



JAARVERSLAG I&D 2023/2024

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Goede en betrouwbare dienstverlening	5
• Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV)	5
• Omgevingswet	5
• Doorontwikkeling Publiekszaken	6
Efficiënte bedrijfsvoering	7
• Samenhangende Objectenregistratie (SOR)	7
• Basisregistratie Ondergrond (BRO)	6
• Straatnaambeleid Voorschoten	8
• Sociaal Domein: WMO en Jeugdzorg	8
• Doorontwikkeling E-HRM	9
• Vastgoed: Nieuwe applicaties en uitbreidingen	10
• Financiële informatievoorziening	11
• GT Connect 2	11
• GT Mobiel 3	11
Informatiebeveiliging	11
• Implementatie baseline informatiebeveiliging overheid (BIO)	11
• Monitoring en Respons: 24/7 beveiliging	11
• Bewustwording en training: de menselijke factor in beveiliging	11
• NIS2	12
• Vervanging van netwerkcomponenten	12
• Branding ICT-omgeving	12
Huisvesting en infrastructuur	13
• Noodstroomvoorziening Voorschoten	13
• Renovatie gemeentehuis en raadszaal	13
Datagedreven werken	14
• Van data naar inzicht	14
• Doorontwikkeling eenheid en ServiceDesk	14
Focus op 2025	15

INLEIDING

Dit jaarverslag is een terugblik op de uitvoering van het jaarplan informatie & datamanagement (I&D) voor de jaren 2023 en 2024. Het jaarplan is binnen de dienstverleningsovereenkomst (DvO) I&D een vastgesteld instrument om met elkaar afspraken te maken over de vaste werkzaamheden die jaarlijks plaatsvinden, als ook de prioriteiten die voor deze periode gelden. Daarnaast maakt ook meerwerk onderdeel uit van het jaarplan. Het meerwerk kan het gevolg zijn van ontwikkelingen vanuit de organisaties of vanuit de leveranciers van applicaties.

We kunnen terugkijken op een intensief en dynamische periode waarin we als organisaties grote stappen hebben gezet op het gebied van huisvesting, IT-beheer, informatiebeveiliging en data-analyse. We hebben ons gericht op het versterken van onze digitale infrastructuur, het verbeteren van werkprocessen en het optimaliseren van de dienstverlening.

Samenwerking stond centraal, zowel binnen als tussen de gemeenten Voorschoten en Wassenaar. Van de implementatie van een noodstroomvoorziening in Voorschoten tot de doorontwikkeling van de servicedesk en functioneel beheer. We hebben hard gewerkt en de eerste stappen gezet om een toekomstbestendige werkplekconcept te ontwerpen. Daarnaast hebben we belangrijke stappen gezet in datagedreven werken, met de ontwikkeling en optimalisatie van diverse dashboards die inzicht geven in onze organisatieprestaties.

Ook op het gebied van informatiebeveiliging hebben we ons verder geprofessionaliseerd. De implementatie van Monitoring en Respons zorgt ervoor dat onze IT-infrastructuur 24/7 gemonitord wordt op cyberdreigingen en met de voorbereidingen op de NIS2-richtlijnen zorgen we ervoor dat we voldoen aan de nieuwste Europese regelgeving.

Tegelijkertijd hebben we te maken gehad met onvoorzien meerwerk en capaciteitsuitdagingen. De huisvestingsplannen in zowel Voorschoten als Wassenaar, de ontvlechting van het sociaal domein en de grote interne reorganisatie in Voorschoten hebben veel extra inzet gevraagd. Dit heeft ons doen inzien dat een nog betere afstemming en prioritering nodig is om onze middelen effectief in te zetten.

In dit jaarverslag blikken we terug op de belangrijkste projecten, uitdagingen en behaalde resultaten van de afgelopen twee jaren.

GOEDE EN BETROUWBARE DIENSTVERLENING

De gemeenten hebben zich opnieuw ingezet om een goede en betrouwbare dienstverlening te bieden aan haar inwoners. De uitvoering van verschillende projecten heeft bijgedragen aan het verbeteren van de efficiency en het voldoen aan de wet- en regelgeving.

Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV)

In 2023/2024 is er een impactanalyse uitgevoerd met betrekking tot de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV). Samen met betrokken partijen is onderzocht welke ontwikkelingen voortkomen uit de nieuwe wet en hoe deze van invloed zijn op de bestaande processen en systemen binnen de gemeenten. De impactanalyse heeft positief uitgekapt. Voor de meeste processen bleek de gemeente al te voldoen aan de wettelijke vereisten. Het is echter belangrijk om oplettend te blijven bij toekomstige veranderingen in het ICT-landschap, zodat de nieuwe wetgeving ook in nieuwe systemen wordt doorgevoerd.

Omgevingswet

Na meerdere jaren van uitstel is de Omgevingswet per 1 januari 2024 eindelijk in werking getreden. In de aanloop naar deze datum heeft de Gemeente Voorschoten en Wassenaar samen met de eenheid Informatie & Datamanagement (I&D) gewerkt aan de noodzakelijke informatievoorzieningen. Door middel van gestructureerde werkgroepen in beide gemeenten is er hard gewerkt aan de implementatie van de Omgevingswet, wat heeft geresulteerd in een soepele livegang voor wat betreft de betrokken informatievoorziening op 1 januari 2024. De vergunningverleningsprocessen werden vanaf deze datum met de nieuw ingerichte informatievoorziening, inclusief de aansluiting op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), verwerkt.

Hoewel de livegang succesvol was, bleek uit het eerste kwartaal van 2024 dat er onvoldoende geoefend en getraind was, wat leidde tot de nodige kinderziektes. De projectorganisatie koos er bewust voor om eerst live te gaan en vervolgens de laatste problemen in de werkgroep gezamenlijk aan te pakken. Gedurende het eerste kwartaal van 2024 zijn deze kinderziektes constructief opgelost.

Doorontwikkeling Publiekszaken

Een belangrijke ontwikkeling was de doorontwikkeling van Publiekszaken. In samenwerking met PinkRoccade zijn nieuwe modules geïmplementeerd, waaronder 'i-verblijfsobjecten'. Deze module verbetert de communicatie tussen de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de Basisregistratie Personen (BRP), wat zorgt voor een efficiëntere en nauwkeurigere verwerking van gegevens.

Daarnaast heeft de gemeente zich gericht op de wettelijke eisen rondom de archivering van i-burgerzaken. In overleg met PinkRoccade en de betrokken teams in Voorschoten en Wassenaar is besloten om op termijn nieuwe modules te implementeren die gericht zijn op i-archivering en i-brondocumenten. Hiermee zorgen we ervoor dat de digitale dienstverlening blijft voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

Ook is een belangrijke stap gezet in de migratie van legacy software naar de Cloud. Hoewel de software al deels in de Cloud draaide, was deze verouderd. Daarom is alles overgezet naar een moderne cloudapplicatie van PinkRoccade. Dit traject vergde veel tijd en energie, zowel van I&D als van de medewerkers van Publiekszaken, maar sluit volledig aan bij de bredere Cloud-strategie van de gemeenten.

Met deze doorontwikkelingen is Publiekszaken klaar voor de toekomst, met een modernere, efficiëntere en beter beveiligde digitale infrastructuur.

Conclusie

We kunnen terugkijken op een periode waarin een aantal belangrijke ontwikkelingen voor de Gemeente Voorschoten en Wassenaar zijn afgerond. De implementatie van de Omgevingswet, de aanpassingen in het kader van de WMEBV en de doorontwikkeling van Publiekszaken zijn belangrijke mijlpalen die de gemeenten beter in staat stellen om hun digitale dienstverlening verder te verbeteren.

EFFICIËNTE BEDRIJFSVOERING

Het is essentieel voor de gemeenten om blijvend te investeren in een efficiënte bedrijfsvoering ter ondersteuning voor onze primaire processen. Hiervoor hebben we een aantal ontwikkelingen opgepakt.

