. Men verwacht op de gemeentelijke website op dezelfde wijze zaken te doen als bij commerciële websites. Informatietechnologie maakt het mogelijk om de inwoners, bedrijven en instellingen actiever te betrekken bij de directe besluitvorming. In de communicatie moet ruimte zijn voor tweerichtingsverkeer en moet interactieve beleidsvorming meer invulling krijgen. Wij hebben oog voor de maatschappij en passen hier onze dienstverlening op aan.

In de veranderende wereld is de boodschap dat veranderingen elkaar snel opvolgen en door digitalisering, automatisering en robotisering er een veelheid aan mogelijkheden zich aandienen voor het anders inrichten van dienstverlening aan burger en bedrijven.

Door de grote mate van veranderingen, de snelheid waarmee zij zich aandienen en de opeenvolging op elkaar is flexibiliteit een vereiste. Dit maakt lange termijn planningen lastig en daardoor zal meer iteratieve procesvoering met regelmatige evaluatie tussen doelen en voortgang moeten plaatsvinden.

Wij starten deze iteratieve procesvoering in het najaar 2017 door het organiseren van een gesprek/discussie met directie en managers op het thema innovatie. Daarnaast wordt jaarlijks een update bij het informatisering plan (zie ook hoofdstuk 6) gegeven.

1.4 Leeswijzer

Dit Informatiebeleidsplan is opgedeeld in een aantal hoofdstukken. De managementsamenvatting geeft het plan op hoofdlijnen weer. De missie, visie, uitgangspunten, afspraken en pijlers staan hier kort en bondig in vermeld. De begeleidende tekst gaat verder op de inhoud in. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de missie en visie van zowel het bestuur als de organisatie als het gaat om informatievoorziening. Hoofdstuk 3 geeft inzicht in de landelijke ontwikkelingen. Hoe de OWO-gemeenten daar de komende planperiode mee omgaat, staat telkens omkaderd in de tekst. In de hoofdstukken 4 en 5 wordt ingegaan op de architectuur en de harmonisatie-afspraken binnen de OWO-gemeenten. De vertaling van beleid naar uitvoering wordt beschreven in hoofdstuk 6. De rollen die hierbij horen staan vermeld in hoofdstuk 7. Hoofdstuk 8 tenslotte geeft de communicatielijnen weer.

2. De kapstok

2.1 Missie

Wij zorgen voor continuïteit en kwaliteit van de ICT-dienstverlening aan de participerende gemeenten. De informatievoorziening draagt bij aan een toekomstbestendige, wendbare lokale overheid, dichtbij burgers, bedrijven en recreanten. Wij creëren hiermee randvoorwaarden voor een efficiënte bedrijfsvoering en een klantgerichte en effectieve dienstverlening aan burgers en bedrijven.

2.2 Visie

Het Informatiebeleidsplan 2017 – 2020 is kader stellend en richtinggevend voor de informatievoorziening van de OWO-gemeenten in de toekomst. Het Informatiebeleidsplan beoogt een optimale aansluiting te realiseren tussen de ambities, processen en de informatievoorziening. Het beschrijft de randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om te komen tot een duurzame informatievoorziening.

De kaders en richtlijnen bieden een referentie voor het in goede banen leiden van de ontwikkeling, het beheer en gebruik van de informatievoorziening. De gemeenten zijn innovatief en modern waar het kan, maar met een duidelijke afweging wanneer wel of niet meegegaan wordt met nieuwe initiatieven. Hier worden bewuste keuzes gedaan. De speerpunten voor de drie samenwerkende gemeenten zijn hetzelfde, de weg ernaar toe kan tussentijds verschillend zijn. Daarnaast heeft iedere gemeente haar *couleur locale*. De landelijke richtlijnen van digitalisering van de overheid en gemeenten worden gevolgd, rekening houdend met wet- en regelgeving, standaarden en normen. Informatie in de cloud is een ontwikkeling waar wij in toenemende mate mee te maken krijgen. Steeds worden hier bewuste keuzes gemaakt wanneer wel en wanneer niet.

Wij zijn een krachtig en uniek samenwerkingsverband. Bij de vraagstukken die zich voordoen maken wij de volgende afweging: samen doen (OWO-breed), zelf doen (lokaal) of uitbesteden. We leveren conform afspraak diensten aan onze collega's en de samenleving. Onze competenties zijn omgevingsbewust, wendbaar en ondernemend.

Wij investeren in kennis, kunde en kwaliteit ten einde de 4 K's te realiseren:

- verhogen van Kwaliteit en Kennis;
- verbeteren van de Klantgerichtheid;
- verminderen van de Kwetsbaarheid;
- verminderen van minder (meer) Kosten.

Door slim en nuchter gebruik te maken van ICT en door op dat terrein intensief met elkaar samen te werken, kennis te bundelen en ervaringen uit te wisselen, verbeteren de samenwerkende gemeenten planmatig hun bedrijfsvoering en dienstverlening aan burgers en bedrijven.

2.3 Link met coalitieakkoorden

In onderstaande tabel staan speerpunten op het gebied van informatievoorziening, afkomstig uit één of meer coalitieakkoorden van de drie gemeenten. Wij hebben in onze voorbereidingen op dit beleidsplan de beleidsintenties van de diverse raden en colleges op het gebied van informatievoorziening geïnventariseerd en als kader in dit Informatiebeleidsplan meegenomen. Per gemeente is aangegeven of het speerpunt in het betreffende coalitieakkoord voorkomt. Als een onderwerp niet expliciet in het coalitieakkoord ter sprake komt, wil dat niet zeggen dat de gemeente het niet belangrijk vindt. Er was op dat moment geen behoefte om er politieke afspraken over te maken.

Tabel 1. Speerpunten per gemeente

Speerpunt / gemeente			
Kantelende, faciliterende overheid De gemeente moet de participatiesamenleving mogelijk maken, oplossingsgericht en integraal werken	X	X	X
Tijdig verstrekken van juiste informatie De burger heeft recht op het tijdig verstrekken van de juiste informatie door de gemeente.	X	X	
Het Publiekscentrum handelt 80% van de vragen af. De gemeente moet met zowel digitale als traditionele middelen direct antwoord geven op de vraag	X		
Persoonlijke en excellente dienstverlening(*) Burgers en bedrijven moeten de mogelijkheid hebben om online een afspraak te maken, te beschikken over een persoonlijke inlogpagina en het gebruiken van beeldverbindingen	X		X
Informatiebeveiliging Burgers en bedrijven moeten erop kunnen vertrouwen dat persoonlijke gegevens bij de gemeente in goede handen zijn	X	X	X
Intergemeentelijke samenwerking (OWO) Om kosten te besparen dient de intergemeentelijke samenwerking in stand gehouden te worden. Wel is couleur locale hierin belangrijk.	X	X	X
Actuele (flexibele en digitaal raadpleegbare) bestemmingsplannen Om de ruimte goed te kunnen inrichten is een integrale afweging van belangen noodzakelijk. Digitaal inzicht in de gegevens is een must.	X	X	X

