



Informatiebeleidsplan

Gemeente Zutphen

2021 - 2023



Colofon

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

Informatisering & automatisering
Auteur(s): Harriët Blom en Gertie Sloetjes
Versie: 1.0

Inleiding	4
1.1 Doelstelling van dit beleidsplan	4
1.2 Positionering	4
1.3 Leeswijzer	5
1.4 Van I-visie naar beleid	5
2. Informatievoorziening	7
2.1 Doel van het informatiebeleid in Zutphen	8
3. Leidende principes vanuit de I-visie	9
4. Sporen	10
4.1 Spoor 1: een extern gerichte dienstverlening	10
4.1.1 Klantgerichte dienstverlening	10
4.1.2 Vitale democratie en doorontwikkeling van participatie	11
4.1.3 Informatie op maat	12
4.1.4 Omgevingswet: één loket voor de burger voor de openbare ruimte	12
4.1.5. Integrale toegang sociaal domein	13
4.2 Spoor 2: Regievoering en (keten)samenwerking.	13
4.3 Spoor 3 Datagedreven werken en Common Ground	14
4.3.1. Gebruik van basisregistraties en kerngegevens	14
4.3.2 Common Ground	15
4.3.3 Data ten behoeve van beleidsvalidatie en beleidsbepaling: data-gedreven werken	16
4.3.4 Open Data: het delen van overheidsinformatie	16
4.3.5 Geografische kaarten als visitekaartje van de gemeente	17
Spoor 4 Digitale bedrijfsvoering	17
4.4.1 Digitaal samenwerken, papierarm, intern en extern	18
4.4.2 Proces- en zaakgericht werken	18
4.4.3 De digitale werknemer en de digitale werkgever	19
4.4.4 Sturen en beheren met informatie	20
Spoor 5: De basis op orde	21
5.2 Stip op de horizon: Ontwikkeling van de informatietechnologie (IT)	21
5.3 Informatie veiligheid, privacy en integriteit	22
Spoor 6: Het versterken van de I-functie	23
5 Uitvoeringsagenda	26
5.1 Een extern gerichte dienstverlening	26
5.2 Regievoering en ketensamenwerking	27
5.3 Datagedreven werken en Common Ground	27
5.4 Digitale bedrijfsvoering	27
6 Financiën en projecten	28
6.1 Wet en regelgeving	28
6.2 Systematiek	28
6.3 projecten en begrote investeringen	29

Inleiding

Met dit informatiebeleidsplan willen we aansluiten bij de (informatie)behoeften van de samenleving en de organisatie. Niet de technische oplossingen zijn leidend voor de keuzes die we maken als het gaat om de informatievoorziening. Maar uitgangspunten uit de I-visie, zoals digitaal- en zaakgericht werken en, werken met standaarden zijn bepalend voor de informatisering en automatisering. Door dit goed in te richten kan onze gemeente niet alleen veel beter inspelen op de vragen en verwachtingen die er nu al liggen, maar ook op die nog gaan komen, bijvoorbeeld in het kader van samenwerkingsverbanden, het sociaal domein en de naderende omgevingswet.

1.1 Doelstelling van dit beleidsplan

In dit informatiebeleidsplan geven we de richting aan voor onze informatievoorziening in de periode tussen 2021 en 2023. Op basis van de I-visie gaat het in op de ontwikkelingen in de samenleving van de e-Overheid. Het beleid geeft inzicht in de vele aspecten van informatisering. Het leidt de ontwikkeling, het beheer en gebruik van informatievoorziening in goede banen en ondersteunt de gemeentelijke dienstverleningsprocessen.

1.2 Positionering

Voor de positionering van het Informatiebeleidsplan maken we gebruik van het 9-vlakmodel van hoogleraar informatiemanagement R. Maes. Het 9-vlakmodel is een raamwerk voor integratie van processen tussen Bedrijfsvoering/Dienstverlening, Informatiemanagement en ICT diensten/Automatisering.

In de kolom Bedrijfsvoering/Dienstverlening bevinden zich de primaire processen van de organisatie. Aan de andere kant bevindt zich de ICT diensten/Automatisering. De kolom Informatiemanagement is de verbindende schakel tussen de informatiebehoeften van de Bedrijfsvoering/Dienstverlening en de mogelijkheden op het gebied van ICT diensten/Automatisering. Dit plan positioneren we in de middelste kolom op strategisch niveau. In de figuur is te zien dat het informatiebeleidsplan alles raakt in de organisatie. Het informatiebeleidsplan is dan ook van ons allemaal.



Positie Informatiebeleidsplan en verhouding met andere domeinen

1.3 Leeswijzer

Dit informatiebeleid is een uitwerking van de I-visie Zutphen die de visie van Zutphen op informatievoorziening beschrijft. Deze visie is in dit informatiebeleidsplan volgens 6 sporen ingericht. Ieder van deze sporen is uitgewerkt in uitgangspunten en consequenties. In hoofdstuk 5 wordt een toelichting gegeven op de uitvoering van het informatiebeleidsplan.

1.4 Van I-visie naar beleid

De vertaling van de brede scope van de I-visie naar het meer gedetailleerde beleid in dit document, is niet een-op-een zichtbaar. Verschillende onderdelen van de I-visie komen in meerdere van de 6 sporen van dit beleid terug, zoals hier weergegeven

I-Beleid, sporen	I-visie kernpunten
Spoor 1: een extern gerichte dienstverlening	<i>Samenleving:</i>
	• Online dienstverlening
	• Proactieve dienstverlening
	• Digitale inclusie
	• Samenwerking
	<i>Democratie:</i>
	• Online participatie
	<i>Organisatie:</i>
	• Sturingsinformatie
Spoor 2: Regievoering en (keten)samenwerking	<i>Samenleving:</i>
	• Landelijke standaarden
	<i>Organisatie:</i>
	• Gegevensbeheer
	• Common Ground
Spoor 3: Datagedreven werken	<i>Samenleving:</i>
	• Landelijke standaarden

	<i>Democratie</i>
	• Smart City
	<i>Organisatie:</i>
	• Common Ground
	• Samenwerking
	• Sturingsinformatie
Spoor 4: Digitale bedrijfsvoering	<i>Samenleving:</i>
	• Landelijke standaarden
	• Online dienstverlening
	• Proactieve dienstverlening
	<i>Organisatie:</i>
	• Common Ground
	• Proces/zaakgericht
	• Informatiemedewerker
Spoor 5: De basis op orde	<i>Samenleving:</i>
	• Landelijke standaarden
	<i>Organisatie:</i>
	• Digitaal werkgeverschap
	• Gegevensbeheer
	• Sturingsinformatie
	• Informatiebeheer
	• Informatiebeveiliging
	• Privacy
	• Common Ground
Spoor 6: Het versterken van de I-functie	<i>Inrichting van de governance</i>

I

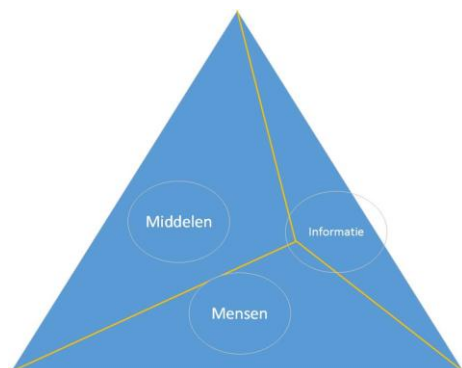
2. Informatievoorziening

In de I-visie van de gemeente Zutphen staat wat het belang is van goede Informatievoorziening. Steeds meer baseren we (politieke en bestuurlijke) besluiten op real-time informatie. Het is van het grootste belang dat de duurzaamheid van deze informatie verzekerd is. De informatie is gebaseerd op kwalitatieve en transparante data. Dit vergt inspanning van de overheid op het gebied van informatievoorziening op alle niveaus, ook in de gemeente Zutphen. Het is mogelijk voor de overheid om zowel meer data te gebruiken als de privacy van inwoners te beschermen. De waarde van data in de digitale samenleving is groot, maar het zijn uiteindelijk de inwoners die de regie moeten hebben over hun data. Dat betekent dat zij het vertrouwen moeten hebben dat de overheid (en andere partijen) goed omgaan met hun data.

