



Informatieplan 2020

Heemstede en Bloemendaal

IV maakt mogelijk

Inhoud

1.	<i>Inleiding</i>	4
	1.1 Aanleiding	4
	1.2 Proces	4
2.	<i>Thema I: Doorontwikkelen dienstverlening</i>	5
	2.1 Publieksdienstverlening	5
	2.2 Raadsinformatie	5
	2.3 Eén omgevingsloket en omgevingsvisie	6
	2.4 Fysieke omgeving.....	7
	2.5 Sociaal domein.....	7
	2.6 Gemeentebelastingen Kennemerland-Zuid.....	9
3.	<i>Thema II: Datagedreven sturing</i>	10
4.	<i>Thema III: Integraal (samen)werken</i>	12
	4.1 Volwaardige procesondersteuning	12
	4.2 Burger- en overheidsparticipatie.....	13
	4.3 Opgave gericht werken.....	13
	4.4 Werken in 21 ^{ste} eeuw.....	13
5.	<i>Thema IV: Een stevige basis</i>	14
	5.1 Outsourcing infrastructuur en ict-beheer	14
	5.2 Architectuur en gegevens	15
	5.3 Informatiebeveiliging en privacy	16
6.	<i>Thema V: Innovatieve IV inzet</i>	17
7.	<i>Thema VI: Doorontwikkelen van de IV-organisatie</i>	18
8.	<i>Financiële consequenties</i>	19
	8.1 Formatie.....	19
	8.2 Aanbestedingen	19
	8.3 Financiële consequenties.....	19
	8.3 Overzicht projecten en budgetten.....	1

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Op basis van de Visie Op Informatievoorziening 2020-2024 'IV maakt mogelijk' is het Informatieplan 2020 opgesteld. Hierin worden gekeken welke initiatieven in 2020 worden opgepakt en welke op een later moment. Hiervoor gebruiken we de 6 thema's uit de Visie Op Informatievoorziening. Initiatieven kunnen worden getoetst aan de IV-visie.

- ❖ **Doorontwikkelen dienstverlening**, om onze inwoners en ondernemers zoveel mogelijk te faciliteren waar het digitaal kan (en persoonlijk waar het moet).
- ❖ **Datagedreven sturing**, om op strategisch, tactisch en operationeel niveau op basis van informatie de gemeente te besturen, van beleid tot operationele processen.
- ❖ **Integraal (samen)werken**, om tot zoveel mogelijk standaard en geautomatiseerde dienstverlening te komen. En daar waar nodig maatwerk mogelijk te maken.
- ❖ **Een stevige basis**, om de continuïteit en stabiliteit van de dienstverlening te kunnen garanderen.
- ❖ **Innovatieve IV-inzet**, waarbij we vraagstukken in de gemeente kunnen oplossen door de inzet van innovatieve informatievoorzieningen.
- ❖ **Doorontwikkeling IV-organisatie**, als thema omdat een goede IV vraagt om een goede IV-organisatie en we midden in de digitale transformatie zitten die hierom vraagt.

1.2 Proces

Input voor dit plan is op diverse manieren geleverd. Er is een bijeenkomst Digitalisering gehouden waarbij afdelingshoofden/team coördinatoren en MT leden met elkaar in gesprek zijn gegaan om te kijken wat voor hen nodig is. Er zijn interviews gehouden met MT leden, sommigen hebben schriftelijk input gegeven. Daarnaast is er vanuit team Informatisering naar de buitenwereld gekeken. Het plan is afgestemd met de portefeuillehouders van beide gemeenten en aan de orde geweest in beide colleges.

2. Thema I: Doorontwikkelen dienstverlening

De gemeente blijft zich inzetten voor excellente dienstverlening naar onze inwoners, we blijven kijken waar het beter kan. Een tevreden klant is altijd het doel. De klant ervaart de dienstverlening als innovatief en duurzaam.