(*) inmiddels is de ambitie van excellente dienstverlening in de gemeente Opsterland afgeschaald naar adequate dienstverlening (begrotingswijziging november 2016)

2.4 De pijlers van de Informatievoorziening: dienstverlening en bedrijfsvoering

Vaak wordt er gesproken over een klantgerichte dienstverlening en een effectieve bedrijfsvoering. Maar wat houdt dat precies in, hoe kan dit geïmplementeerd worden in de context van de OWO-gemeenten? Om het informatiebeleid, naast bestaande afspraken vorm te geven, vulden de afdelingshoofden en OWO-directie afgelopen zomer een door I&A en DIV uitgezette enquête in. Uit deze enquête en verdiepende gesprekken met de MT's is een gezamenlijk OWO-beeld gehaald. In deze paragraaf wordt aangegeven wat men belangrijk vindt op het gebied van dienstverlening en bedrijfsvoering. In hoofdstuk 4 worden de verschillende onderdelen in de landelijke context geschetst.

Effectieve dienstverlening

- de burger ervaart de gemeente als zaakkundig en effectief;
- de burger kan haar weg vinden in de aangeboden digitale wereld. De informatie moet goed vindbaar zijn;
- de burger kan haar informatie vinden op de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) én/of MijnOverheid. MijnOverheid biedt op dit moment nog niet voldoende mogelijkheden voor interactie, daarom blijft ook de PIP voor Oost- en Weststellingwerf gebruikt worden en wordt de PIP in Opsterland ingevoerd;
- EHerkenning (DigiD voor bedrijven) is noodzakelijk voor individuele dienstverlening naar bedrijven, bijvoorbeeld bij het digitaal aangifte kunnen doen van overlijden;
- de gemeenten zijn open en transparant. Ieder proces mag gevolgd worden voor zover dat relevant is en juridisch mag;
- de gemeente is geen voorloper om alle open data via een eigen portaal open te stellen. Landelijke ontwikkelingen worden gevolgd;
- social media/WhatsApp kan als dienstverleningskanaal ingezet worden. Hier worden bewuste keuzes gemaakt wanneer wel en wanneer niet van social media gebruik gemaakt wordt. Er wordt ook gekeken naar de juridische waarde en opslag van belangrijke berichten;
- zolang het nodig is en op elk moment kunnen de gemeenten de juiste versie van een document tonen;
- tijdige informatieverstrekking aan burgers/instanties is belangrijk.

Efficiënte Bedrijfsvoering

- medewerkers en bestuur kunnen plaats- en tijdonafhankelijk werken als de werkzaamheden het toe laten (afhankelijk van de functie binnen de organisatie);
- de medewerkers binnen de OWO-gemeenten zijn digitaal vaardig. Waar nodig vindt training plaats om goed digitaal te kunnen werken;
- bewustwording van het belang van het juist behandelen van informatie en opslaan van informatie op de juiste plek is een belangrijk aandachtspunt;
- de gemeente werkt toe naar een totale digitale inrichting en verwerking van de informatiestromen in de organisaties. Verwerking van vragen via webformulieren, het zaakgericht werken, de digitale handtekening zijn punten die hierbij een rol spelen.

3. Landelijke ontwikkelingen – lokale verdieping

De veranderende wereld om ons heen zorgt ervoor dat wij binnen onze eigen kaders na moeten denken over de wijze en de manier waarop ontwikkelingen vorm moeten krijgen. Landelijke ontwikkelingen worden in dit hoofdstuk beknopt weergegeven, waarna telkens in een kader de verdieping voor de OWO-gemeenten wordt beschreven. Deze lokale verdieping is tot stand gekomen door de resultaten van de enquête te gebruiken die in de zomer van 2016 door de afdelingshoofden is ingevuld (zie ook paragraaf 2.4). Zonder uitpuittend te zijn staan in dit hoofdstuk de meest belangrijke aandachtspunten op het gebied van de informatievoorziening.

Digitale Agenda 2020

Transparant en efficiënt werken. Standaardiseren waar mogelijk en lokaal maatwerk bieden waar nodig; wat samen kan ook samen doen. Dat is de ambitie van de Digitale Agenda 2020. De Digitale Agenda 2020 is een verdere doorontwikkeling op de Digitale Overheid 2017. De volgende speerpunten gelden:

1. Open en transparant in de participatiesamenleving

Gemeenten zijn een open en transparante overheid. Ze zijn ook digitaal de meest nabije overheid en benutten de kracht van inwoners, ondernemers, wijken en buurten door (digitale) participatie in democratie, bestuur, beleid en uitvoering.

- collectieve I-voorzieningen en Dienstverlening (GDI);
- gemeenschappelijke Gemeentelijke Informatievoorziening (GGI);
- versterken van gemeentelijke opdrachtgeverschap en markttransparantie;
- informatieveiligheid en privacy.

2. Werken als één efficiënte overheid

Informatie loopt in netwerken razendsnel over organisatiegrenzen heen. Gemeenten zien zichzelf als onderdeel van een netwerk van alle overheidslagen en organisaties gezamenlijk. Hierin maken overheidsorganisaties gebruik van elkaars voorzieningen om inwoners en ondernemers optimaal te bedienen.

- informatievoorziening Omgevingswet;
- dienstverlening innovatief standaardiseren.

3. Massaal digitaal, maatwerk lokaal

Door de inzet in de informatievoorziening op collectiviteit wordt lokaal maatwerk mogelijk gemaakt. Door het collectief organiseren van de informatievoorziening waarop gemeenten zich niet van elkaar onderscheiden, creëren zij maximale ruimte voor lokale autonomie in de uitvoering van hun kerntaken.

- groter hergebruik, samen innoveren (Wet hergebruik overheidsinformatie);
- data gedreven gemeenschap/sturingsinformatie (Big/Open Data);
- inzicht en duiding in de veranderende informatiemaatschappij;
- regie op eigen gegevens.

De OWO-gemeenten omarmen de Digitale Agenda 2020. De OWO-gemeenten willen open en transparant zijn. De communicatie met burgers verloopt digitaal waar kan en indien nodig persoonlijk. De digitale infrastructuur is al grotendeels gelegd volgens landelijke standaarden en ontwikkelingen. In de toekomst zal dit verder geoptimaliseerd worden om de digitale informatievoorziening te verbeteren. Doelstelling is om digitale informatie voor burgers en instanties via MijnOverheid beschikbaar te stellen.

Digitale duurzaamheid, rechtmatigheid, tijdigheid, toegankelijkheid

Het duurzaam opslaan en toegankelijk maken van informatie is een belangrijk onderdeel van de informatievoorziening. Het betreft hier informatie-elementen (archiefbescheiden) die de gemeenten ontvangen of creëren bij de uitvoering van haar taken en die bewaard en terug vindbaar moeten zijn. Het gaat hier zowel om de papieren en digitale informatievoorziening

Dit geldt voor informatie-elementen die:

- in eigen systemen/schijven binnen de gemeenten opgeslagen worden;
- uitgewisseld worden met ketenpartners en andere instanties;
- gemeentelijke informatie die in de cloud staat;
- gemeentelijke taken die uitbesteed worden, maar waarvoor de gemeente verantwoordelijk blijft voor de archiefbescheiden.