Samenhangende Objectenregistratie (SOR)

Wij merken dat de wetgeving op dit vlak traag verloopt. De SOR heeft als doel om afzonderlijke objectregistraties samen te voegen, maar op dit moment worden er vanuit het Rijk geen concrete stappen gezet. Daarom hebben wij als projectgroep gekeken naar de stappen die wij zelf konden zetten, zodat we voorbereid zijn op toekomstige ontwikkelingen.

Voor Voorschoten en Wassenaar hebben we in dit kader de wijk- en buurtgrenzen geactualiseerd:

Voorschoten: In 2023 vastgesteld door middel van een collegebesluit. De aanpassingen zijn doorgevoerd en doorgegeven aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en zijn met terugwerkende kracht per 1-1-2023 ingegaan.

Wassenaar: Het besluitvormingstraject is wat complexer, omdat het besluit via de wensen- en bedenkingenprocedure voorgelegd moest worden aan de gemeenteraad. Het besluit is in oktober 2023 bekrachtigd, waarna de aanpassingen zijn doorgegeven aan het CBS en per 1-1-2024 ingegaan.

Basisregistratie Ondergrond (BRO)

Samen met een extern adviesbureau hebben we een adviesrapport opgesteld over de organisatorische inbedding van de BRO binnen beide gemeentelijke organisaties. Dit rapport is besproken met betrokkenen en managers van beide gemeenten. Uiteindelijk is besloten om formatieruimte vrij te maken voor het functioneel beheer. Sinds 1 januari 2024 is deze formatie beschikbaar binnen de eenheid I&D.

Straatnaambeleid Voorschoten

In 2023 hebben beleidsambtenaren van Voorschoten, samen met het BAG-team uit Wassenaar, gewerkt aan een nieuw straatnaambeleid. Dit beleid is in september 2023 vastgesteld door het college. Een mooie mijlpaal waarbij een modern beleid is ontwikkeld die recht

doet aan de lokale DNA van Voorschoten. Een direct gevolg hiervan is dat inwoners nu op een laagdrempelige wijze straatnaamverzoeken kunnen indienen, wat heeft geleid tot meerdere verzoeken in de afgelopen twee jaren. Deze verzoeken leveren waardevolle suggesties op die samen met het bestuur worden afgewogen tegen de vastgestelde kaders.



Sociaal Domein: WMO en Jeugdzorg

De afgelopen twee jaar hebben we grote stappen gezet op het gebied van informatievoorziening rondom de WMO en Jeugdzorg. Voorheen was deze gezamenlijk georganiseerd met de gemeente Leidschendam-Voorburg. We hebben echter besloten om deze informatievoorziening terug te trekken en de benodigde functionaliteit zelf te organiseren via Zorgportaal en JOIN. Dit project is in januari 2024 opgeleverd als een tussenstap naar een nieuwe inrichting van de informatievoorziening in 2025.

DOORONTWIKKELING E-HRM

In 2024 hebben we ons gericht op de doorontwikkeling van het E-HRM-systeem. Een belangrijk onderdeel hiervan is de geplande migratie van Motion 1.0 naar Motion 2.0. Omdat andere gemeenten minder tevreden waren over Motion 2.0, hebben we ervoor gekozen om deze overstap zorgvuldig te plannen. We hebben escalatiegesprekken gevoerd met de leverancier om de migratie grondig voor te bereiden en eventuele risico's te minimaliseren. Op basis hiervan is besloten om de migratie pas in het eerste kwartaal van 2025 uit te voeren. Dit geeft ons de mogelijkheid om te profiteren van verbeteringen en oplossingen die al door andere gemeenten zijn getest. Daarnaast hebben we in 2024 Motion Recruit geïmplementeerd, een systeem dat wordt gebruikt voor het werven van personeel. Dit platform ondersteunt het volledige wervingsproces: Het opstellen en publiceren van vacatureteksten op meerdere platformen zoals Indeed, LinkedIn en Facebook. Automatische versturing van ontvangstbevestigingen naar sollicitanten. Een overzichtelijke workflow voor het beheren en beoordelen van sollicitaties. Met deze ontwikkelingen verbeteren we niet alleen de efficiëntie van HR-processen, maar zorgen we er ook voor dat we klaar zijn voor de toekomst met een modern en goed functionerend E-HRM-systeem.