2.1 Publieksdienstverlening

De inwoners en ondernemers zijn gebaat bij een helder, transparant en efficiënt proces. Verdere optimalisatie van een aantal processen in de huidige systemen (Hoegle en website) is mogelijk en noodzakelijk. Dienstverlening kan verder worden geoptimaliseerd door het bieden van online platforms (zoals bv. Citizenlab), klanten apps (zoals bv. Omgevingsalert) en omnichannel klantcontacten waarbij telefonie, social media, email, chat, chatbots, hypersearch tool naast elkaar kunnen worden ingezet. Het landelijke programma GT connect biedt hiervoor de basis.

Op de langere termijn willen we aansluiten bij de MijnOverheid berichtenbox. We onderzoeken aansluiting als de toegevoegde waarde voor de burger groter wordt. Van belang daarbij is dat de gemeente dan voor alle dienstverlening dit kanaal gaat gebruiken.

We accepteren binnen de digitale dienstverlening alle Europees erkende inlogmiddelen. Hier worden landelijke voorzieningen voor getroffen waar we op aan moeten sluiten.

We doen mee aan een pilotproject digitale waardepapieren. De pilot heeft als doel om een voorziening te realiseren waarop de toepassing digitale uittreksels wordt gerealiseerd o.b.v. blockchain technologie. Daarmee draagt de pilot bij aan de doelen van de digitale overheid. Daarnaast realiseert de pilot een basis voor een duurzame samenwerkingsvorm op digitaal gebied tussen gemeenten.

Wat gaan we doen in 2020

- Doorontwikkelen dienstverlening door het aanbieden van meer digitale formulieren en nieuwe websites/online platforms en apps.
- Optimaliseren van de procesinrichting (vergunningverlening, Melding Openbare Buitenruimte, etc.) in Hoegle en klantgeleidingssysteem.
- We hebben ingeschreven op de aanbesteding van VNG Realisatie GT Connect voor overheidscommunicatie. Na implementatie van de standaardfunctionaliteit (telefoon centrale en KCC) onderzoeken we welke aanvullende diensten onze dienstverlening kunnen verbeteren.
- Gebruik Europees erkende inlogmiddelen (eIDAS) voor inwoners en bedrijven.
- Verbeteren van de informatiepositie van de inwoner en ondernemer door het ontsluiten van data zoals bouwarchieven.
- Meedoen pilot blockchain waardepapieren.
- Verbeteren (digitale) service op de begraafplaats van Bloemendaal door het gebruik van andere software.
- Verbeteren (digitale) service van verloren en gevonden voorwerpen bij beide gemeenten door het gebruik van andere software.

Wat gaan we later doen

- Aansluiten op MijnOverheid.
- Realiseren van aanvullende dienstverlening die mogelijk wordt gemaakt door GT Connect.

2.2 Raadsinformatie

Het RaadsInformatieSysteem ontsluit informatie voor Raad en inwoners. Aanvankelijk was deze raadsinformatie niet eenvoudig te vinden of te hergebruiken. Dit geldt zowel voor raadsleden als voor inwoners. Om de informatie in het RaadsInformatieSysteem beter te ontsluiten voor raadsleden is een

project gestart. De inrichting wordt daarbij verbeterd zodat informatie gemakkelijk kan worden gevonden. Dit gebeurt aan de hand van thema's.

Open Raadsinformatie is al openbaar, maar uitsluitend per gemeente beschikbaar en niet altijd eenvoudig te vinden of te gebruiken. Open Data is gestandaardiseerd en herbruikbaar. Dit heeft als beoogd doel om het inzicht in de raadsinformatie te verbeteren en door hergebruik van de informatie nieuwe innovatieve toepassingen mogelijk te maken die de lokale democratie versterken. Zowel raadsleden, journalisten, belangenorganisaties als bedrijven en inwoners hebben profijt van toegankelijker en beter gemetadateerde raadsinformatie en apps die deze data op nieuwe, innovatieve wijze inzichtelijk maken.