De OWO-gemeenten vinden het belangrijk dat de gemeentelijke informatie, betrouwbaar, beschikbaar, authentiek, volledig en duurzaam opgeslagen is. Zij willen hiermee voldoen aan wet- en regelgeving, normen en standaarden die hierop van toepassing zijn. Om dit te realiseren is een goed archiefbeleid met duidelijke richtlijnen noodzakelijk.

Omgevingswet

De Omgevingswet bundelt de wetgeving en regels voor ruimte, wonen, infrastructuur, milieu, natuur en water. En regelt daarmee het beheer en de ontwikkeling van de leefomgeving. Met de Omgevingswet wordt het stelsel van ruimtelijke regels volledig herzien. Digitalisering is belangrijk voor het realiseren van het doel van de Omgevingswet: het inzichtelijker en gebruiksvriendelijker maken van het omgevingsrecht. Daarom wordt het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) ontwikkeld. Door op één plek digitaal toegankelijke kwalitatieve informatie over de fysieke leefomgeving aan te bieden, weten zowel gebruikers als vergunningverleners beter wat er wel mag en wat juist niet. De wet treedt hoogstwaarschijnlijk in 2019 in werking.

Elke gemeente afzonderlijk bepaalt het ambitieniveau voor de Omgevingswet. Wel staat hierbij centraal dat de uitvoeringsorganisatie (VTH, BVI en Bedrijfsvoering) zoveel mogelijk te maken krijgt met gestandaardiseerde processen.

Open data/wet hergebruik overheidsdata

Om haar publieke taak goed uit te kunnen voeren produceert en verzamelt de overheid veel informatie. Een belangrijk deel van deze informatie is openbaar op grond van de Wet Openbaarheid Bestuur (WOB). Deze openbare overheidsinformatie kan voor meerdere doelen en door meerdere doelgroepen worden gebruikt. Dat noemen we hergebruik. Bijvoorbeeld door de overheid zelf om publieke taken efficiënter en effectiever uit te voeren. Daarnaast is deze informatie ook een belangrijke grondstof voor bedrijven om nieuwe producten, diensten en apps te maken op basis van openbare overheidsinformatie. Daarnaast kan openbare overheidsinformatie bijdragen aan transparantie en het versterken van burgerschap, doordat burgers over meer informatie beschikken.

Ook open overheidsdata (= open data) valt onder het brede begrip overheidsinformatie. Open data zijn bronnen van onbewerkte overheidsinformatie die:

- openbaar zijn op grond van de WOB;
- bekostigd zijn uit publieke middelen, beschikbaar gesteld voor de uitvoering van die taak;
- bij voorkeur voldoen aan 'open standaarden';
- bij voorkeur computer-leesbaar zijn, zodat zoekmachines informatie in documenten kunnen vinden.

De OWO-gemeenten staan voor een open en transparante overheid. Alles wat openbaar is, moet ook beschikbaar gesteld worden. Hierbij staan wij niet vooraan voor wat betreft de ontwikkelingen rondom eigen portalen. Wij houden de ontwikkelingen scherp in de gaten en anticiperen hierop.

Geo-informatie

Een zeer aanzienlijk deel van de gemeentelijke informatie is Geo-informatie. Geo-informatie vormt dan ook een belangrijk onderdeel van de gemeentelijke informatievoorziening, zowel ter ondersteuning van de interne werkprocessen als in het contact met burgers en bedrijven. Werkprocessen waar locatie een belangrijke rol speelt zijn onder meer Ruimtelijke Ordening, Beheer Openbare Ruimte, Openbare Orde en Veiligheid en Milieu.

Voor burgers en bedrijven speelt Geo-informatie een rol in ruimtelijk gerelateerde vragen als 'Mag ik hier bouwen?', 'Welke voorzieningen zijn er in deze wijk?' of 'Welke vergunningen zijn er in mijn buurt afgegeven?'. Daarnaast kan Geo-informatie worden ingezet ten behoeve van interactieve dienstverlening, bijvoorbeeld bij het doorgeven van een melding in de openbare ruimte.

Geo-informatie wordt vaak geassocieerd met een (digitale) kaart. Een kaart is een krachtig communicatiemiddel voor ruimtelijk gerelateerde informatie. Een kaart spreekt immers meer aan dan onoverzichtelijke lappen tekst en tabellen. Naast visualisatie zit de kracht van Geo-informatie in het leggen van ruimtelijke relaties en het uitvoeren van ruimtelijke analyses, door verschillende gegevens (kaartlagen) met elkaar te combineren of door administratieve gegevens te koppelen aan ruimtelijke objecten. Ook sociale indicatoren kunnen op de kaart worden weergegeven.

De OWO-gemeenten onderschrijven de mogelijkheden van locatie-informatie en zal de komende jaren inzetten op het beter benutten van (Geo-)informatie. De komst van de geo-gerelateerde basisregistraties draagt hieraan bij. Hiertoe wordt proactief het gesprek aangegaan met de verschillende vakafdelingen en wordt relevante informatie beschikbaar gesteld, zowel voor de medewerker als de burger en het bedrijf.

Sociaal Domein

De decentralisaties in het sociaal domein zijn met ingang van 1 januari 2015 een feit geworden. Niet alleen beleidsinhoudelijk, maar ook voor de bedrijfsvoeringsfunctie en in het bijzonder de ICT-functie brengen de decentralisaties grote veranderingen met zich mee. Zo dient de ICT-functie ervoor zorg te dragen dat berichtenuitwisseling in de keten goed verloopt, dat de backoffice (centraal belegd in OWO verband) en de verschillende gebiedsteams (belegd in de eigen organisaties) voorzien worden van een passende ICT-omgeving, dat beleidsinformatie gegenereerd dient te kunnen worden en dat de thema's 'informatieveiligheid' en 'privacy' volop in de aandacht komen. Slim en efficiënt organiseren van de dienstverlening is en blijft erg belangrijk. Voor een belangrijk deel is de gemeente afhankelijk van landelijk (door) te ontwikkelen standaarden en het beschikbaar komen van functionaliteit bij softwareleveranciers.

De gemeente moet zorgdragen voor een sterke verbinding tussen beleid en ICT. De komende jaren zetten de OWO-gemeenten vooral in op digitalisering van aanvraag tot product en het inregelen van de bedrijfsvoering rondom het sociaal domein.