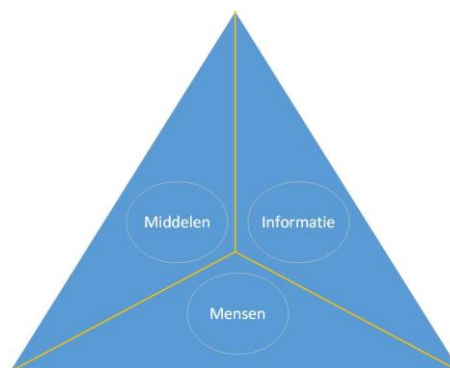
Een veilige digitale infrastructuur is een belangrijke voorwaarde voor dat vertrouwen. Veiligheid is altijd al een taak van de overheid geweest, maar de digitale infrastructuur wordt juist in sterke mate beheerd door grote technologiebedrijven. Tijdens de coronacrisis is duidelijk geworden dat de afhankelijkheid van deze bedrijven alleen maar is gegroeid. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) kondigen daarom aan dat de overheid meer dan voorheen de digitale infrastructuur gaat reguleren vanuit een toezichthoudende rol.

De coronacrisis laat nog eens duidelijk zien dat digitalisering mensen buiten en binnen kan sluiten. Enerzijds betekent dit dat de overheid inwoners moet helpen om digitale vaardigheden op te doen. Anderzijds is het van belang om de overheidsdienstverlening in balans te houden, waarbij digitale en fysieke dienstverlening elkaar afwisselen. Een fysiek overheidsbreed loket bij de gemeenten kan bijvoorbeeld een uitkomst zijn voor mensen met meerdere en/of zeer grote problemen.

Informatie is een van de drie pijlers van de bedrijfsvoering van onze organisatie, naast mensen en middelen. We hebben hierin nog een slag te slaan. In de huidige tijdgeest gaat in de gemeentelijke organisatie de aandacht vooral uit naar de middelen. Door primair de aandacht te richten op middelen, laat de gemeente zich verleiden minder aandacht te besteden aan de informatiekundige aspecten van de bedrijfsvoering. Hierdoor ontstaat het risico dat kansen gemist worden. Informatie is een sterk middel om de bedrijfsvoering op orde te krijgen.



Figuur 1 IST



Figuur 2 SOLL

2.1 Doel van het informatiebeleid in Zutphen

De informatievoorziening draagt bij aan onze dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. De dienstverlening is transparant en klantgericht. De informatievoorziening maakt het mogelijk dat onze klanten diverse ingangen hebben bij de gemeente en snelle en betrouwbare informatie krijgen. De informatievoorziening faciliteert participatie en burgerinitiatieven. We zijn toegankelijk en benaderbaar.

De informatievoorziening ondersteunt ook de interne bedrijfsvoering en processturing, dit zorgt voor efficiency en duurzame vastlegging. Gebruik van landelijke standaarden en aansluiten bij generieke voorzieningen doen we wanneer deze toegevoegde waarde hebben, passen in onze organisatieontwikkeling of verplicht zijn. De informatievoorziening maakt het mogelijk om op een flexibele wijze in te spelen op samenwerkingsinitiatieven.

Doel is een innovatieve doelmatige gemeentelijke informatie- en applicatiearchitectuur ter ondersteuning van de dienstverlening en bedrijfsvoering.

3. Leidende principes vanuit de I-visie

Maatschappelijke ontwikkelingen, nieuwe wet- en regelgeving en technologische ontwikkelingen vereisen dat onze gemeentelijke dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening flexibel en wendbaar zijn. Dienstverlening en bedrijfsvoering zijn leidend voor de inrichting van de informatievoorziening. Wat er moet gebeuren wordt bepaald door ontwikkelingen op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

Voor dit beleidsplan gebruiken we leidende principes die zijn afgeleid van de I-visie:

- Bij het ontwikkelen en invoeren van nieuwe oplossingen ten behoeve van dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening zitten we veelal in het peloton (actieve volger). We zitten niet in de kopgroep maar houden het beschikbaar komen van innovaties goed in de gaten.
- De informatievoorziening is geschikt voor gegevensuitwisseling met meerdere uitvoerings- en samenwerkingspartners door het gebruik van (landelijke) standaarden.
- We zijn voorstander van meer zelfservice, uit oogpunt van snelheid en gemak. Inwoners en bedrijven kunnen, daar waar het kan en mag, hun producten en diensten digitaal met ons afhandelen. We organiseren een vangnet voor mensen die hiertoe niet in staat zijn en/of die niet willen.
- Digitaal werken is de norm binnen de gemeentelijke organisatie. Wij richten onze informatievoorziening, gegevensverwerking en -uitwisseling digitaal in.
- Onze medewerkers werken veilig en locatie onafhankelijk, bijvoorbeeld in het stadhuis, thuis of bij de klant (keukentafelgesprek).
- We werken proces- en zaakgericht.
- De klantbehoefte is het uitgangspunt bij het organiseren van processen en het inrichten van de organisatie.
- Wet- en regelgeving vormen een kader, maar geen keurslijf.
- De informatiehuishouding wordt afgestemd op de klantbehoefte en de daaruit voortvloeiende dienstverleningsprocessen.
- In de Zutphense digitale samenleving heeft iedereen de kans om mee te doen, we streven naar maximale digitale inclusie.
- Inwoners hebben het recht op regie op eigen informatie.

4. Sporen

In de I-visie verwoorden we de visie van de gemeente Zutphen op de digitalisering in samenleving, democratie en organisatie. In dit document vertalen we strategische principes naar tactische opgaves en operationele resultaten.

Op basis van de principes op het gebied van dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening en de trends en ontwikkelingen, onderscheiden we de volgende sporen:

- Spoor 1: Een extern gerichte dienstverlening.
- Spoor 2: Regievoering en ketensamenwerking.
- Spoor 3: Datagedreven werken en Common Ground.
- Spoor 4: Digitale bedrijfsvoering.
- Spoor 5: De basis op orde.
- Spoor 6: Het versterken van de i-functie.

Deze sporen kunnen enkel en alleen worden uitgevoerd, indien aan de randvoorwaarden wordt voldaan:

1. De informatie technologie op orde.
2. Informatieveiligheid en privacy geborgd.

4.1 Spoor 1: een extern gerichte dienstverlening

Inwoners willen hun productaanvragen regelen, op een voor hen prettig tijdstip, waarbij volledige duidelijkheid wordt gegeven over wat er mogelijk is. Dit vereist slimme formulieren of apps, gekoppeld met backofficesystemen, die al direct gerichte antwoorden kunnen geven.

Voor meer complexe of persoonlijke producten wordt face-to-face contact als prettig ervaren.

Om medewerkers en samenleving optimaal te faciliteren en in hun kracht te zetten, is het goed om de informatiestromen te bundelen rondom een persoon of een situatie.

4.1.1 Klantgerichte dienstverlening

Een klantgerichte dienstverlening is dienstverlening die ingaat op de vraag van de klant en de uitleg van wat daarvoor nodig is. Informatie gestuurd op de vraag en niet in aanbodvorm, waardoor de inwoner op zoek moet gaan naar wat hij of zij eigenlijk nodig heeft van de gemeente.

Richtlijnen

- Vragen worden binnen de organisatie doorgestuurd; niet de klant.
- Digitale kanalen (website, apps) zijn de voorkeurskanalen voor eenvoudige en klaar terwijl-u-wacht producten. Voor andere producten en diensten kan dat anders liggen.

De insteek is waar mogelijk en binnen redelijke kosten inspelen op de behoefte van de klant. Alle dienstverleningskanalen worden open gehouden.

