



I-visie gemeente Zutphen

2024-2028



Zutphen



Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Zutphen
Postbus 41
7200 AA Zutphen
's Gravenhof 2
www.zutphen.nl

I&A

Auteur(s): Elmer Lugtigheid

Versie: 1.0

Inhoud

Voorwoord	4
Ambities	7
Persoonlijk en betrouwbaar	7
Onze ambities	7
Open en transparant	8
Onze ambities	8
Datagedreven	9
Onze ambities	9
Flexibel en wendbaar	10
Onze ambities	10
Efficiënte en professionele i-organisatie	11
Onze ambities	11
Borging	12
Inspanning en risico's	12

Voorwoord

We hadden al een hele mooie I-visie maar door alle ontwikkelingen sloot deze niet meer helemaal aan bij de huidige ontwikkelingen in de organisatie en maatschappij. Hierdoor was de I-visie aan herziening toe.

De mate waarin digitale ontwikkelingen invloed hebben op het maatschappelijk verkeer neemt steeds meer toe. De inzet van digitale toepassingen in de dienstverlening en de bedrijfsvoering van een gemeente biedt veel mogelijkheden. Zo kan het steeds breder gebruik van data onze besluitvorming en beleid ondersteunen, kunnen we door digitalisering onze dienstverlening verbeteren en hebben we extra instrumenten om de informatiepositie van onze inwoners te optimaliseren. Een opkomend fenomeen is het gebruik van Artificial Intelligence (AI) in digitale toepassingen. Dit vindt al sluipenderwijs plaats en het is nog ongewis wat dit gaat betekenen in de komende jaren en hoe de gemeente zich hiertoe gaat verhouden. Daarbij moeten we ook oog blijven houden voor bedreigingen. Hackers proberen 'gaten' te vinden in de veiligheid van gemeentelijke netwerken en daar moet constant op geanticipeerd worden. Ook is de bescherming van de privacy en het zorgvuldig omgaan met ethische vraagstukken een continu aandachtspunt.

Kortom, de digitale transformatie is volop gaande. Continu veranderen en aanpassen is een gegeven. Dit betekent dat steeds geanticipeerd moet worden op nieuwe ontwikkelingen. In een snel veranderende en digitaliserende maatschappij, is een actuele informatievisie (I-visie) onontbeerlijk als kader voor de ontwikkeling van een toekomstbestendige informatievoorziening.

Dit is nodig om het tempo van de samenleving te kunnen bijhouden. Als wij dit niet doen dan gaan we het risico lopen dat de betrouwbaarheid afneemt en daarmee het vertrouwen in de gemeente.

Een wendbare en uitgebalanceerde informatievoorziening is van strategisch belang om de maatschappelijke opgaven van de gemeente Zutphen te verwezenlijken. Daarom is het nodig om blijvend in een goed functionerende informatievoorziening te investeren. Het onderhouden van onze informatievoorziening is niet alleen een noodzakelijke opgave, maar ook een waardevolle investering in de toekomst van onze gemeente. Door te investeren in de continuïteit en ontwikkeling van onze informatievoorziening, stellen we onszelf in staat om efficiënter en effectiever te werken, opgaven mogelijk te maken en om de uitdagingen van de toekomst aan te pakken.

We hebben de afgelopen jaren niet stil gezeten. Maar de inspanningen zijn vooral gericht geweest op het beheer van de informatievoorziening en minder op ontwikkeling en innovatie. Zo is een groot deel van de uitvoeringsagenda van de vorige i-visie niet gerealiseerd. Er zijn wel voorbereidingen gedaan en soms ook al projecten gestart maar deze zijn (nog) niet afgerond. Wat wel is gerealiseerd zijn de implementatie van de omgevingswet en het DSO en het verder digitaliseren van het digitaal vergaderen en besluiten van het bestuur. Alle nog niet gerealiseerde projecten uit de vorige uitvoeringsagenda hebben een plek gekregen in deze nieuwe I-visie maar vaak wel anders genoemd en gepositioneerd.