Zaakgericht werken

Zaakgericht werken is een belangrijke ontwikkeling, die al enige tijd speelt binnen de overheid. Het verbetert in veel gevallen de dienstverlening, de efficiency van werken, de toegankelijkheid van informatie, een eenduidige manier van digitaal werken en zorgt vaak ook voor kostenbesparing. Zaakgericht werken is een concept voor de inrichting van een groot deel van de (gezamenlijke) organisatie in eenduidige werkwijzen waarbij binnen de zaak de *couleur locale* kan worden toegepast. Vanuit de relevante taakspecifieke applicaties dient een zaakkoppeling gelegd te worden naar de MKS. Zaakgericht werken gaat zowel om de processen in de organisatie als om processen in de keten. Denk bij dat laatste aan alle partijen in het sociaal domein die nu al berichten uitwisselen via de CORV (Collectieve Opdrachten Routeer Voorziening), of aan de Regionale Uitvoeringsdienst FUMO voor het ruimtelijk domein. Ook de omgevingswet vereist dat partijen zaakgericht gaan werken

De komende vier jaren zijn gericht op het verder implementeren van zaakgericht werken in de drie organisaties. Iedere gemeente heeft daarbij een ander vertrekpunt. De focus ligt op het aansluiten van taakspecifieke applicaties via een zaakkoppeling aan de MakelaarSuite en iDocumenten, zodat de zaak- en documentinformatie in de centrale magazijnen wordt opgeslagen. Waar geen koppeling is, worden de processen in de generieke applicatie ingericht of nadere afspraken gemaakt over documentopslag en vernietiging danwel het bewaren van informatie.

Sturing en verantwoording

Managementinformatie geeft de organisatie inzicht in de bedrijfsvoering en de verbanden tussen diverse processen. In de gemeenten zijn veel gegevens beschikbaar en bruikbaar voor bijvoorbeeld een dashboard of het gebruik in operationele overzichten. Met name de uitrol van zaakgericht werken kan hier een positieve impuls aan geven.

Het al bestaande dashboard wordt verder ontwikkeld en kan dan op meerdere terreinen ingezet worden.

Het nieuwe werken

Smartphones en tablets winnen in hoog tempo terrein in (gemeentelijke) organisaties. Werknemers maken in toenemende mate privé gebruik van mobiele apparaten en willen deze ook op de werkplek gebruiken. Er ontstaat zo voor organisaties binnen de overheid een zekere druk om eigen apparatuur van medewerkers toe te staan voor zakelijk gebruik: Bring Your Own Device (BYOD).

Werknemers maken in toenemende mate privé gebruik van mobiele apparaten en willen deze ook op de werkplek gebruiken. Hier is integraal beleid voor nodig (vanuit HRM, ICT, beveiliging, interne dienst).

De OWO-gemeenten willen een organisatie waarin men tijd- en plaatsafhankelijk kan werken. Medewerkers moeten training krijgen in digitale vaardigheden. De gemeenten maken het mogelijk om gebruik te maken van BYOD onder voorwaarden. Hier worden nadere regels voor vastgesteld.

Clouddiensten

De Cloud staat voor een netwerk dat met al de computers die erop aangesloten zijn een soort 'wolk van computers' vormt, waarbij de eindgebruiker niet weet op hoeveel of welke computer(s) de software draait of waar die computers precies staan. De gebruiker hoeft op deze manier geen eigenaar meer te zijn van de gebruikte hard- en software en is dus ook niet verantwoordelijk voor het onderhoud. De gebruiker beschikt over een 'eigen' en in omvang en mogelijkheden schaalbare, virtuele infrastructuur. De betrouwbaarheid van de service en veiligheid met betrekking tot de gegevens is een belangrijk aandachtspunt.

Bij het gebruik van cloudoplossingen (voor wat betreft opslag en applicaties) willen de organisaties wel met de tijd meegaan, maar moet elke keer de vraag gesteld worden of het wel veilig en financieel verantwoord is. Voor het werken met en in de Cloud wordt een visie opgesteld.

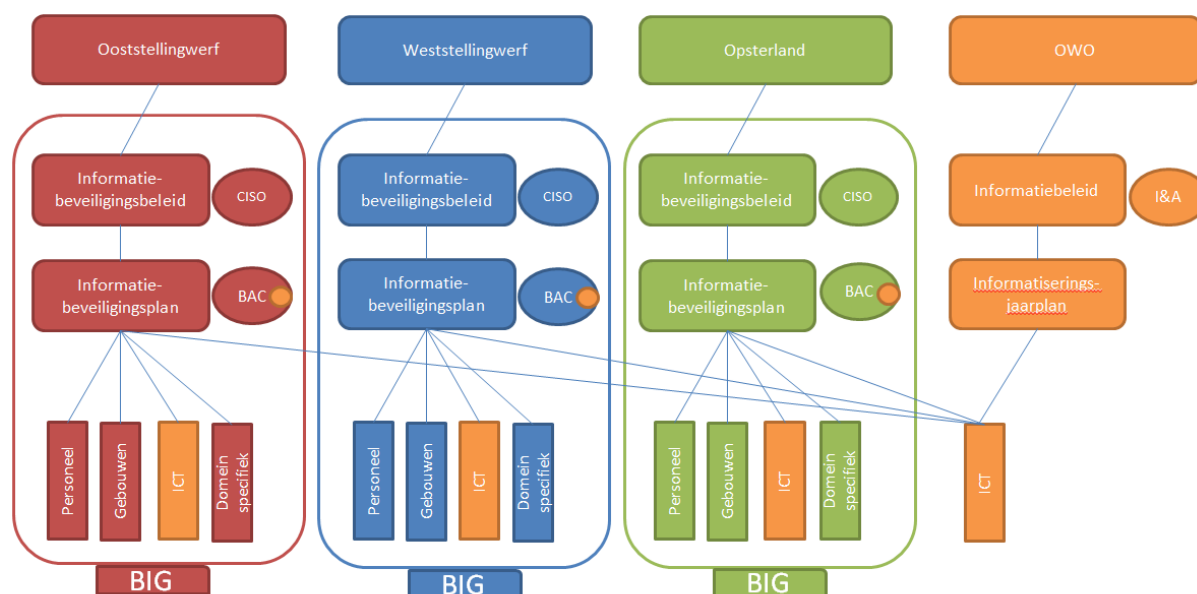
Informatiebeveiliging en privacy

Binnen de OWO heeft elke gemeente een eigen informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld tezamen met de beleidsuitgangspunten en de verantwoordelijkheden voor de informatiebeveiliging. Het beleid voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). De BIG is een omvangrijk normenkader, bestaande uit ruim 300 beveiligingsmaatregelen, waaraan iedere gemeente moet voldoen volgens het principe 'pas toe of leg uit'. De schematische weergave van het informatiebeveiligingsbeleid ten opzichte van het informatiebeleid staat in afbeelding 1.

Elke gemeente is daarnaast verantwoordelijk voor het eigen privacybeleid. Op uiterlijk 25 mei 2018 moeten gemeenten voldoen aan de nieuwe (Europese) Algemene Verordening Gegevensbescherming. (AVG)

Elke OWO gemeente is verantwoordelijk voor eigen informatie en privacybeleid. Dit beleid moet voldoen aan de BIG c.q. AVG, een voorwaarde die door het rijk wordt gesteld.