Wat gaan we doen in 2020

- Optimaliseren van de inrichting van het RaadsInformatiesysteem.
- We doen mee aan een pilot van de VNG m.b.t. OpenRaadsInformatie.

2.3 Eén omgevingsloket en omgevingsvisie

Met de omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke plannen vereenvoudigen door het integreren van 26 wetten op het gebied van de fysieke leefomgeving. Uitgangspunten zijn: minder en overzichtelijke regels, meer ruimte voor initiatieven en lokaal maatwerk en vertrouwen. Participatie is een belangrijke voorwaarde voor snellere en betere plan- en besluitvorming bij de Omgevingswet. De wet treedt 1 januari 2021 in werking. Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) zal in 2024 volledig gebruikt gaan worden. Delen kunnen of moeten eerder gebruikt worden. Het uitgangspunt is dat het niveau van service wat nu wordt geboden, per 1 januari 2021 wordt gecontinueerd. Het DSO zorgt voor een gelijke informatiepositie van overheden, initiatiefnemers en belanghebbenden. In juni 2016 zijn Bloemendaal en Heemstede gestart met de voorbereidingen. Het programma Omgevingswet is hierbij leidend.

Alle digitale informatie is straks op één plek te vinden: in het nieuwe Omgevingsloket. Via dit loket kunnen initiatiefnemers, overheden en belanghebbenden zien wat mag in de fysieke leefomgeving. Verder kan men een vergunningcheck doen en een aanvraag voor een vergunning indienen of een melding doen.

Dit is de voorkant van het stelsel. De achterkant brengt alle gegevens over de fysieke leefomgeving bij elkaar zodat ze opgevraagd kunnen worden. De achterkant bestaat uit een landelijke voorziening (knooppunt van alle gegevens) en een register met omgevingsdocumenten (alle documenten inclusief wijzigingen en geometrische verbeelding). Het nieuwe loket wordt vormgegeven als een 'open' stelsel. Hierdoor kunnen ook andere partijen zoals softwareleveranciers en app-ontwikkelaars technisch aansluiten op de landelijke voorziening in het digitale stelsel.

Onder de Omgevingswet worden vier serviceformules onderscheiden: de snelserviceformule, ontwerpformule, ontwikkelformule en toezichtformule. De gemeente sluit op deze formules aan. Een voorbeeld van de snelserviceformule is de flitsvergunning: bij een eenvoudige verbouwing in en om het huis weet een inwoner binnen een kwartier of er gebouwd mag worden met of zonder vergunning. Als er een vergunning nodig is gaat de aanvraag simpel en snel.

Wat gaan we doen in 2020

- In kaart brengen van de benodigde interne informatievoorziening om het omgevingsloket optimaal te laten functioneren.
- Zorgen dat de applicaties aansluiten op het landelijke Digitale Stelsel Omgevingswet.
- Zorgen dat alle benodigde interne informatie wordt aangesloten op het landelijke DSO.
- Selectie nieuwe software voor het opstellen en beheren van digitale ruimtelijke plannen na 1-1-2021.
- Selectie nieuwe software voor het maken van vragenbomen binnen het omgevingsloket.

2.4 Fysieke omgeving

Verdere digitalisering van een aantal processen m.b.t. het beheer en onderhoud van de fysieke leefomgeving behoort tot de mogelijkheden. Hoegle is daarbij onmisbaar, maar vraagt verdere ontwikkeling. Dit betreft onder andere het proces rondom de Meldingen Openbare Buitenruimte. Ook het ontwikkelen van een goede project structuur binnen Hoegle hoort daarbij.

Voor een aantal toepassingen maken we gebruik van oude systemen. Deze administraties moeten worden gemoderniseerd zodat ze beter kunnen worden beheerd.