Vastgoed: Nieuwe applicaties en uitbreidingen

De afgelopen periode hebben we samen een marktverkenning uitgevoerd naar vastgoedapplicaties. Verschillende leveranciers hebben presentaties gegeven aan de gezamenlijke projectgroep. Op basis daarvan is een aanbesteding gestart, waarna een leverancier is geselecteerd. In de laatste maanden van 2024 is de nieuwe applicatie geïmplementeerd voor beide gemeenten en de ingebruikname staat gepland voor het eerste kwartaal van 2025. Naast vastgoed hebben we de scope van het project uitgebreid. We hebben ook de software voor de meerjarige beheerplannen meegenomen in de aanbesteding, wat resulteerde in de toevoeging van een extra applicatie naast de vastgoedsoftware.

Financiële Informatievoorziening:

In 2024 hebben we een gezamenlijke projectgroep opgezet om een nieuw financieel systeem te selecteren. In het tweede kwartaal van 2024 is de aanbesteding gestart, waarna een leverancier is geselecteerd.

Wassenaar: De implementatie begon direct in de zomer van 2024 en tegen het einde van het jaar is het nieuwe financiële systeem live gegaan.

Voorschoten: Voorschoten heeft met de leverancier afgesproken om pas op 1 januari 2026 live te gaan. Dit betekent dat de implementatie voor Voorschoten pas in het eerste kwartaal van 2025 start.

GT Mobiel 3

GT Mobiel 3 is een VNG-raamcontract voor mobiele telefonie en de opvolger van GT Mobiel 1 en 2. Vodafone-Ziggo heeft opnieuw de aanbesteding gewonnen, waardoor de overgang voor onze gemeenten voornamelijk een administratieve wijziging was. Alle telefoonnummers zijn overgezet van het ene prijsplan naar een ander prijsplan. Hoewel dit een relatief kleine wijziging leek, vergde het project veel inspanning om de overgang soepel te laten verlopen. We hebben zorgvuldig gewerkt aan een nauwkeurige afstemming en implementatie om verstoringen in de bereikbaarheid te voorkomen.

GT Connect 2

GT Connect 2 is een Europese aanbesteding van de VNG, waaraan meer dan 100 gemeenten hebben deelgenomen. Dit project is de opvolger van GT Connect 1, waarvan de overeenkomst met de vorige leverancier is ontbonden. De nieuwe aanbesteding is gewonnen door Vodafone-Ziggo, met Storm als onderaannemer voor het klantcontactplatform. In 2024 hebben we een complexe migratie uitgevoerd voor onze callcenters. Alle telefoonlijnen die inwoners gebruiken om de gemeente te bereiken, zijn overgezet van Anywhere naar Storm. Tijdens deze transitie werd duidelijk dat de financiële middelen die in de begroting van 2024 zijn opgenomen niet toereikend zijn. In de voorjaarsnota 2024 van beide gemeenten is extra budget opgenomen om het project succesvol te kunnen afronden.

"Met deze migratie naar een nieuw klantcontactplatform zorgen we voor een toekomstbestendige en efficiënte dienstverlening, waarbij inwoners ons altijd snel en betrouwbaar kunnen bereiken."

INFORMATIEBEVEILIGING

Implementatie baseline en informatiebeveiliging overheid (BIO)

Als gemeentelijk overheid hebben we de verplichting om te voldoen aan de normenkader van de BIO. De afgelopen periode hebben we consequent gewerkt aan de implementatie om zo ons volwassenheidsniveau te verhogen.