Afbeelding 1. Informatiebeveiliging en informatiebeleid binnen OWO – schematische weergave



- Iedere gemeente is zelf verantwoordelijk voor haar eigen Informatiebeveiligingsbeleid waar een eigen CISO (Chief Information Security Officer) verantwoordelijk is voor het opstellen, evalueren en bijstellen van het beleid.
- Iedere gemeente heeft haar eigen BAC (Beveiligings Advies Commissie), OWO-I&A maakt deel uit van alle drie BAC's
- Iedere gemeente moet voldoen aan het normenkader van de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten) en draagt hier eigen verantwoordelijkheid voor.
- Net als ICT kunnen in het "Domein specifiek" taken zitten die de gemeente zelf uitvoert of bij een OWO-entiteit heeft belegd (BRP, PUN, DigiD, BAG, BGT en Suwinet). Is de taak uitbesteed dan is dit onderdeel identiek in alle drie Informatiebeveiligingsplannen.
- OWO-I&A is verantwoordelijk voor het Informatiebeleid en de procesvoering op het Informatiseringsjaarplan.

Communicatie met de burger

Communicatie met de burger wordt in toenemende mate ook digitaal aangeboden. De burger wil via het digitale kanaal inzicht hebben in de zaken die spelen en transacties kunnen doen. Daarnaast moet vanuit de burger gezien informatie 24/7 beschikbaar zijn. In de toekomst zal via MijnOverheid alle relevante informatie vanuit de overheid oproepbaar en inzichtelijk zijn. Daarnaast kunnen gemeenten gebruik maken van een Persoonlijke Internet Pagina (PIP), waarin meer maatwerk richting de burger geboden kan worden. De informatieverstrekking moet daarin juist en actueel zijn. De burger moet er op kunnen vertrouwen dat er vertrouwelijk met zijn gegevens om wordt gegaan. De tendens is dat er steeds meer gebruik wordt gemaakt van de digitale kanalen, zoals Whatsapp en chatten via de website.

De OWO-gemeenten zetten in op een goede informatievoorziening richting burger, zowel via de Persoonlijke Internet Pagina als via MijnOverheid. Social media kan worden ingezet als communicatie- en zelfs als dienstverleningskanaal. De OWO-gemeenten behouden naast het digitale kanaal, ook een goede dienstverlening via de balie en de telefoon.

4. Informatie-architectuur OWO-gemeenten

De GEMMA referentiearchitectuur is een door VNG en KING gedefinieerd model voor de inrichting van bedrijfsprocessen en de informatievoorziening in gemeenten. Aangezien de informatievoorziening volgend moet zijn op de gemeentelijke bedrijfsprocessen is bovenstaand verband van essentieel belang.

Architectuur is het geheel aan principes en modellen dat richting geeft aan ontwerp en realisatie van de processen, organisatorische inrichting, informatievoorziening en technische infrastructuur.

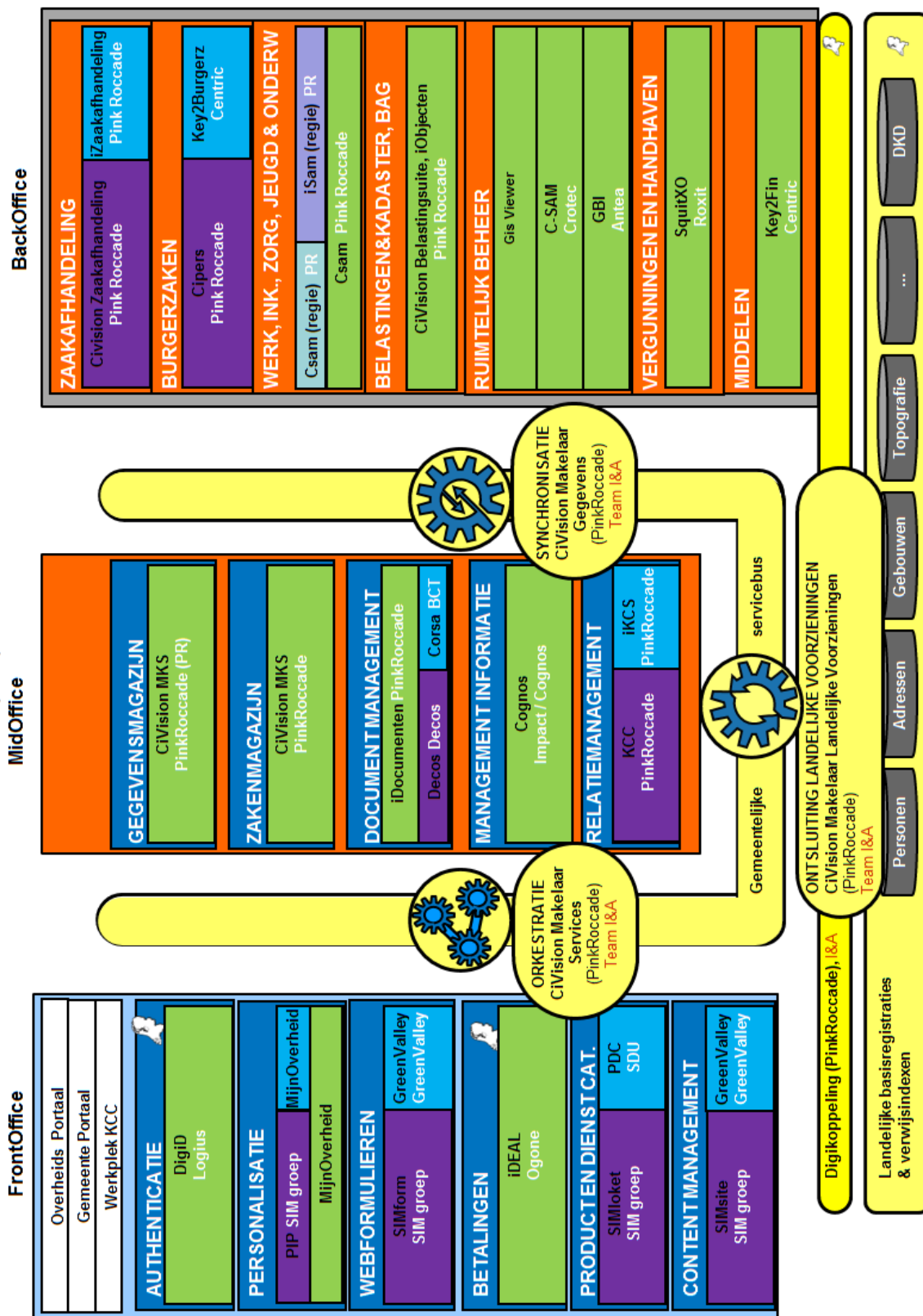
De informatie-architectuur van de OWO-gemeenten is geënt op deze GEMMA architectuur. Hierbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Enkelvoudige opslag van basisgegevens, meervoudig gebruik. Iedere kernapplicatie wordt via de MidOffice servicebus gekoppeld aan het gegevensmagazijn. Applicaties halen relevante gegevens uit het gegevensmagazijn. Koppelingen worden volgens KING-standaarden gerealiseerd.
- Status- en zaakgegevens worden centraal opgeslagen en ontsloten. Iedere kernapplicatie wordt via de MidOffice servicebus gekoppeld aan het zakenmagazijn. Statusinformatie kan via meerdere kanalen (onder andere. via de balie, post, de Persoonlijke Internet Pagina en/of via MijnOverheid) aan de burger beschikbaar worden gesteld.
- Een zaaksgewijze inrichting van de informatievoorziening en werkprocessen.
- Centrale opslag van documenten en documentgegevens.
- Koppelingen naar Landelijke Voorzieningen en Basisregistraties worden gerealiseerd via de MidOffice.
- Applicatiekeuze van backoffice-applicaties is in principe een zaak van de vakafdeling. De applicatie moet wel passen binnen de vastgestelde kaders op het gebied van de architectuur en afgestemd zijn binnen de OWO-gemeenten.
- Afbeelding 2 geeft de huidige applicatie-architectuur van de OWO-gemeenten weer. Het streven is om zoveel mogelijk applicaties en werkprocessen te harmoniseren. Het samenvoegen van organisatieonderdelen tot OWO-beheerseenheden moet hierbij zoveel mogelijk worden aangegrepen.