De datamodellen van Bloemendaal en Heemstede zijn geharmoniseerd. Hiermee is de basis gelegd om applicaties verder te harmoniseren en zo de beheersbaarheid te vergroten. De functionaliteit binnen de applicatie moet worden uitgebreid. Specifiek het onderdeel 'plannen en begroten' wordt steeds belangrijker om de kwaliteit van de beheerplannen te vergroten. Hier gaat jaarlijks veel geld in om. In toenemende mate dient men plannen en begroten integraal aan te pakken (vakgebied overschrijdend). Dit vergt investeringen in de huidige software pakketten.

De samenhang tussen verschillende geo-basisregistraties (waaronder BGT, BAG en WOZ) moet verbeteren. De registraties zijn op verschillende momenten en gescheiden van elkaar ontstaan. De doorontwikkeling wordt landelijk opgepakt door het ministerie van BZK onder de naam Doorontwikkeling in Samenhang (DiS-GEO). Een belangrijke pijler is de ontwikkeling van een samenhangende objectenregistratie. Dit betreft één centraal georganiseerde uniforme registratie met daarin basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid. Hierop moeten we ons voorbereiden, dit zal vermoedelijk resulteren in koppelingen en aanpassingen binnen beheersystemen.

Wat gaan we doen in 2020

- Doorontwikkelen aantal processen Hoegle.
- Harmonisatie van applicaties.

Wat gaan we later doen

- Moderniseren van oude systemen.
- Voorbereiden op de objectregistratie.

2.5 Sociaal domein

Sinds 1 januari 2015 is de gemeente als gevolg van de decentralisaties in het sociaal domein verantwoordelijk geworden voor een breed takenpakket op het gebied van jeugd, maatschappelijke ondersteuning en arbeidsparticipatie. In beide gemeenten is recentelijk een beleidsplan sociaal domein vastgesteld.

Uitgangspunt is een integrale samenwerking tussen de drie loketten omdat inwoners te maken kunnen hebben met meerdere vormen van ondersteuning voor henzelf en/of hun kinderen. Dat vraagt om een samenhangende benadering van ondersteuningsvragen.

Het versterken van een sociale basis en informeel netwerk wordt ondersteund door het opstellen van een sociale kaart met een overzicht van alle organisaties die werkzaam zijn op het gebied van werken, leren en doen. Het organiseren van hulp en ondersteuning dichtbij en in samenhang met de directe omgeving van inwoners, vrijwilligers, buurtinitiatieven en accommodaties kan ondersteund worden met wijk- of kernanalyses.

Het contractmanagement voor de WMO en de Jeugdwet is arbeidsintensief. Om de administratieve lasten van zorgaanbieders te verlichten worden kwartaalrapportages niet meer uitgevraagd. De informatie hebben we in onze systemen. Om te kunnen sturen is er behoefte aan actuele, relevante

informatie waarbij verbanden worden gelegd tussen de verschillende cijfers. Het handmatig genereren is intensief en vraagt steeds meer tijd. Hiervoor worden standaard dashboards geïmplementeerd.

De Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) maakt nog gebruik van papieren dossiers. Deze moeten worden gedigitaliseerd. Een aantal processen waarbij medewerkers te maken hebben met meerdere systemen moet worden geoptimaliseerd.

Wat gaan we doen in 2020

- Digitaliseren dossiers.
- We harmoniseren de applicaties voor de loketten. Beide gemeenten gaan iSamenleving gebruiken, deze sluit goed aan op de 'back office' wat de processen ten goede komt.
- Doorontwikkelen van de dienstverlening aan de burger door het digitaliseren van een aantal formulieren.
- We passen software aan in verband met wettelijke wijzingen op het gebied van de uitvoering WMO en jeugd.
- We ondersteunen bij de opzet van een sociale kaart.
- We onderzoeken hoe we alle beschikbare informatie op verschillende monitoren zoals waarstaatjegemeente, zichtopwonen, woonzorgwijzer etc kunnen gebruiken om tot bruikbare wijk- en kernanalyses te komen (HMS).