- Digitale dienstverlening is voor iedereen bereikbaar, ook voor mensen met een beperking.
- In partnerschap en samenwerking worden servicenormen vastgelegd. Bedrijven en inwoners ervaren geen “van kastje naar de muur” vanwege samenwerkingsverbanden.
- We richten het digitale kanaal als voorkeurskanaal in op basis van digitale inclusie.
- We maken zoveel mogelijk gebruik van landelijke portals (bijv. MijnOverheid) bij het digitaal beschikbaar stellen en uitwisselen van gegevens en documenten met burgers en bedrijven. Optimale dienstverlening wordt bereikt door burgers en bedrijven te (ver)leiden naar MijnOverheid. Als burgers/bedrijven gedetailleerde informatie willen, dan verstrekt de backoffice deze.
- Gebruiksvriendelijkheid wordt gemeten.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 Wij hebben aandacht voor digitale inclusie. Vanuit het rijk zijn hiervoor middelen vrijgemaakt. Voor de uitvoering is de bibliotheek de aangewezen partij. Medewerkers van de gemeente hebben hiervoor aandacht en verwijzen mensen door.
- 2 De gemeente herijkt de visie op dienstverlening, met speciale aandacht voor de werking van de frontoffice en (de visie op) het zaakgericht werken.
- 3 Alle afspraken (dus niet alle contacten) met burgers, bedrijven en instellingen worden vastgelegd.
- 4 Er is een meetsysteem voor gebruiksvriendelijkheid.
- 5 De Wet modernisering bestuurlijk elektronisch verkeer wordt geïmplementeerd, waarin het recht op digitale dienstverlening is geborgd.

4.1.2 Vitale democratie en doorontwikkeling van participatie

Als gemeente faciliteren we steeds meer de deelname van inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen in de realisatie van maatschappelijke opgaven. We faciliteren burgerinitiatieven, ook door goed toegankelijke informatievoorziening. Digitale transformatie kan hier een grote bijdrage leveren.

In welke mate moet de IT-afdeling betrokken zijn? Welke expertise is er nodig om deze nieuwe vakgebieden te omarmen?. De behoefte vanuit beleidsmakers om iets te doen met de digitale transformatie is er zeker.

Richtlijnen

- De gemeente is toegankelijk en benaderbaar.
- Informatie is steeds meer transparant en toegankelijk voor burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen ter facilitering van hun inbreng.
- De gemeente weet waar ze het over heeft als het gaat om de digitale transformatie en stelt zich positief op tegenover initiatieven en experimenten met betrekking tot de participatiemaatschappij.
- Het team I&A coördineert actief de ICT van (extern gerichte) projecten met een digitaal component.

Consequenties voor de uitvoering

1. Onze digitale kanalen richten we steeds meer in op toegankelijkheid voor en interactie met inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Denk hierbij aan forum discussies, online peilingen, enzovoort
2. We publiceren data conform de open standaarden.
3. De gemeente voert tenminste twee digitale transformatieprojecten uit per jaar om te ervaren en te leren, waarvan tenminste één project gericht op burgerparticipatie.
4. De digitale transformatie krijgt (weer) een structureel budget.
5. Binnen team I&A zijn rollen belegd die zijn gericht op coördinatie van ICT projecten.

4.1.3 Informatie op maat

De klant verwacht informatie die juist en actueel is. Het is aan de gemeente om – in een specifiek proces – de voor de klant relevante informatie aan te bieden. En dan niet (uitsluitend) vanuit een juridische context, maar vanuit het besef dat de klant deze informatie daadwerkelijk nodig heeft én moet begrijpen.

Richtlijnen

- Eenmalig vastleggen en meervoudig gebruik van gegevens.
- Administratieve en geografische gegevens zijn gekoppeld.
- Waar nodig leggen we klantcontacten vast, niet noodzakelijkerwijs voor alle producten en diensten.
- In de beschikbaarheid en bereikbaarheid van interne medewerkers is voorzien, zodat klanten te woord gestaan kunnen worden.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 DigiD (authenticatie), eHerkenning en eIDAS worden (verder) geïmplementeerd, zodat achterliggende gegevens beschikbaar komen bij aanvragen.
- 2 De digitale kanalen kunnen worden voorzien van geografische kaarten met actuele en relevante informatie.
- 3 We hebben afspraken gemaakt over beschikbaarheid en bereikbaarheid.
- 4 Medewerkers beseffen dat zij onderdeel zijn van de informatieketen en weten waar zij de correcte informatie bewaren en terug vinden.

4.1.4 Omgevingswet: één loket voor de burger voor de openbare ruimte

De Omgevingswet treedt op 1 januari 2022 in werking. Deze wet moet er onder andere toe bijdragen dat het aantal regels afneemt en de overzichtelijkheid voor de burgers toeneemt. Op de langere termijn zal het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) vorm moeten krijgen waarin planvorming, vergunningverlening, toezicht en handhaving procesmatig verbonden gaan worden. Uitwisseling van informatie en online inzicht zijn bij deze ontwikkeling van groot belang. Op 1 januari 2022 moeten we aangesloten zijn op het DSO. Daarna heeft de gemeente nog tot 1 januari 2024 om de Omgevingsvisie te ontwikkelen en beschikbaar te stellen in het DSO. Uiterlijk 1 januari 2029 moet het gemeentelijke Omgevingsplan beschikbaar zijn in het DSO.

Richtlijnen

- Processen voor de Omgevingswet worden ingericht volgens landelijke richtlijnen en standaarden.
- We sluiten aan op landelijke voorzieningen.
- We leveren een bijdrage aan een landelijk Digitaal Stelsel Omgevingswet dat optimaal bijdraagt aan de informatievoorziening van gemeenten en aan de ketensamenwerking.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We maken bestaande voorzieningen geschikt om aan te sluiten op het DSO
- 2 We investeren in nieuwe voorzieningen ten behoeve van de Omgevingswet. Dit betreft mogelijkheden om de Omgevingsvisie, het Omgevingsplan en toepasbare regels in het DSO te plaatsen

4.1.5. Integrale toegang sociaal domein

Doordat gemeenten integraal verantwoordelijk zijn voor jeugdzorg, zorg, welzijn, werk, inkomen en onderwijs, willen we beter in staat zijn om zicht te krijgen op de situatie van een cliënt of gezin.

De gemeente Zutphen wil door de inzet van digitale voorzieningen de zelfredzaamheid van inwoners en hun mantelzorgers vergroten en hen stimuleren, waar mogelijk, zelf regie te voeren. Daarnaast wil de gemeente helder zicht krijgen op de situatie van een cliënt of gezin.

Richtlijnen

- Inwoners kunnen zelf online hun dossiers raadplegen en input leveren.
- Inwoners hebben inzage in de door gemeente over hen vastgelegde gegevens.
- We organiseren een vangnet voor mensen die hiertoe niet in staat zijn.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 De informatievoorziening van het sociaal domein is actueel, volledig en gemakkelijk te raadplegen.
- 2 We ondersteunen burgers om zichzelf te redden op alle levensterreinen met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg.
- 3 We faciliteren de informatievoorziening waarmee klanten regie houden op hun eigen situatie.
- 4 Ter bescherming van de privacy van onze inwoners vindt gegevensuitwisseling altijd beveiligd plaats.

4.2 Spoor 2: Regievoering en (keten)samenwerking.

De gemeente werkt in veel ketens samen. Hierbij denken we bijvoorbeeld in de keten vergunningverlening en handhaving, waarin wordt samengewerkt met de regionale uitvoeringsdienst en de provincie. Maar ook aan de veiligheidsketen en andere overheden en diensten, zoals de GGD, Tribuut, het Kadaster, UWV, etc.. Tussen verschillende instanties worden gegevens uitgewisseld. Een belangrijke taak van de

gemeente is hier een goede regie op te voeren. De gemeente is verantwoordelijk voor een duurzame, terechte en veilige manier met betrekking tot het delen van informatie.