Applicatie-architectuur OWO-gemeenten (2016)

(Oost – West – Opsterland – OWO, OW, WO)

Abbeelding 2. Applicatie-architectuur OWO-gemeenten



5. Harmonisatie-afspraken in OWO-verband

Om de samenwerking op het gebied van I&A zo optimaal en efficiënt mogelijk te laten verlopen, zijn de volgende afspraken gemaakt.

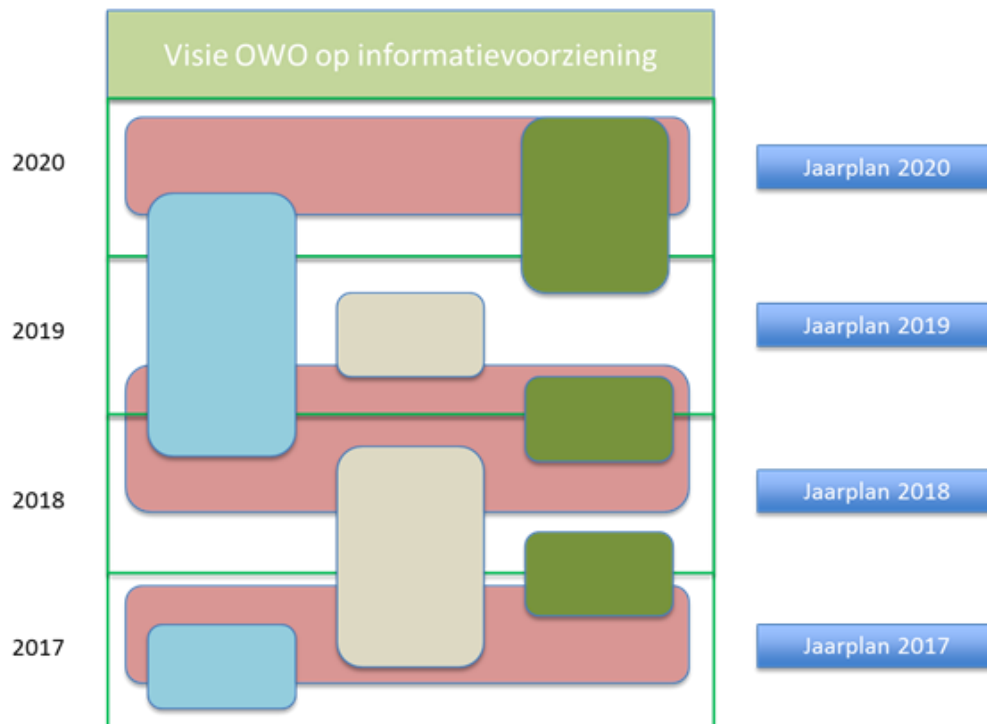
- A. Iedere gemeente reserveert jaarlijks € 150.000,00 voor uitvoering van projecten die worden aangedragen en zijn opgenomen in het Informatiseringsjaarplan.
- B. Om efficiency in beheer, onderhoud en gebruik af te dwingen wordt er bij vervanging van een applicatie altijd gekeken naar die applicatie waar de meeste gemeenten gebruik van maken. De derde gemeente gaat bij vervanging/afloop contract over naar de applicatie die door de andere twee gemeenten wordt gebruikt. Indien de gemeenten niet tevreden zijn over het gebruik van de bestaande applicaties en/of I&A een negatief advies heeft gegeven over de integratiemogelijkheden van deze applicatie in de vastgestelde architectuur kan hier, na bespreking en afstemming in het OWO-directieoverleg, van worden afgeweken.
- C. Het uitgangspunt bij de inrichting van een nieuwe applicatie is het vastleggen van één proces in één applicatie. Integratie en communicatie met gemeente gebonden systemen (BRP, BAG, MakelaarSuite) zijn evenwel bepalend.
- D. Alle applicaties waarover in OWO-verband overeenstemming is, worden door I&A technisch ondersteund. Indien er (onverhoopt) sprake is van een specifieke maatwerkoplossing voor één van de gemeenten worden die kosten inzichtelijk gemaakt en wordt dit verrekend met de desbetreffende gemeente(n). Dit wordt vooraf afgestemd in OWO-verband en moet door de OWO-directie zijn goedgekeurd.
- E. I&A is verantwoordelijk voor de totale ICT-infrastructuur, adviseert over de harmonisatie van applicaties en stuurt er op aan dat bij vervanging of nieuwe investeringen, op afdelingshoofdenniveau, afstemming in OWO-verband wordt gezocht.
- F. Aan te schaffen applicaties dienen te passen binnen de vastgestelde architectuur en conform de landelijke standaarden met elkaar te integreren en communiceren.

6. Vertaling beleid naar uitvoering

In dit beleidsplan zijn de pijlers en kaders vastgelegd en zijn de uitgangspunten neergezet. In de dynamische wereld waarin wij leven kunnen ontwikkelingen er voor zorgen dat we een koerswijziging moeten inzetten, maar de grote lijnen zijn helder. Zoals eerder gemeld, de ontwikkelingen gaan snel en dit vraagt periodieke beoordeling van de beleidskaders en indien nodig bijsturing hierop. Om die reden wordt ieder voorjaar de actualiteit van het beleidsplan beoordeeld en zal gelijktijdig met het informatisering jaarplan een update worden verzorgd. Om de benoemde speerpunten op het gebied van de informatievoorziening te verwezenlijken, zijn projecten nodig. Deze projecten worden aangegeven in het Informatisering jaarplan, het jaarlijkse uitvoeringsplan.