Er moet nog veel gebeuren om alle ontwikkelingen, opgaven en uitvoering van onze taken goed te kunnen ondersteunen en mogelijk te maken met onze ICT en informatievoorziening. Een versnelling is noodzakelijk.

Dit vraagt een behoorlijke inspanning; niet alleen van het team informatiemanagement maar vooral ook van de organisatie. De organisatie moet over voldoende innovatiekracht beschikken om de benodigde digitale oplossingen te kunnen adopteren.

Deze i-visie is tot stand gekomen in overleg met de directie en de portefeuillehouder en stakeholders uit de organisatie. Hierbij hebben we hulp gekregen van Native consulting. Als er gesproken wordt over “we” wordt daarmee de organisatie bedoeld.



I-visie Gemeente Zutphen 2024-2028



Persoonlijk en betrouwbaar

We bieden goede dienstverlening aan inwoners, bedrijven en maatschappelijke partners en betrouwbare ICT.

- We werken met een integraal klantbeeld en ontwikkelen een Omnichannelstrategie.
- Proces- en zaakgericht werken zijn de standaard.
- We zorgen ervoor dat onze informatie goed beveiligd is en we beschermen de privacy van onze inwoners. Daarvoor nemen wij passende maatregelen.



Maatschappelijke opgaven

- De gemeente Zutphen wil een politiek betrokken gemeente zijn, dicht bij de inwoners.
- We willen dat Zutphen een aantrekkelijke, groene en toekomstgerichte gemeente is om te wonen en te werken.
- In de gemeente Zutphen krijgt iedereen de kans om talenten optimaal in te zetten door sterk onderwijs, het vergroten van bestaanszekerheid en genoeg werk.
- Wij gaan uit van de kracht van mensen en blijven inzetten op een sterke, inclusieve samenleving.
- De gemeente Zutphen is voor iedereen een veilige en gezonde plek om te wonen, te werken, te sporten en naar school te gaan.



Organisatorische opgaven

- De kernwaarden geven richting aan ons gezamenlijk handelen (kompas) en vormen de basis voor ons gedrag.
- De gemeente wil een goede dienstverlener zijn. We hebben een duidelijke visie welke dienstverlening we willen bieden aan onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.
- Wij zijn een betrouwbare samenwerkingspartner, maatschappelijke uitdagingen nu en in de toekomst en de politiek bestuurlijke werkelijkheid vragen om stevige samenwerking met de samenleving en onze partners.
- Wij zijn een fijne en aantrekkelijke werkgever. Bij de gemeente Zutphen doen we werk dat ertoe doet.
- We bieden de juiste ondersteuning: bedrijfsvoering maakt werken mogelijk. Een stevige organisatie vraagt een stevige bedrijfsvoering. We kunnen het immers pas goed doen voor buiten als het binnen op orde is.



Wettelijke opgaven

- Wet Open Overheid (Woo): Informatie van overheden op verzoek en actief openbaar maken.
- Wet Digitale Overheid (Wdo): Veilig en betrouwbaar inloggen voor inwoners en bedrijven bij de overheid.
- Wet Digitale Toegankelijkheid (Wdt): Digitale informatie en diensten toegankelijk maken voor mensen met een functiebeperking.
- Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv): Digitale indiening van aanvragen voor diensten en producten met een formeel besluit.
- Nieuwe Archiefwet: Efficiëntere opslag en toegankelijkheid van digitale informatie.
- Algemene Informatiewet: Meer samenhang in wet- en regelgeving op het gebied van informatievoorziening.
- Omgevingswet: Bundeling en modernisering van wetten voor de leefomgeving, al even van kracht maar qua impact nog actueel.
- Network and Information Systems Directive (NIS II): Versterking van de cybersecurity binnen de gemeente.
- Digital Decade: Europees programma voor de digitale transformatie van de EU in 2030 met talloze verordeningen die de gemeente gaan raken waarop we nu moeten anticiperen.