Het versterken van regie zorgt voor meer grip op individuele zaken en cases en ook op procesvoering, ketensamenwerking, informatievoorziening en de samenhang daartussen. Wanneer een taak overgaat naar een samenwerkingspartner gaat ook de informatievoorziening over. Dit betekent dat het klantbeeld (deels) gefragmenteerd is, er behoefte aan stuurinformatie is en objectieve terugkoppeling van geleverd serviceniveau moet plaatsvinden. Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken over elk afzonderlijk samenwerkingsverband, slim ingerichte processen en gemakkelijke en veilige uitwisseling van gegevens over de organisatiegrenzen heen. Uiteraard ook met als doel om het voor inwoners niet onnodig ingewikkeld te maken.

Richtlijnen

- Bij samenwerkingsverbanden wordt een formele overeenkomst aangegaan met betrekking tot het delen en bewaren van informatie.
- Binnen en tussen samenwerkingsverbanden worden servicenormen voor dienstverlening vastgelegd.
- De ketenpartner voldoet aan vigerende wetgeving (Archiefwet, informatiebeveiliging, enzovoort).

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We stellen formele overeenkomsten en normen op.
- 2 Waar nodig vragen we ketenpartners om een audit.
- 3 We beleggen de (regie) rollen die horen bij de afspraken.
- 4 (door)Ontwikkeling van één servicebus ten behoeve van uitwisseling van gegevens.

4.3 Spoor 3 Datagedreven werken en Common Ground

Data-gedreven werken komt voort uit de veelheid aan data die beschikbaar is door het werken in allerlei systemen. Alleen data zegt heel weinig. Data moeten opgewerkt worden tot bruikbare informatie. Pas dan is deze informatie bruikbaar als basis voor te voeren beleid.

Onder de vlag van Common Ground werken gemeenten daarom aan een nieuwe, toekomstgerichte informatievoorziening. Daarbij worden data losgekoppeld van werkprocessen en applicaties.

4.3.1. Gebruik van basisregistraties en kerngegevens

Het gebruik van basis- en kerngegevens blijft noodzakelijk. Via allerlei kanalen krijgt de gemeente gegevens aangereikt en het is van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de juiste gegevens uitgefilterd en gebruikt worden.

De invoering van het landelijke stelsel van basisregistraties vordert gestaag. De afzonderlijke basisregistraties zijn allen gebaseerd op een (eigen) wet. Daarnaast kennen we binnen onze organisatie een aantal kernregistraties, zoals die voor personeels- en financiële gegevens. Ook het zaakstelsel wordt als kernregistratie aangemerkt. Het

zorgdragen voor een goede ontsluiting ten behoeve van het gebruik van de correcte gegevens is hierbij een belangrijke opdracht.

Richtlijnen

- Eenmalig vastleggen, meervoudig gebruik van gegevens.
- De gemeente voldoet aan de wet op de basisregistraties en gekoppelde wetgevingen.
- Onze eigen registraties zijn betrouwbaar, veilig en van goede kwaliteit
- Toepassing van landelijke standaarden (zoals StUF6, RGBZ7 en ZTC28).
- Gebruik en terugmelding is bekend bij alle medewerkers.
- Wij vragen nooit teveel gegevens uit bij inwoners (gegevens die wij zelf al hebben).

Consequenties voor de uitvoering

- 1 Implementeren Generieke Digitale Infrastructuur
- 2 We sturen op dataminimalisatie.
- 3 Basisregistraties zijn geautomatiseerd of procesmatig aan taak specifieke applicaties gekoppeld.
- 4 We voeren regie op registraties die niet meer in eigen huis gebeuren (WOZ bij Tribuut, BRO gaat gevuld worden door gemachtigden).
- 5 De kwaliteit van de basisregistraties waarvoor wij verantwoordelijk zijn wordt in jaarlijkse audits ten behoeve van ENSIA beoordeeld met minimaal "ruim voldoende"

4.3.2 Common Ground

Individuele gemeenten zijn momenteel veel tijd en geld kwijt aan het koppelen van alle basis- en kernregistraties. Bovendien slaan de meeste applicaties de data op in een eigen database. In de Common Ground gedachte gaan gemeenten de opslag van de brongegevens op een centrale plek doen, evenals de communicatielaag (wat nu door individuele koppelingen wordt gedaan). De Nederlandse gemeenten zijn hierbij geïnspireerd door Estland, waar dit al volledig ontwikkeld is.

Onder de vlag van Common Ground werken gemeenten daarom aan een nieuwe, toekomstgerichte informatievoorziening. Daarbij worden data losgekoppeld van werkprocessen en applicaties. En data worden bevraagd bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan.

Richtlijnen

- Gegevens worden uniform gemaakt.
- Gegevens worden opgehaald met zogenoemde API's (stukjes software, waarmee verschillende systemen gegevens met elkaar kunnen delen en uitwisselen).
- Er wordt gewerkt met één gemeenschappelijke integratielaag.
- Data blijven in de bron.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 Wij delen onze kennis met onze klanten binnen en buiten het stadhuis, zodat ook door onze klanten een goede afweging gemaakt kan worden.
- 2 We volgen de agile ontwikkelingen van VNG realisatie en nemen de opties vanzelfsprekend mee in de afwegingen van inrichting.
- 3 Wij verwerken de resultaten in onze toekomstgerichte architectuur.
- 4 Wij leggen verantwoording af, als wij een van Common Ground afwijkende keuze maken.

4.3.3 Data ten behoeve van beleidsvalidatie en beleidsbepaling: data-gedreven werken

De tijd dat beslissingen genomen werden of beleid geformuleerd werd op basis van een beproefd model van informatie en gegevens ligt achter ons. De wereld om ons heen is opener geworden en daarmee zijn de informatiebronnen en –stromen in aantal en omvang toegenomen. Afwegingen worden tegenwoordig op andere gronden genomen dan voorheen het geval was. Als gemeentelijke organisatie moeten we in deze veranderingen meegaan, zonder ons daarbij te laten overspoelen door de hoeveelheid informatie. Filtering van wat nodig en nuttig is wordt steeds belangrijker.

Richtlijnen

- De gemeente investeert in data-toepassingen waarbij de privacy van burgers niet in gevaar komt.
- De gemeente is verantwoordelijk voor het tegengaan van onjuist gebruik van Big Data (denk aan framing).

Consequenties voor de uitvoering

- 1 Bestuurders, directie, teamleiders en (beleids-)medewerkers zijn zich bewust van de mogelijkheden van data (bewustwording).
- 2 We bepalen welke patronen (per beleidsterrein) herkend moeten worden, afhankelijk van de behoefte aan informatie, en hoe deze informatie gebruikt kan worden om preventief te sturen.
- 3 We ondersteunen informatiesystemen die geschikt zijn voor data toepassingen

4.3.4 Open Data: het delen van overheidsinformatie

Gemeenten zijn grote informatie verwerkende organisaties. Informatie kan als bouwstof worden gezien voor gemeentelijke productieprocessen. Gemeenten verwerken informatiebouwstoffen, bewerken ze en creëren nieuwe informatie. Gemeenten zijn op tal van terreinen bronhouder van verschillende datasets. Bij de uitvoering van beleid worden grote hoeveelheden data gegenereerd. Open Data kan door derden worden hergebruikt, bijvoorbeeld in een nieuwe toepassing of voor onderzoeksdoeleinden.

De huidige Wet hergebruik van overheidsinformatie schrijft nu al voor dat overheden hun data openbaar moeten maken aan burgers en bedrijven die hiertoe een verzoek indienen. Voor open data mag niet meer dan de marginale verstrekingskosten worden gevraagd. Gemeenten bekijken momenteel welke data ze wanneer ter beschikking gaan stellen volgens het principe 'open, tenzij'. Daarbij spelen diverse juridische vragen als: Hoe gaan we om met dataverzamelingen waarin persoonsgegevens staan? Hoe gaan we om met doelbinding van data?

Richtlijnen

- We voldoen aan de wettelijke verplichtingen van de Wet Hergebruik Overheidsinformatie en de beoogde Wet Open Overheid.
- We voldoen aan de wettelijke verplichtingen van de Wet Bescherming persoonsgegevens.

- We streven naar het kosteloos beschikbaar stellen van open data.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 Dankzij dataclassificatie wordt per dataverzameling bepaald of publiceren van gegevens strijdig is met de AVG.
- 2 De beschikbare informatie wordt toegankelijk gemaakt voor derden via het landelijke dataportaal.
- 3 We houden online een overzicht bij van de documenten en datasets waarover wij beschikken.