Monitoring en Respons: 24/7 beveiliging

Eén van de belangrijkste stappen van het afgelopen jaar was de implementatie van Monitoring en Respons, een dienst die cyberdreigingen in real-time detecteert. Na een VNG-aanbesteding is de opdracht gegund aan Thales.

In de laatste twee kwartalen van 2024 hebben we veel tijd gestoken in het beschikbaar maken van dit platform. Monitoring en Respons houdt onze IT-infrastructuur 24/7 in de gaten om cyberaanvallen van buitenaf of ongewenst gedrag binnen de organisatie te detecteren. Zodra er een incident met hoge prioriteit wordt gedetecteerd, ontvangen wij direct een melding en gaan we aan de slag met de opvolging hiervan.

Bewustwording en training: de menselijke factor in beveiliging

Naast technische maatregelen zetten we ook sterk in op bewustwording en training. Medewerkers spelen immers een cruciale rol in het veilig houden van onze digitale omgeving. De volgende onderdelen zijn daarvoor ontwikkeld:

Sir Askalot: Een wekelijkse e-mailcampagne die spelenderwijs medewerkers een vraag voorlegt en vervolgens het antwoord beoordeelt. Op deze wijze worden medewerkers geïnformeerd over actuele cyberdreigingen en best practices voor informatiebeveiliging.

Onboarding: Nieuwe medewerkers krijgen tijdens hun introductie een presentatie van de CISO en/of privacy officer, waarin zij instructies ontvangen over veilig werken.

Online trainingen: We bieden digitale lessen aan over informatiebeveiliging, zodat medewerkers hun kennis kunnen vergroten en goed voorbereid zijn op mogelijke risico's.

Door deze combinatie van technologie en bewustwording versterken we onze digitale veiligheid op alle niveaus.



NIS2: Europese regelgeving en impactanalyse

De nieuwe NIS2-richtlijn stelt strengere eisen aan informatiebeveiliging binnen overheden. In 2024 hebben we een impactanalyse uitgevoerd om te bepalen wat deze regelgeving betekent voor gemeenten. De resultaten hiervan zijn verwerkt in het jaarplan 2025, zodat we ons tijdig kunnen voorbereiden om te voldoen aan de vereiste normen.

Logische en fysieke toegangscontrole

We hebben in overleg met het managementteam van beide gemeenten geïnventariseerd welke behoeften er zijn op het gebied van fysieke toegangscontrole. Daarnaast ontwikkelen we een gestructureerde aanpak voor logische toegangscontrole, vooral met betrekking tot het beheer van applicatietoegang. Dit proces was voorheen vooral persona gebaseerd. We buigen dit om naar een gestandaardiseerde en veiligere methode gebaseerd op de (actieve) rollen die een medewerker heeft.

Vervanging van netwerkcomponenten

Om onze IT-infrastructuur stabiel en betrouwbaar te houden, hebben we in 2024 op meerdere locaties verouderde netwerkcomponenten vervangen. Dit was noodzakelijk vanwege technisch afgeschreven apparatuur, maar ook de noodzaak om nieuwe beveiligingsmaatregelen te kunnen implementeren.

Branding ICT-omgeving

In de afgelopen periode hebben we gewerkt aan de branding van onze kantoorautomatisering, met een focus op de gezamenlijke Office 365-platformen. De naamgeving refereerde nog naar de Werkorganisatie Duivenvoorde. Omdat het om een centraal platform gaat wat in gebruik is door beide gemeenten moest gezamenlijk een besluit genomen worden over de nieuwe naamgeving. Er is besloten om de rebranding de naamgeving van de gemeente Wassenaar te geven, vanwege de rol als opdrachtnemer binnen de DvO. De rebranding lijkt een ogenschijnlijk kleine wijziging, maar het project omvatte een groot aantal technische activiteiten, organisatorische afstemming en communicatie.

Huisvesting en Infrastructuur

Noodstroomvoorziening Voorschoten: voorbereid op calamiteiten

Het gemeentehuis van Voorschoten beschikt niet over een noodstroomvoorziening. Bij een langdurige stroomuitval is het gemeentehuis niet beschikbaar. Dit brengt de nodige risico's met zich mee, zoals het uitvallen van IT-diensten en het tijdelijk stopzetten van essentiële dienstverlening, zoals het uitgeven van reisdocumenten en crisiscommunicatie met inwoners.