Open en transparant

De samenleving verwacht een betrouwbare en integere overheid. Daarom bieden we inwoners een goede informatiepositie.

- We hanteren het principe: Al onze informatie en datasets zijn openbaar, tenzij.
- We werken aan goed informatiebeheer.
- We ondersteunen de participatie met samenleving en inwoners waar mogelijk digitaal.



Datagedreven

Een datagedreven aanpak helpt om te kunnen sturen op basis van feiten, waarbij er consequent, bijvoorbeeld dagelijks of wekelijks, (ruwe) data geanalyseerd wordt en omgezet naar stuurinformatie.

- We zetten data in om ons beleid, onze dienstverlening en onze interne processen verder te verbeteren.
- We ontwikkelen een goede ethische aanpak zodat we altijd oog hebben voor de ethische vraagstukken die het werken met data met zich meebrengt.



Flexibel en wendbaar

Een wendbare en flexibele organisatie stelt ons in staat om effectief te reageren op de steeds veranderende behoeften van de samenleving en te anticiperen op de digitale transformatie die gaande is.

- We werken op basis van architectuur en Common Ground
- We werken digitaal samen
- We hebben een moderne werkplek
- Ook zorgen we ervoor dat alle medewerkers over 21-eeuwse vaardigheden beschikken.
- Daarnaast gaan we kijken hoe we AI goed kunnen inzetten binnen de gemeente.



Efficiënte en professionele i-organisatie

Om de gewenste informatievoorziening te kunnen realiseren moet we deze goed organiseren.

- Dat betekent dat de interne processen op orde zijn en de medewerkers van informatiemanagement vertrouwen op hun professionaliteit.
- We gaan werken aan een goede beheerorganisatie en sourcing voor een optimale ondersteuning van onze gebruikers en beschikbaarheid van onze ICT-omgeving.

Ambities

De gemeente Zutphen is een fijne plek om te wonen, te werken, te bezoeken en te leven. Er zijn een flink aantal maatschappelijke en organisatorische opgaven en taken om dit zo te houden. Goede ICT en informatievoorziening is hierbij onmisbaar. Een i-visie geeft hierbij de richting en kaders aan.

Om de opgaven in Zutphen goed te ondersteunen streven we naar een wendbare, solide, weerbare informatievoorziening gericht op innovatie voor optimale ondersteuning aan samenleving, inwoner en organisatie.

Op basis van de maatschappelijke, wettelijke en organisatorische opgaven en de gesprekken die zijn gevoerd zijn er 5 ontwikkelsporen geformuleerd. Deze sporen geven richting aan de ontwikkeling van de informatievoorziening in de komende jaren verwoord in ambities per spoor. De sporen zijn:

1. Persoonlijk en betrouwbaar
2. Open en transparant
3. Datagedreven
4. Flexibel en wendbaar
5. Efficiënte en professionele i-organisatie



Persoonlijk en betrouwbaar



Hierbij gaat het om de dienstverlening aan inwoners, bedrijven en maatschappelijke partners en betrouwbare ICT. Hiervoor werken we toe naar een integraal klantbeeld en ontwikkelen we een Omnichannelstrategie¹. Proces- en zaakgericht werken zijn daarbij nodig. Ook willen we publieke waarden meer verankeren in onze informatievoorziening. Daarbij moet de samenleving er van uit kunnen gaan dat wij onze informatie goed beveiligd hebben en de privacy beschermen. Daarvoor nemen wij passende maatregelen.

Onze ambities

Over twee jaar kunnen inwoners alle producten digitaal aanvragen en hebben zij inzicht in de afhandeling en levering.

Een eerste stap in de digitale dienstverlening is het digitaal kunnen aanvragen van onze producten. Daarbij krijgen inwoners ook inzicht in de afhandeling en levering (Track en Trace)

¹ Een Omnichannel-strategie ontwikkelt gebruiksvriendelijk zaken doen met de gemeente voor onze inwoners. Alle manieren van contact van inwoners met de gemeente sluiten daarbij goed op elkaar aan. Daarbij hoeven niet alle verschillende manieren van contact afzonderlijk beheerd te worden, maar zorgt een Omnichannel-strategie voor een goed samenspel van alle contactmogelijkheden. Hiermee wordt onnodig contact voorkomen, omdat inwoners goed en met actuele informatie geholpen worden.