4.3.5 Geografische kaarten als visitekaartje van de gemeente

Geografische informatie wordt tot nu toe door onze organisatie vooral bij interne processen gebruikt en nog niet bij de rechtstreekse klantprocessen. De informatiebehoefte van de burger verandert. In plaats van tekstuele informatie willen mensen steeds vaker beeldinformatie aangeboden krijgen. Geografische informatie kan helpen om aan die wens tegemoet te komen. Daarnaast biedt geografische informatie ook mogelijkheden aan de organisatie om diverse soorten informatie aan elkaar te relateren. Dat lukt vaak beter dan alleen met op tekst gebaseerde informatie. Georelateerde informatie kan (of moet) zelfs een grote rol spelen in het maken van beleidskeuzes. We realiseren ons nog te weinig, dat het overgrote deel van de informatie ook een geografische component heeft. Immers, iedere burger, bedrijf of instelling heeft een adres.

Richtlijnen

- Administratieve gegevens (uit onder andere het sociale domein, openbare ruimte en algemene dienstverlening) zijn zoveel mogelijk voorzien van een locatie.
- Geografische informatie en informatiesystemen worden gebruikt om verbinding te leggen tussen diverse informatiebronnen ten behoeve van het oplossen van ruimtelijke vraagstukken.
- Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van geografische standaarden.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We inventariseren beschikbare geografische informatie en maken het vindbaar en toegankelijk. Hiervoor investeren we in een tool of applicatie.
- 2 Informatie met een geografische component wordt gedeeld ter ondersteuning van samenwerking met waterschappen, provincie en nutsbedrijven.
- 3 De beschikbare informatie wordt toegankelijk gemaakt voor ketenpartners en/of derden die diensten verlenen en sluiten daarmee ook aan op de Omgevingswet.

Spoor 4 Digitale bedrijfsvoering

De ambtenaar van de toekomst is een informatiewerker en niet meer gebonden aan zijn werkplek en zal ook steeds vaker werkzaam zijn buiten de 'gewone' kantooruren. Dit heet plaats- en tijdonafhankelijk werken. Ook de klant ondergaat deze verandering. Enerzijds betekent dit dat de informatievoorziening deze gewijzigde werkwijze moet faciliteren.

Anderzijds houdt het in, dat de digitale vaardigheden van de medewerker op peil moeten zijn.

4.4.1 Digitaal samenwerken, papierarm, intern en extern

Digitaal werken doen we al geruime tijd. Dat betekent soms ook dat we nieuwe afspraken moeten maken over hoe we samenwerken. Om als organisatie te blijven functioneren is het belangrijk om informatie over ons werk goed te delen, bijvoorbeeld over bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers. Daarnaast is (informele) kennisuitwisseling tussen collega's belangrijk.

Richtlijnen

- Alle informatiestromen verlopen digitaal: 'pas toe of leg uit'.
- Werkprocessen zijn gedigitaliseerd en geautomatiseerd.
- Er is een systeem voor ongestructureerde informatie (documenten) dat gebruikt wordt voor creatieve en beleidsvormende processen.
- Binnen de informatiesystemen wordt 'Google'-achtig zoeken mogelijk.
- Gebruik van mobiele devices is geaccepteerd en (breed) doorgevoerd.
- Medewerkers kunnen tijd- en plaats onafhankelijk beschikken over de informatie die voor de uitvoering van hun taak nodig is. Dit met in achtname van wettelijke (veiligheids-)eisen.
- Interne communicatie tussen medewerkers is snel, eenvoudig en persoonlijk.
- De organisatie weet waar en wanneer medewerkers beschikbaar zijn.
- Medewerkers weten hoe zij richtlijnen moeten toepassen voor veilig omgaan met persoonsgegevens

Consequenties voor de uitvoering

- 1 Werkprocessen worden geoptimaliseerd en vervolgens gedigitaliseerd.
- 2 We maken keuzes tussen inzet van mensen dan wel software om bepaalde taken uit te voeren. Dit om bijvoorbeeld te automatiseren middels scripts of robots.
- 3 Medewerkers krijgen de mogelijkheid voldoende digitale vaardigheden op te doen door middel van training en scholing.
- 4 Digitale communicatie wordt gestimuleerd.
- 5 Invoeren van een samenwerkingstool voor het faciliteren van informatie-uitwisseling ten behoeve van creatieve processen.
- 6 Beschikbaarheid en bereikbaarheid van medewerkers moet goed zichtbaar zijn: alle agenda's van medewerkers staan open, zijn actueel (bijgewerkt) en beschikbaar wordt aangegeven.
- 7 We streven naar balans tussen gebruikersgemak, beheer en informatieveiligheid.
- 8 Medewerkers krijgen basistraining 'veilig omgaan met gegevens'.

4.4.2 Proces- en zaakgericht werken

Uit oogpunt van flexibiliteit, doelmatigheid en/of klantgerichtheid kijken we steeds meer kritisch naar ons proceslandschap. Door het woud van regels, producten, diensten, zaaktypen en systemen is er vaak onvoldoende inzicht in ons handelen. Het is van essentieel belang om te komen tot eenvoudige en slimme processen

(complexiteitsreductie). Ook in het geval van uitbesteden of samenwerking is een eenduidige procesbeschrijving onmisbaar. Bij de procesoptimalisatie kijken we kritisch naar verliezen die optreden binnen de informatievoorziening (dubbele registraties, onnodige processtappen in de workflow van een zaakstelsel, etc.).

Richtlijnen

- Processen, systemen en data hebben allemaal een eigenaar binnen de organisatie.
- Processen worden zo uniform mogelijk uitgevoerd.
- Afwijken van een standaard moet gemotiveerd mogelijk zijn indien dit in het belang is van de klantwaarde.
- Eerst processen optimaliseren, dan pas implementeren of uitbesteden.
- Zaakgericht werken en procesoptimalisatie worden met elkaar gekoppeld.
- Procesteam is eigenaar van het optimaliseren van de processen.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We richten processen opnieuw in als daar noodzaak voor is.
- 2 We reduceren complexiteit (dubbele registraties, onnodige stappen..) met speciale aandacht voor systeem en applicaties.
- 3 We werken volgens standaarden en wijken daarin alleen gemotiveerd af als dat in het belang is van de klantwaarde (proceseigenaar bepaalt dit).
- 4 We vullen rollen en verantwoordelijkheden in die horen bij het proces- en zaakgericht werken.

4.4.3 De digitale werknemer en de digitale werkgever

De overheid laat tijdens de coronacrisis haar waarde zien. Het is belangrijk dat de overheid altijd blijft werken voor haar inwoners. De gemeente heeft zich in rap tempo kunnen aanpassen aan de nieuwe werkelijkheid van – mogelijk - volledig thuiswerken. Dit gaat eigenlijk best goed. Zowel medewerkers als organisaties passen zich aan. Wel vraagt dit thuiswerken om aanpassingen.

De digitale werknemer

De nieuwe en veranderende taken vragen andere vaardigheden en competenties van medewerkers. Beleidsinhoudelijke medewerkers en data-experts moeten bijvoorbeeld leren samenwerken en elkaars taal leren begrijpen. Iedere medewerker in de gemeente is een informatiewerker, dit vereist informatiebewustzijn. Vanuit een helder digitaal leiderschap transformeren medewerkers van analoog naar digitaal.

Richtlijnen

- De organisatie heeft een heldere visie op digitaal leiderschap en de digitale medewerker.
- In het HRM beleid is de digitale medewerker een speerpunt.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We zorgen voor aanbod in trainingen voor digitale vaardigheden.
- 2 We zorgen voor een beter informatiebewustzijn.