Tot op heden werd het Informatisering jaarplan jaarlijks vastgesteld. Alleen de gehonoreerde projecten konden in dat jaar worden uitgevoerd. Er was geen ruimte om vrijgekomen middelen (door het niet of op een later moment uitvoeren van gehonoreerde projecten) beschikbaar te stellen voor projecten die niet gehonoreerd werden. Middels deze nieuwe systematiek van het periodiek door de Counterparts Bedrijfsvoering/Dienstverlening laten beoordelen van de geplande projecten kan hier flexibeler meer worden omgegaan.

Afbeelding 3. Uitvoering informatiebeleid



De afbeelding geeft het principe van de uitvoering van het informatiebeleid binnen de OWO-gemeenten weer. Als kapstok staat de visie op informatievoorziening bovenaan. Dit behelst de speerpunten die in dit Informatiebeleidsplan zijn benoemd. In de komende jaren (2017-2020) worden verschillende projecten opgestart (gevisualiseerd in rode, blauwe, beige en groene vlakken) die allen tot doel hebben de visie te verwezenlijken. Vanuit het Informatisering jaarplan worden deze projecten aangedragen. Daarbij kunnen projecten gelijktijdig binnen de OWO-gemeenten starten (de rode vlakken), ofwel gestart worden vanuit één gemeente, waarna de anderen (eventueel) volgen (de blauwe, beige en groene vlakken).

In het Informatisering jaarplan worden projecten aangemeld die voor de organisaties van belang zijn. Per kwartaal wordt gekeken welke projecten gestart moeten worden, dan wel van de lijst afgehaald kunnen worden. Per project wordt gekeken naar de noodzaak (wettelijk, noodzakelijk of wenselijk), haalbaarheid (middelen, capaciteit) en inpasbaarheid (OWO, architectuur). Een goede wisselwerking tussen de OWO-directie, de Counterparts Bedrijfsvoering/Dienstverlening en de i-adviseurs is hierbij een randvoorwaarde.

Tevens zal I&A elk kwartaal een financieel overzicht maken, waarbij duidelijk wordt aangegeven wat is uitgegeven en wat het resterende budget (van het lopende jaar en de afgelopen jaren) is.

Projecten die lopen, worden per kwartaal kritisch getoetst op de volgende onderdelen.

Indien het project nog loopt;

- inzicht in de voortgang (vertraging door leverancier of gemeente);
- inzicht in financiën;
- inzicht in de inzet van de gemeente en de OWO-entiteit;
- mate van tevredenheid over het project.

Indien het project richting afronding gaat;

- inzicht in de financiële gevolgen;
- inzicht in de inzet van OWO-entiteiten;
- ten behoeve van een vlekkeloze uitrol binnen de andere gemeenten.

Elk kwartaal stellen de Counterparts Bedrijfsvoering/Dienstverlening middels een memo (opgesteld door de i-adviseurs) de OWO-directie op de hoogte.

7. Organisatie

Bij een goede informatievoorziening is de organisatie ervan van groot belang. Alle actoren moeten weten wat er van ze verwacht wordt en voor welk onderdeel in het proces zij aan zet zijn. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de verschillende betrokkenen binnen de informatievoorziening. Onderstaande tabellen geven de rollen binnen het beleidsplan, het jaarplan en projecten weer.

Tabel 2. Rollen binnen OWO informatiebeleidsplan

OWO Informatiebeleidsplan		
Raad gemeenten	Beslisorgaan	Stelt beleidsplan vast
College gemeenten	Beslisorgaan	Stelt beleidsplan vast
OWO-directie	Opdrachtgever	Stelt beleidsplan vast
Counterparts Bedrijfsvoering/ Dienstverlening	Sparringpartner	Zorgt ervoor dat het plan wordt geagendeerd bij de directie
Teamleider I&A	Opdrachtnemer	Laat opdracht uitvoeren
i-adviseurs	Uitvoerder	Voert de opdracht uit

Tabel 3. Rollen binnen OWO informatisering jaarplan

OWO Informatiseringsjaarplan		
OWO-directie	Opdrachtgever	Stelt jaarplan vast
Counterparts Bedrijfsvoering/ Dienstverlening	Regiehouder	Voert regie over de projecten binnen het jaarplan
Teamleider I&A	Opdrachtnemer	Sparringpartner voor i-adviseurs, bewaakt financiën jaarplan
i-adviseurs	Uitvoerder	Stellen kwartaalrapportages op ten behoeve van OWO-directie

Tabel 4. Rollen binnen projecten, volgend uit het Informatiseringsjaarplan

Projecten vanuit het Informatiseringsjaarplan		
Projectleider	Opdrachtnemer	Start het project op en is verantwoordelijk voor het project
i-adviseurs	Projectgroep lid	Adviseur en gesprekspartner, neemt deel in de projectgroep
Functioneel beheerder	Uitvoerder	Draagt zorg voor implementatie (indien nodig)
Technisch beheerder	Uitvoerder	Ondersteunt bij de implementatie (indien nodig)

Naast de rollen rondom de plannen en de projecten is het regulier beheer ook een belangrijke pijler in de informatievoorziening. In 2016 is een memo opgesteld om de plaats van het functioneel en technisch beheer in de organisatie een plek te geven (**Organisatie van functioneel en technisch beheer**).

Functioneel beheer omvat voornamelijk het in stand houden en aansturen van de informatievoorziening van een organisatie(onderdeel). De essentie ligt in vertaling van de processen naar systemen (functionaliteiten) en andersom de vertaling van nieuwe functionaliteiten naar (werk)processen. Technisch beheer omvat alle taken die nodig zijn voor het installeren en operationeel maken en houden van informatiesystemen (applicaties) en technische infrastructuren.

- Centraal functioneel beheer:
 - functionaliteit wordt binnen de 3 organisaties gebruikt*;
 - functioneel beheer wordt vanuit een OWO-entiteit geregeld.