Over vier jaar hebben we een integraal klantbeeld.

Alle informatie over transacties, zaken en contactmomenten van inwoners zijn op één plek verzameld zodat (kcc-)medewerkers gelijk een integraal beeld hebben van de inwoner.

Over drie jaar werken we volledig zaakgericht.

Om de digitale dienstverlening goed vorm te kunnen geven is het nodig dat zaakgericht wordt gewerkt in de uitvoerende processen. Hierdoor geven we inzicht in de aanvraag, behandeling en levering van producten en diensten. We gaan hierbij uit van de standaarden uit de Gemeentelijke Model Architectuur (Gemma). Daarnaast moet flexibiliteit en maatwerk waar nodig wel mogelijk blijven.

Over twee jaar wegen publieke waarden mee in IT projecten.

Publieke waarden zijn belangrijk voor de samenleving. Ook IT projecten moeten bijdragen aan publieke waarden om zo (nog meer) waardevol te zijn voor de samenleving en inwoner van de gemeente Zutphen. Bijvoorbeeld een efficiënte dienstverlening.

Over twee jaar voldoen we aan alle wettelijke eisen voor informatieveiligheid en privacy.

Informatieveiligheid en privacy voor inwoners en maatschappij moeten wij kunnen garanderen. Daarvoor zijn de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO), de NIS2-richtlijn en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) leidend en moeten geïmplementeerd zijn binnen de gemeente.

Open en transparant



De samenleving verwacht een betrouwbare en integere overheid. Als gemeente hebben we hierin een voorbeeldfunctie. Het is belangrijk dat we uit kunnen leggen wat we doen en waarom we iets doen. We willen de inwoners een goed informeren. Daarom willen we alle informatie en datasets die daarvoor in aanmerking komen publiceren en toegankelijk maken. Daarvoor hebben we goed informatiebeheer nodig. Bij openheid en transparantie hoort ook dat we de participatie met samenleving en inwoners goed digitaal ondersteunen.

Onze ambities

Over vijf jaar is al onze informatie en data openbaar.

We richten processen en systemen zo in zodat alle informatie die daarvoor in aanmerking komt openbaar kan worden gemaakt.

Over drie jaar hebben inwoners voldoende ondersteuning om mee te komen in de digitale overheid.

We hebben de ondersteuning zodanig ingericht dat iedereen mee kan doen.

Over één jaar hebben we een gepubliceerd algoritme register.

Bij openheid en transparantie hoort ook dat we inzichtelijk maken welke algoritmen wij als gemeente Zutphen gebruiken.

Over drie jaar voldoet ons informatiebeheer aan de landelijke (wettelijke) eisen en standaarden.

Over drie jaar hebben we ervaring opgedaan met de (door) ontwikkeling van een digitaal participatieplatform.

Over vier jaar kunnen we een 3D model met verschillende scenario's voor een (ruimtelijke) project maken.

Goed informatiebeheer is cruciaal voor de bedrijfsvoering maar vooral ook voor het openbaar kunnen maken van informatie.

We hebben al een participatieplatform in de vorm van Open stad. Dit kan verder worden geoptimaliseerd en uitgebreid.

Met modellen kunnen we inzicht geven in wat er gerealiseerd gaat worden. Er kunnen ook verschillende opties uitgewerkt worden waardoor er gekozen kan worden aan de hand van een reële (virtuele) weergave.

Datagedreven

Onze gemeente produceert en verwerkt veel gegevens. Deze gegevens bieden een schat aan informatie. De vraag is hoe we de juiste informatie uit deze data naar boven halen. En hoe we deze informatie vervolgens in kunnen zetten om ons beleid, onze dienstverlening en onze interne processen verder te verbeteren.