De digitale werkgever

De digitale werknemer wordt ondersteund. Zo moeten er thuiswerkplekken ingericht worden die voldoen aan bepaalde eisen. Deze eisen gaan over de fysieke plek en hardware en software. Deze ontwikkeling heeft bovendien ook anderen positieve effecten. Er zijn veel minder reiskilometers voor woon-werk- én zakenreizen, dat vermindert filedruk, drukte in het openbaar vervoer en is beter voor milieu en klimaat. Digitaal werkgeverschap past bij een digitale overheid. Om haar rol als digitale overheid mogelijk te maken moeten we kritisch kijken naar onze rol als werkgever. Op het gebied van organisatie en ondersteuning van onze medewerkers is door corona een aantal zaken duidelijk(er) geworden.

Richtlijnen

- We streven naar een goede balans voor thuiswerken met goede ondersteuning van (digitale) middelen.
- We willen een aantrekkelijke werkgever zijn voor onze medewerkers.
- We zorgen dat digitale vaardigheden en ICT- kennis van alle medewerkers op peil is.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We onderzoeken de verdere mogelijkheden van en de behoeften bij het werken op afstand op basis van het huidige grootschalige 'thuiswerkexperiment': welke ondersteuning op gebied van hardware en software is daarbij noodzakelijk?
- 2 We zorgen ervoor dat medewerkers ondersteund worden bij het inrichten van een veilige en verantwoorde thuiswerkplek.
- 3 We streven ernaar dat meer mensen met ICT-vaardigheden bij de overheid komen werken.
- 4 We zetten een opleiding op om medewerkers te trainen. We sluiten hierbij aan op de ambities vanuit het Ministerie van Binnenlandse zaken en de VNG.

4.4.4 Sturen en beheren met informatie

Een goed opgezet en werkend systeem van interne beheersing helpt de organisatie om te borgen dat doelstellingen bereikt worden zonder in allerlei valkuilen te belanden of op verrassingen te stuiten. Het gaat daarbij niet alleen om de beheersing van processen maar vooral om het versterken van cultuur, houding en gedrag en bewustzijn. Voordelen van een goede interne beheersing zijn duidelijkheid over doelen, wie wat wanneer moet doen en hoe, welke documenten, formulieren en systemen gebruikt moeten worden en tenslotte waar de risico's zitten en welke beheersmaatregelen zijn genomen.

Richtlijnen

- We hebben een goed opgezet en werkend systeem van interne beheersing, en zorgen daarbij voor een handelingsperspectief.
- We zijn ons ervan bewust dat het leveren en bijhouden van informatie hoort bij onze taak en bijdraagt aan een goede informatievoorziening.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We richten systemen 'op maat' in om stuurinformatie te genereren aan de hand van gestelde doelstellingen en handelingsperspectief.

Spoor 5: De basis op orde

Zonder goede informatievoorziening kan de gemeente Zutphen niet functioneren. Wij produceren informatie bij het uitvoeren van onze taken en gebruiken deze weer voor verschillende doeleinden: als ondersteuning bij het werk, als bewijs, ter verantwoording van ons handelen en – op langere termijn – als cultuurhistorisch geheugen van de samenleving.

Goed informatiebeheer is dus van groot belang voor het functioneren van de gemeente. De informatie wordt beheerd in alle levensfasen en van creatie tot en met vernietiging of overdracht. Dat we steeds meer samenwerken in ketens en processen, betekent dat het beheer van de informatie complexer wordt. Het is dus belangrijk om goed samen te werken en te werken volgens standaarden.

Voor al deze zaken is het noodzakelijk de (technische) basis op orde te hebben.

Samenwerking in de landelijke digitale infrastructuur betekent dat het vlak “technische architectuur”, genoemd in het 9-vlakmodel (zie paragraaf 1.2), al grotendeels niet meer in eigen beheer wordt uitgevoerd. Het vlak “technisch beheer” wordt daarentegen wel in eigen beheer uitgevoerd. Hierdoor is de dienstverlening flexibel, laagdrempelig en snel.

5.1 Informatiebeheer

Goed informatiebeheer moet ervoor zorgen dat digitale dossiervorming, archiefvorming en preservering voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria. Hiermee is voor zowel bewijsvoering, verantwoording als toekomstig historisch onderzoek het informatiebeheer gewaarborgd.

Richtlijnen

- We hanteren het Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO) en andere verplichtingen die voortvloeien uit de archiefwet.
- De gemeente gebruikt primair het DMS (of zaakstelsel) voor het registreren van archiefbescheiden.
- We brengen digitale archieven over naar een statisch archief in een zogeheten e-depot.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We hebben een informatiebeheerplan, waarin staat beschreven wat in onze gemeente de afspraken zijn over informatiebeheer, en we dragen dit uit.
- 2 We hebben een samenhangend overzicht van informatiestromen en procesbeschrijvingen (informatiearchitectuur) en leggen dit vast in de I-navigator.
- 3 We hebben aandacht voor digitale vaardigheden van gebruikers.

5.2 Stip op de horizon: Ontwikkeling van de informatietechnologie (IT)

Om de basis van een goed informatievoorziening op orde te krijgen en op orde te houden moet er gekeken worden naar een stip op de horizon. De hele manier waarop we nu naar IT kijken, gaat de komende jaren sterk veranderen. Organisaties zullen zich niet meer bezighouden met voorwaardenscheppende zaken rondom IT, zoals het onderhouden van eigen servers voor opslag en applicaties. Een betrouwbare internetverbinding (op welke wijze dan ook....) is alles wat nodig is om gebruikers toegang te bieden tot alle IT resources die zij nodig hebben. Op iedere willekeurige werkplek kan de IT omgeving gecreëerd worden door het simpelweg bij elkaar klikken van een set van resources en

applicaties, die vervolgens gebruikt kunnen worden met een breed scala van gebruikersapparatuur ('Workspace-as-a-Service').

Richtlijnen

- Applicaties worden, weloverwogen, afgenomen als dienst/service. Hierbij volgen we de trend richting de Cloud. Uitgangspunt is 'Cloud, tenzij'.
- We hebben inzicht in onze koppelapplicaties en streven naar een minimum aan koppelapplicaties.
- We maken gebruik van de Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI). De GGI is een veilige, samenhangende digitale infrastructuur die de samenwerking tussen gemeenten onderling en met andere overheden beter veiliger en gemakkelijker maakt. De GGI wordt gerealiseerd op basis van het Diginetwerk.
- We richten applicaties in volgens Common Ground principes. Deze principes zijn vooral gericht op het ontsluiten en be- en verwerken van gegevens. Applicatie en data (gegevens) zijn los van elkaar te beschouwen en ingericht.
- Waar het kan, maken we gebruik van opensource om een 'leveranciers lockin' tegen te gaan.
- We werken vanuit een werknemersportal waarin alleen applicaties aangeboden worden aan werknemers die ze nodig hebben bij hun functie ('Workspace-as-a-Service')..

Consequenties voor de uitvoering

1. We hebben een Cloud-beleid.
2. We hebben een integratiebeleid voor koppelapplicaties.
3. We vullen rollen in die zijn gericht op regie en ketenmanagement en minder op het beheer van infrastructuur.
4. We beleggen risico- en leveranciersmanagement.
5. We gaan onze integratie-koppellaag herinrichten.
6. We gaan ons netwerk aanpassen op het GGI netwerk en aansluiten op SIEM/SOC.
7. Alle backoffice applicaties moeten gecheckt worden op Common Ground principes
8. We bepalen welke applicaties/software geschikt zijn voor opensource.
9. Invoering van 'workspace-as-a-service'. De Citrix omgeving wordt geminimaliseerd.

5.3 Informatie veiligheid, privacy en integriteit

De beveiliging van informatie is een continue proces. Het Strategisch informatiebeveiligingsbeleid stelt daarvoor de randvoorwaarden.

Een goed werkend proces voor het adequaat beschermen van informatie waaronder ook persoonsgegevens is gebaseerd op een Plan-Do-Check-Act cyclus. Het gaat daarbij om analyseren, vaststellen van de risico's, vaststellen van de noodzakelijke maatregelen en accepteren van het restrisico. Start van de cyclus is het vaststellen van het risicoprofiel Basisbeveiligingsniveau (BBN) en een Privacyrisicobeoordeling ((pre-)PIA). Wanneer het BBN hoger uitkomt dan 1 zijn er aanvullende maatregelen noodzakelijk en moet beoordeeld worden welke dat zijn voor het betreffende proces.