In 2024 heeft het bestuur van Voorschoten besloten om een noodvoorziening te implementeren. In plaats van een vaste installatie is er gekozen voor een flexibele oplossing: de elektriciteitsvoorziening is aangepast zodat een noodstroomaggregaat op afroep kan worden aangesloten. Bij stroomuitval kan de gemeente een gecontracteerde leverancier bellen, die binnen vier uur verplicht is een aggregaat te leveren. Deze maatregel zorgt ervoor dat Voorschoten beter voorbereid is op langdurige stroomuitval. I&D heeft samen met de collega's van vastgoed en facilitaire zaken het project ondersteund en gezorgd voor een functioneel en technisch passende oplossing.

Renovatie gemeentehuis en raadszaal Voorschoten

In 2024 zijn er grote aanpassingen doorgevoerd in het gemeentehuis en de raadszaal van Voorschoten. Dit omvatte onder andere:

- Nieuwe vloerbedekking
- Nieuwe bureaus en vergaderapparatuur
- Modernisering van de audio- en video-installatie in de raadzaal

Dit project vergde veel tijd en inspanning. Vanwege de uitdagingen tijdens de technische implementatie en door praktische uitdagingen, zoals het verplaatsen van meubels en apparatuur om ruimte te maken voor de werkzaamheden. Dit traject is gefaseerd uitgevoerd en heeft meerdere maanden in beslag genomen, doordat er te allen tijde een minimaal aantal werkplekken en vergaderruimtes beschikbaar moesten blijven en de geplande commissie- en raadsvergaderingen altijd door konden gaan.

Data gedreven werken

Van data naar inzicht: nieuwe dashboards

We hebben in 2024 verdere stappen gezet om een datagedreven organisatie te worden. Dit resulteerde in de ontwikkeling en verbetering van verschillende dashboards:

- **Dashboard Sociaal Domein:** Volledig geoptimaliseerd om fouten te minimaliseren.
- **Dashboard HR:** In samenwerking met de HR-teams van Voorschoten en Wassenaar ontwikkeld.
- **Dashboard Bedrijfsvoering:** Opgeleverd voor de eenheid I&D.

Dankzij deze dashboards krijgen we beter inzicht in de prestaties van de organisatie en kunnen we datagedreven beslissingen nemen.

Doorontwikkeling eenheid en ServiceDesk

In 2024 hebben we de servicedesk verder geprofessionaliseerd. Een belangrijke stap was de pilot voor fysieke ServiceDesk-ondersteuning in het gemeentehuis van Voorschoten op dinsdag en donderdag. Hierdoor kunnen medewerkers directe fysieke IT-ondersteuning krijgen en kunnen uitgiftes en innames van ICT-middelen op locatie verzorgd worden.

Daarnaast hebben we gewerkt aan de interne positionering van de eenheid en successen actief gedeeld binnen de organisatie.

Om werkprocessen te optimaliseren, zijn nieuwe overlegstructuren opgezet binnen:

- IT-basisdiensten
- De ServiceDesk
- DIV
- Functioneel beheer
- Data en Geo

Deze overleggen werken volgens een scrum-achtige methode, waarbij taken snel worden opgepakt en opgevolgd.

Focus op 2025

We kunnen terugkijken op intensieve jaren met grote ontwikkelingen en uitdagingen op het gebied van informatiebeveiliging, huisvesting en digitalisering. We hebben belangrijke stappen gezet om onze processen te moderniseren en veiliger te maken. Tegelijkertijd hebben we geleerd dat capaciteitsmanagement en bestuurlijke afstemming verbeterd kunnen worden.

In 2025 blijven we bouwen aan een stabiele, efficiënte en toekomstbestendige organisatie, waarin veiligheid, digitalisering en samenwerking centraal staan.