De juiste beslissingen nemen is voor gemeenten essentieel om haar inwoners en bedrijven optimaal te bedienen. Datagedreven werken helpt daarbij door het sturen op basis van feiten waarbij er consequent, bijvoorbeeld dagelijks of wekelijks, (ruwe) data geanalyseerd wordt en omgezet naar stuurinformatie. Daarbij hebben we ook oog voor de ethische vraagstukken die dit met zich meebrengt.



Onze ambities

Over twee jaar hebben we real time managementinformatie voor de gehele organisatie.

Over vier jaar kunnen we prognoses en voorspellingen doen op basis van data.

Over vijf jaar zetten we data en technologie in om de stad te besturen en te beheren.

Over vijf jaar kunnen we verschillende scenario's in de openbare ruimte virtueel doorrekenen.

Met deze managementinformatie kunnen we sturen op kpi's en meten we de effectiviteit van ons beleid. We zetten daar nu al de eerste stappen in met het dashboard bedrijfsvoering.

Hiermee kunnen we de besluiten binnen de opgaven goed gaan ondersteunen.

Door middel van meten in de openbare ruimte vergaren we veel data over de gemeente die we kunnen gebruiken voor het inrichten van de openbare ruimte

Hiermee kunnen we veel beter onderbouwde beslissingen nemen en alle de stakeholders veel beter meenemen in de ontwikkelingen.

Over twee jaar kunnen ethische vraagstukken voor data en AI getoetst worden.

Ethische afweging is noodzakelijk omdat wetgeving en toetsing op privacy niet volstaat. Ze dwingen ons na te denken over de morele waarden achter het gebruik van data. Wat willen we met de data? Is het 'juist' om bepaalde data te gebruiken en/of te combineren? En wat zijn de mogelijke gevolgen?

Over één jaar volgen we de landelijke en Europese richtlijnen voor het gebruik van data en AI.

Het gebruik van data en AI conform deze richtlijnen kan leiden tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening aan burgers en het bevordert transparantie en innovatie

Flexibel en wendbaar



Een wendbare en flexibele organisatie stelt ons in staat om effectief te reageren op de steeds veranderende behoeften van de samenleving en te anticiperen op de digitale transformatie die gaande is. Dit bereiken we onder meer door te werken met architectuur en Common Ground, digitaal samenwerken en een moderne werkplek. Ook zorgen we ervoor dat alle medewerkers over 21-eeuwse vaardigheden beschikken. Daarnaast gaan we kijken hoe we AI goed kunnen inzetten binnen de gemeente.

Onze ambities

Over twee jaar kunnen we verantwoord een AI assistent en RPA inzetten.

We kunnen dan de vele voordelen gaan gebruiken maar wel op een verantwoorde manier. We hebben passende maatregelen genomen zodat we geen (onnodig risico lopen).

Over twee jaar weten we waar en hoe we chatbots kunnen inzetten bij onze dienstverlening.

We gaan onderzoeken hoe we chatbots kunnen inzetten en of ze van toegevoegde waarde zijn.

Over drie jaar werken met een Enterprise architectuur met Gemma en Common Ground als basis.

Een Enterprise architectuur geeft inzicht in de hele ICT omgeving van proces tot server en alle verbanden en koppelingen daartussen. Daarnaast geeft de architectuur ook richting door architectuurprincipes en standaarden die als kader dienen bij veranderingen. Met een Enterprise architectuur zijn wijzigingen beter te plannen en te toetsen aan de kaders.

Over twee jaar werken we digitaal samen middels een moderne digitale werkplek.

Door beter digitaal te kunnen samenwerken verhoogt dit de effectiviteit van de organisatie. Daarnaast verbeteren we ook het digitaal kunnen samenwerken met ketenpartners.

Over drie jaar zijn alle medewerkers professionele informatiemedewerker; digitaal vaardig en digitaal bewust.