Richtlijnen

- We werken op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
- We werken volgens het gedocumenteerd Changeproces waarin wijzigingen tenminste gepaard gaan met een risicoanalyse.
- We beleggen het eigenaarschap daar waar het hoort.
- We zorgen voor passende invulling van maatregelen op basis van geïdentificeerde risico's.

Consequenties voor de uitvoering

- 1 We hebben een actueel informatiebeveiligingsbeleid.
- 2 We hebben een aansluiting op een SIEM-SOC oplossing en breiden die uit. Met deze aansluiting kunnen we monitoren wat in informatiesystemen gebeurt en calamiteiten tijdig opsporen.
- 3 We realiseren een werkende PDCA-cyclus, ondersteund door een ISMS.
- 4 We hebben een geactualiseerde invulling van detailbeleid ten aanzien van logging, configuratiebeheer, back-up en recovery, hardening, patchmanagement, wachtwoordbeleid, telewerkbeleid, encryptie-beleid, toegangsbeleid, logische toegangsbeveiliging, ect.
- 5 We hebben een geactualiseerd en beheerd overzicht van processen, de formele eigenaar en de classificatie van gegevens. Dit overzicht vormt tevens het register van verwerkingen zoals verplicht in de AVG.
- 6 We hebben voor iedere applicatie een autorisatieprocedure en een autorisatiematrix die ten minste halfjaarlijks wordt gecontroleerd. Van deze controle is een rapportage aanwezig.

Spoor 6: Het versterken van de I-functie

Onder de informatie functie (i-functie) van Zutphen rekenen we alle activiteiten op het gebied van de informatievoorziening, van gegevensbeheer tot strategisch informatiebeleid. Alles om de informatievoorziening aan te laten sluiten bij de informatiebehoefte van de gebruikers en afnemers (inwoner, ondernemer, medewerker, bestuur, raad, etc.). In Zutphen is informatieveiligheid daar een onderdeel van. Het belang van de i-functie voor Zutphen wordt al langer onderkend, het inzetten van professionals binnen de i-functie is achtergebleven bij het gebruik van informatievoorzieningen. De papieren archieven worden afgebouwd, digitale voorzieningen komen hiervoor in de plaats. Steeds meer producten worden via het digitale kanaal aangeboden en verwerkt. Bovendien zien we ook dat we steeds meer digitaal samenwerken.

De gemeente beschikt daarvoor over gegevensbeheerders en (functioneel) applicatiebeheerders die verantwoordelijk zijn voor een optimale inrichting van de informatievoorziening, het bewaken van de kwaliteit van basis- en kernregistraties en het ondersteunen van gebruikers bij hun vragen. Helaas zien we bij een aantal applicaties dat het functioneel applicatiebeheer niet professioneel is ingevuld, daar doen mensen *het erbij*, wat niet ten goede komt aan de kwaliteit van het beheer.

Zutphen zet daarom in op het versterken van de i-functie in de volle breedte. Dat wil zeggen dat iedereen weet wat de informatiesamenleving voor de eigen functie betekent.

- Toenemende outsourcing van vakapplicaties door leveranciers, waardoor de complexiteit van het te beheren landschap toeneemt (*Informatie architect*);
- De ontwikkeling van de datagedreven gemeente, o.a. het beter benutten van basisregistraties, bijvoorbeeld voor het identificeren van gestapelde problematiek en het leggen van verbanden tussen interne en externe gegevens (*Datascientist*);
- Groei van het aantal ketenpartners waarmee informatie wordt uitgewisseld met name binnen het Sociaal Domein, de Omgevingswet en een groeiend aantal samenwerkingsverbanden;
- Meebewegen met de digitale transformatie en in het bijzonder het gebruik willen maken van social media, big-data en smart city technieken en het vertalen daarvan naar het belang voor de gemeente (*CIO, Informatiemanager*);
- Overheidsparticipatie vraagt een ambtelijke organisatie die in zijn geheel meer naar buiten is gericht en waarvoor zowel technisch als op applicatiegebied nieuwe behoeften ontstaan; (*Informatiemanager*)
- Heroriëntatie van dienstverleningsconcepten, resulterend in een heroriëntatie van digitale en zaakgerichte procesafhandeling in generieke -en backofficesystemen (*Informatie manager*);
- Leveranciersmanagement (*Informatie manager*);
- Projectmanagement (*Informatie manager*);
- Bescherming persoonsgegevens tegen datalekken en oneigenlijk gebruik (doelbinding) (*CISO en FG*); of aanstellen privacy officer(s) en security officer(s)
- Inzagerecht voor inwoners wie waarvoor zijn/haar gegevens gebruikt; (*FG*)
- Wet- en regelgeving ten aanzien van openheid van gegevens; (*CISO en Informatiemanager*)
- Groei van het aantal koppelingen tussen applicaties ("eenmalig registreren, meervoudig gebruik") en met landelijke voorzieningen. (*gegevensmakelaar*)

Om de i-functie in haar kracht te zetten, is een governance-structuur onmisbaar. Dit zijn afspraken en spelregels om grip te houden op een juiste uitvoering van de i-functie. Hierbij kan gedacht worden aan de borging van ICT op directieniveau (bijv. CIO), een toetsingskader voor (toekomstige) i-projecten, centraal versus decentraal I&A budget, integraal meerjarig informatiebeleidsplan met jaarlijkse uitvoeringsplannen en andere afspraken m.b.t. verantwoording tijdens P&C cyclus.

Een herbezinning over de i-functie(s), de positie binnen de organisatie en hoe die in te richten en in te vullen is daarom broodnodig. Maar hoe pak je dat aan en waar begin je? Hierbij zijn functies als gegevensbeheerder en functioneel applicatiebeheerder vanwege het evidente belang en duidelijkheid van de daarbij behorende taken eenvoudig uit te werken. Het ligt complexer bij de meer advies- en beleidsgerichte functies zoals de CIO en de i-adviseur. De inhoud en de positie van deze functies moet juist door het groeiende belang van de informatievoorziening duidelijk bepaald worden.

Om de i-functie goed in te richten is het van belang de volgens aspecten mee te wegen:

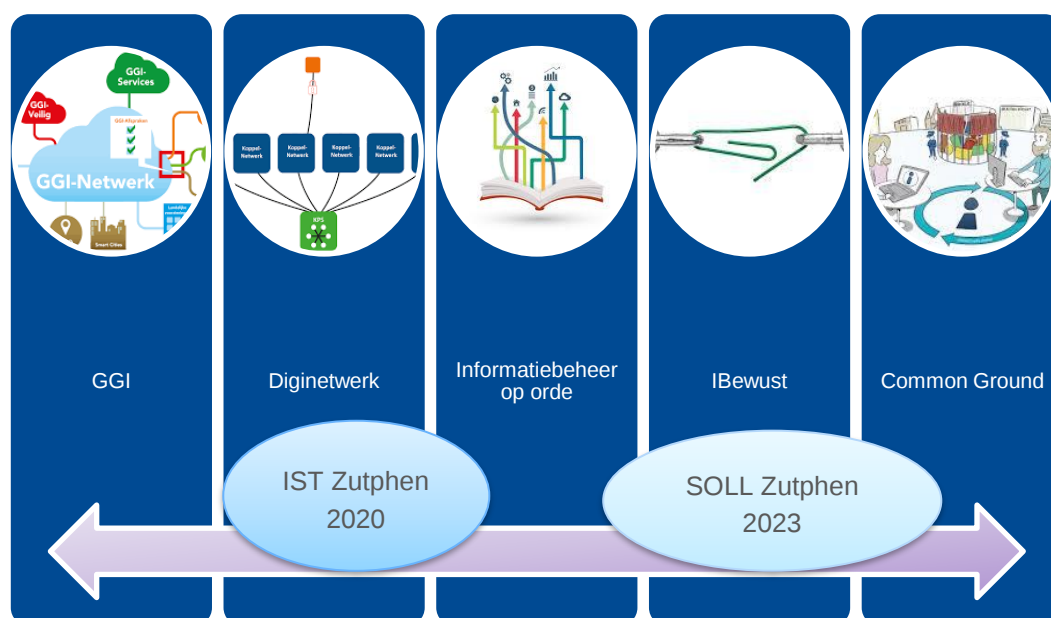
- 1 Wat is de ambitie en het toekomstplan van de gemeente
- 2 Trends en ontwikkelingen goed in de gaten te hebben
- 3 Visie en strategie helder hebben
- 4 Een goede beschrijving van de IST situatie

- 5 Op basis van strategie vast te leggen SOLL situatie
- 6 Ontwikkelingsbehoefte team bepalen
- 7 Plan vaststellen in directie.