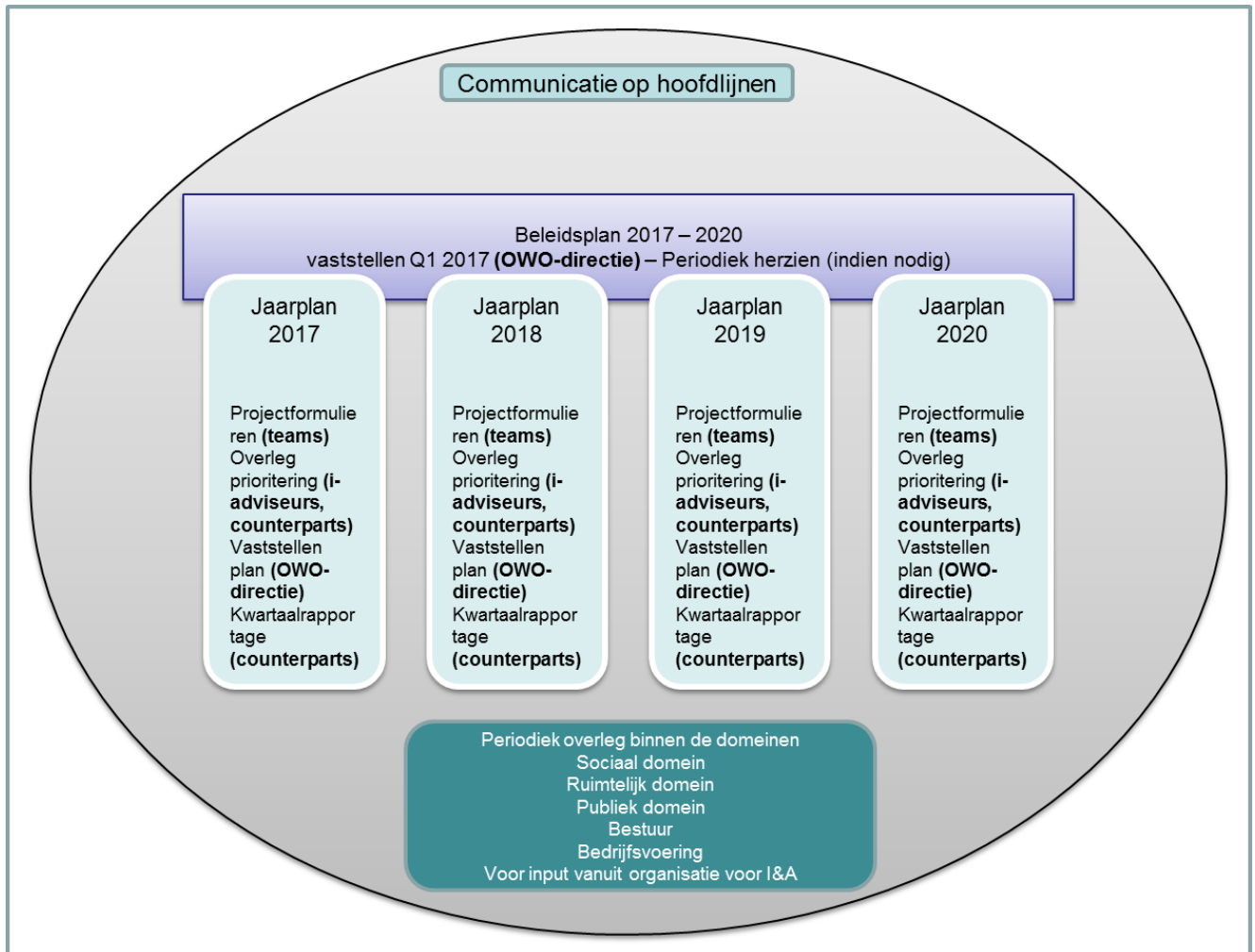
- Lokaal functioneel beheer:
 - functionaliteit wordt door 1 afdeling gebruikt* en deze afdeling behoort niet tot een OWO-entiteit. Het functioneel beheer wordt vanuit elke gemeente apart geregeld.

- Technisch beheer:
 - het technisch beheer van een applicatie wordt altijd uitgevoerd door de centrale OWO-I&A entiteit.

*Onder gebruik verstaan we beheren, muteren en/of raadplegen van gegevens.

8. Communicatie

Afbeelding 4. Schematische weergave communicatie



Het doel van het Informatiebeleidsplan is de samenhang aan te geven tussen enerzijds de organisatiedoelen en processen en de informatievoorziening anderzijds. Voor een adequate afstemming is communicatie hierover een belangrijke factor. Afbeelding 4 geeft aan wie betrokken is bij het beleidsplan en de jaarlijkse uitvoeringsplannen. Belangrijk onderdeel in de communicatie is de periodieke afstemming tussen de i-adviseurs en de organisatie. De i-adviseurs hebben elk hun aandachtsveld en kunnen zo per domein in de gaten houden welke ontwikkelingen er spelen en hierop anticiperen.

Zodra het beleidsplan door de OWO-directie is vastgesteld, zal de inhoud ervan gedeeld worden binnen de organisatie. Dat gaat via de mail en via de drie intranetten van de gemeenten. Indien er ontwikkelingen zijn, die van belang zijn voor de gehele organisatie, dan wordt hier tijdig en open over gecommuniceerd.

Bijlage 1. Rollen

Relevante rollen en taken van de organisatie

OWO-directie

De OWO-directie bestaat uit de drie gemeentesecretarissen en is verantwoordelijk voor het informatiebeleid zoals de architectuur, documenten en informatiebeveiligingsbeleid. Stelt het Informatiseringsjaarplan vast.

Counterparts Bedrijfsvoering/Dienstverlening

De Counterparts Bedrijfsvoering/Dienstverlening zijn de managers die zich binnen de gemeente bezig houden met de bedrijfsvoering. Zij houden de regie over de uitvoering van het jaarplan middels kwartaalsturing op projecten. De Counterparts zijn de sparringpartners voor de i-adviseurs en houden het contact met de OWO-directie en de eigen gemeente.

Managementteams gemeenten

Voorstellen met betrekking tot beleids- en beheerplannen worden naar de managementteams gestuurd voor nadere bespreking, advisering of ter informatie. De afdelingshoofden zijn verantwoordelijk voor de informatievoorziening binnen hun afdeling en zorgen dat de medewerkers zorgvuldig met de informatie en gegevens omgaan.

Team OWO-I&A

Het Team I&A (onderdeel informatisering) houdt zich bezig met de informatievoorziening binnen de organisaties en zorgt hierbij voor technisch goed functionerende applicaties en een goed werkend MidOffice. Daarnaast geeft het team gevraagd en ongevraagd adviezen over het optimaliseren van werkprocessen en dienstverlening. Het is van belang dat in dit verband altijd de toets van samenwerking en standaardisatie wordt afgelegd.

Team OWO-DIV

Het team OWO DIV houdt zich naast uitvoerende taken, met betrekking tot registratie en archivering, bezig met advisering en voorstellen tot verbetering, uniformering en standaardisering van de informatiestromen en werkprocessen in de organisaties. Het maken van beleids- en beheerplannen voor een goed archief/informatiebeheer is ook een taak van dit team.

Informatiebeveiligingsfunctionarissen per gemeente

Dragen zorg voor de het informatiebeveiligingsplan van de gemeente en zien toe op de uit te voeren procedures rondom de informatiebeveiliging. Er is nauwe samenwerking tussen de informatiebeveiligingsfunctionarissen van de drie gemeenten.

Functioneel beheerders

Functioneel beheer omvat voornamelijk het in stand houden en aansturen van de informatievoorziening van een organisatie(onderdeel). De essentie ligt in vertaling van de processen naar systemen (functionaliteiten) en andersom de vertaling van nieuwe functionaliteiten naar (werk)processen.

Technisch beheerders

Technisch beheer omvat alle taken die nodig zijn voor het installeren en operationeel maken en houden van informatiesystemen (applicaties) en technische infrastructuren.