21-eeuwse vaardigheden zijn essentieel voor het goed kunnen werken in onze ICT omgeving. Nog belangrijker is bewustwording over informatieveiligheid, privacy en databewustzijn, maar ook mediawijsheid en creatief denken.

Over twee jaar zijn we aangesloten op Haal Centraal.

'Haal centraal' is een belangrijke stap in het toewerken naar Common Ground. Bij Haal Centraal worden basisgegevens direct en real time uit de (landelijke) bron overgenomen in onze applicaties.

Over drie jaar kunnen we alle integraties tussen applicaties en bronnen uitvoeren.

We hebben nu veel verschillende manieren en applicaties waarmee gekoppeld wordt. Hiervoor willen we één platform. Hierdoor kunnen we onze integraties beter behe(e)r(s)en.

Efficiënte en professionele i-organisatie



Om de gewenste informatievoorziening te kunnen realiseren moet we deze goed organiseren. Dat betekent dat de interne processen op orde zijn en de medewerkers van informatie-management vertrouwen op hun professionaliteit. We gaan werken aan een goede beheerorganisatie en sourcing voor een optimale ondersteuning van onze gebruikers en beschikbaarheid van onze ICT omgeving.

Onze ambities

Over vier jaar hebben we een professionele beheerorganisatie.

Een professionele beheerorganisatie is gericht op de optimale ondersteuning van medewerkers, organisatie en inwoners. Daarnaast beheert zij de ICT omgeving efficiënt en kundig.

Over drie jaar worden alle wijzigingen op onze IT omgeving gecontroleerd en getest doorgevoerd.

Het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen zorgt voor continuïteit in de ICT dienstverlening.

Over twee jaar werken we vraaggericht.

Wijzigingen moeten een bijdrage leveren aan de behoeften van medewerkers, organisatie en inwoners.

Over één jaar hebben we servicewindows en servicenormen voor de ICT omgeving.

Met een servicewindow spreek je af wanneer je onderhoud pleegt aan de ICT en binnen welke termijn een melding of wijziging wordt afgehandeld. Net als voor onze inwoners willen we ook voor onze gebruikers duidelijkheid scheppen over afhandeling van een (aan)vraag of melding van een storing.

Over drie jaar zijn we in staat om regie te voeren over onze ICT-leveranciers.

Hierdoor borgen we de kwaliteit en zorgen dat iedereen de afspraken nakomt.

Borging

De gemeente Zutphen heeft in deze I-visie een aantal speerpunten vastgelegd die de toekomstbestendigheid van de informatievoorziening moeten waarborgen. Deze speerpunten zijn gebaseerd op de actuele kennis en inzichten, maar de realiteit is dat de wereld voortdurend in beweging is en verandering onvermijdelijk is.

Om die reden is deze I-visie geen statisch document. Nieuwe ontwikkelingen kunnen aanleiding geven tot aanpassingen. Daarom wordt de actualiteit van de I-visie jaarlijks geëvalueerd.

Inspanning en risico's

Om dit te realiseren, maken we duidelijke afspraken over wie verantwoordelijk is voor wat, hoe processen verlopen en hoe we het budget voor de informatie-voorziening inzetten en beheren. Binnen het strategisch CIO office overleg is de uitvoering van de I-visie een vast agendapunt. Zo borgen we de continuïteit van onze informatievoorziening en kunnen we de speerpunten uit de I-visie daadwerkelijk realiseren. We rapporteren regelmatig aan directie en bestuur over status en voortgang. In ieder geval één keer per jaar informeren we de gemeenteraad over de voortgang.

We stellen een projectenportfolio op en regelen het portfolio management goed in. Daarbij worden ook de behaalde doelen en resultaten besproken en geëvalueerd.

We lopen risico's op het gebied van innovatiekracht van de organisatie, de beschikbare capaciteit en middelen en de tijdige beschikbaarheid van middelen. Voor deze risico's nemen we passende maatregelen zoals goed plannen, goed monitoren, bijsturen en koers houden.