5 Uitvoeringsagenda

In voorgaande hoofdstukken hebben we de sporen van ons beleid benoemd met de bijbehorende richtlijnen en consequenties. In dit hoofdstuk geven we aan welke concrete projecten horen bij de genoemde sporen. De projecten benoemen we voor één jaar. Daarna volgt een nieuwe uitvoeringsagenda. Er zijn echter ook projecten met een langere looptijd.

Op weg naar Common Ground:



5.1 Een extern gerichte dienstverlening

- 1 Omgevingswet. Aansluiting op het Digitaal Stelsel Omgevingswet
- 2 Wet elektronische publicaties
verplicht om de officiële publicaties via de applicatie Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties (DROP) op officiëlebekendmakingen.nl te publiceren.
- 3 Wijziging Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer
Verplichting om voor alle processen digitale dienstverlening en communicatie met de overheid open te stellen.
 - a E-formulieren uitbreiden/inrichting klantportaal
 - b Aansluiten op MijnOverheid Berichtenbox
- 4 Wet Open Overheid
Vervangt de Wet Openbaarheid Bestuur. Is bedoeld om overheden en semi-overheden transparanter te maken en moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is
- 5 Toegankelijkseisen websites. Doorvoeren Europese richtlijnen.

- 6 eIDAS implementatie.
Europees erkende inlogmiddelen accepteren binnen de digitale dienstverlening. Deze verplichting geldt onder andere voor organisaties die gebruik maken van DigiD en eHerkenning.
- 7 Platform voor Digitaal samenwerken implementeren
De samenleving werkt meer en meer digitaal. Het faciliteren van een manier om veilig digitaal te kunnen samenwerken, wordt als een randvoorwaarde gezien.

5.2 Regievoering en ketensamenwerking

- 1 Informatiehuishouding met verbonden partijen, welke informatie hebben we in de keten nodig?
- 2 eIDAS implementatie
- 3 Onderzoek naar applicaties en waar deze voor worden gebruikt. Ter voorbereiding op landelijke standaardisatie/Common Ground

5.3 Datagedreven werken en Common Ground

- 1 Doorontwikkeling Onderzoek en Statistiek en Zutphen in Cijfers
- 2 Verankeren basisregistraties

5.4 Digitale bedrijfsvoering

- 1 Flexibilisering werkplekken
- 2 Informatiebewustzijn. Elke laag van de gemeente begrijpt de rol van informatie en de eigen rol in de informatieketen.
- 3 Trainingen digitale vaardigheden
- 4 Bijscholing applicaties
- 5 Kwaliteit I-processen borgen
- 6 Kennisontwikkeling team
- 7 Samenwerking; Gemeente Zutphen is kwetsbaar in het steeds omvangrijker en essentiëler wordende informatielandschap. Het is van belang een beeld te hebben voor de toekomst.
- 8 CIO Office (IT Governance)
- 9 Implementatie Office 365 (oa digitaal samenwerken)
- 10 Cloudbeleid Van BIG naar BIO
- 11 GGI netwerk, aansluiting op diginetwerk
- 12 GGI veilig , aansluiten op siem/soc . Punt uit de BIO.
- 13 Verwerkingsregister logging , punt uit de bio
- 14 Integratiebeleid (voorbereiding op Common Ground), Principe van *eenmalige opslag meervoudig gebruik*.
- 15 API gateway, punt uit de bio, veilige en flexibele manier om gegevens uit te wisselen.

6 Financiën en projecten

Werken met informatie kost geld. We houden informatie van inwoners, instellingen en bedrijven bij. Of we dat nu doen in een papieren logboek of in een geautomatiseerd systeem, er zijn mensen nodig om dit uit te voeren of er is techniek nodig om dit voor de mensen te doen. Beide zijn noodzakelijk, maar goed informatiemanagement zorgt ervoor dat eenvoudige, reputerende handelingen niet door mensen uitgevoerd hoeven te worden. Bovendien kan de samenhang tussen informatie snel en duidelijk in beeld gebracht worden.

6.1 Wet en regelgeving

Conform uitvoeren

- 1 Aanbestedingen; Inkoop voldoet aan interne, landelijke en Europese wet en regelgeving.
- 2 Boekhouding; De boekhouding is transparant ingericht en voldoet aan de BBV

6.2 Systematiek

Doorontwikkelen

- 1 Er wordt gewerkt met een meerjarenbegroting. Daarin zijn de reguliere vervangingen en projecten zichtbaar
- 2 Daarnaast is er een projectbegroting, waarbij het meerjaren informatiebeleid richting geeft aan investeringen
- 3 Besluitvorming over projecten vindt plaats op basis van een businesscase waarin baten en lasten zichtbaar gemaakt zijn. Verwerkt zijn jaarlijkse (afschrijving, licenties, hosting, beheer en onderhoud) en incidentele kosten (invoering inclusief scholing, migratie, uitfasering voorgaand systeem). Met name als “efficiencyvoordeel” een opbrengst is, wordt aangegeven hoe deze gekapitaliseerd wordt en (deels) aangewend wordt om de lasten te dekken.
- 4 Er wordt gewerkt met een egaliseriereserve voor de dekking van de kapitaalslasten. Middels constante stortingen wordt de reserve aangevuld. Als plafond wordt 2.000.000 gehanteerd.
- 5 De exploitatiebegroting is inzichtelijk van structuur en maakt het mogelijk IT-kosten per discipline inzichtelijk te maken
- 6 De loonkosten IT zijn in een separaat jaar- en meerjarenoverzicht bekend. Middels kentallen kunnen deze kosten worden toebedeeld aan disciplines waardoor de totale IT-beheerlast in beeld is.

6.3 projecten en begrote investeringen

Project	Planning	Investering		Korte omschrijving
Implementeren ISMS	Q1			Systeem waarmee proceseigenaars wettelijke verantwoording voor privacy en informatiebeveiliging afleggen en audits gefaciliteerd worden. Systeem is volledig ingericht, training en rollen moeten organisatorisch geïmplementeerd worden.
Vervanging Zaaksysteem	Q3			Is een vervolg van project zaaksysteem 2020
Routekaart digitalisering SD	Q1-Q4			Is een doorlopend project, wordt vanuit MT SD gestuurd
Key2SHV	Q1/Q2	€	75.000	Leverancier Centric stopt met eigen applicatie en gaat samenwerking aan met Stratech. Dit betekent een geheel nieuwe applicatie
Verplichtingen	Nnb	€	50.000	Tekst
Zutphen in Cijfers	Nnb	€	25.000	Opzetten en doorontwikkelen ZiC
Office 365		€	150.000	Implementeren Office 365
Wetgeving open overheid	Q1/Q2	€	100.000	Software en implementatie Wet elektronische publicaties, Wet Open Overheid en Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
Mobiel tenzij	Q1	€	286.400	Vervanging huidig werkplekconcept door flexibel werkplekconcept
Digitalisering Burgerzaken	Nnb	€	10.000	iBrondocumenten en iGeboorte
Digitale duurzaamheid	Nnb	€	75.000	Incidentele uitgaven tbv digitale duurzaamheid door Taskforce IM
Common Ground Servicebus	Nnb	€	42.000s	Aansluiting op common ground standaarden
Beeldschermen	Nnb	€	67.500	