Wat gaan we later doen

- We implementeren Inzicht, het standaard dashboard voor managementinformatie uit de huidige applicaties.

2.6 Gemeentebelastingen Kennemerland-Zuid

GBKZ heeft een eigen informatiebeleidsplan 2018-2020 en een eigen ict budget. Software is deels opgenomen in de GBKZ budgetten en deels in budgetten van Informatisering. Wettelijke wijzigingen en eisen van de accountant hebben gevolgen voor de inrichting van de systemen.

Uiterlijk in 2022 moeten wettelijk alle WOZ-taxaties van woningen gebaseerd zijn op de gebruiksoppervlakte in plaats van op de inhoud.

De kostendelersnorm telt het aantal huisgenoten mee voor de hoogte van de bijstandsuitkering. Dit heeft gevolgen voor de beoordeling van de kwijtscheldingsverzoeken.

De Invorderingswet 1990 verandert. Uitstel van betaling en de beslissing op een kwijtscheldingsverzoek gaat voortaan door een voor bezwaar vatbare beschikking.

GBKZ wil aansluiten bij de ontwikkelingen op het gebied van online dienstverlening. Burgers moeten digitaal hun zaken kunnen afhandelen en digitaal bezwaar kunnen maken waarbij de formulieren met DigiD toegankelijk zijn. De website van GBKZ is recentelijk geüpdatet. Daarbij is een aantal formulieren gedigitaliseerd, een aantal moet nog worden ontwikkeld.

GBKZ sluit aan bij de MijnOverheid berichtenbox in lijn met de rest van de organisatie.

Om de organisatiedoelstellingen met betrekking tot efficiency en dienstverlening te kunnen bereiken, is integratie en standaardisatie van gegevensgebruik noodzakelijk. Integratie houdt in dat gegevens over klanten, zaken, documenten en geografische informatie bij elkaar kunnen worden gebracht. Doel is om deze gegevens beschikbaar te kunnen stellen aan de betreffende klant, front-office medewerkers en in geaggregeerde vorm aan het management. Concreet betekent dit dat de gegevens op gestandaardiseerde wijze moeten worden vastgelegd en via een standaard uitwisselingsformaat worden uitgewisseld. De afgelopen jaren heeft GBKZ behoorlijk geïnvesteerd in de koppelingen met de basisregistraties en het gegevensbeheer. Nog enkele stappen moeten worden gezet.

De applicatiearchitectuur wordt vereenvoudigd, waarbij GBKZ en de gemeente gebruik gaan maken van hetzelfde data distributiesysteem. Hierdoor wordt de beheerslast verminderd. Tevens wordt onderzocht of het technisch beheer van de applicatie beter kan worden belegd bij de leverancier van de applicatie.

Wat gaan we doen in 2020

- Doorontwikkelen van de dienstverlening aan de burger door het digitaliseren van formulieren.
- We starten een project om WOZ-taxaties op basis van gebruiksoppervlakte te realiseren.
- We implementeren de module I-kwijtschelding en passen de invorderingsmodule aan.
- De landelijke voorzieningen NHR en LVBAG moeten worden geïmplementeerd.
- We gaan de applicatiearchitectuur vereenvoudigen.

Wat doen we later

- We gaan onderzoeken waar het technisch beheer van de applicatie het beste kan worden belegd.

3. Thema II: Datagedreven sturing

De gemeente heeft de beschikking over steeds meer data, van haarzelf (raadsinformatie, procesdata, data waar we bronhouder van zijn) en door open databronnen.

Open data

Overheidsinformatie is geproduceerd ter vervulling van de publieke taak. Deze informatie mag, in gevolge de Wet hergebruik van overheidsinformatie worden hergebruikt ook al is dat voor een ander (commercieel) doel. Via het dataportaal ontsluiten we zoveel mogelijk datasets. Uiteraard alleen openbare data.

Begin 2019 is een gewijzigde versie van de Wet Open Overheid (Woo) ingediend bij de Tweede Kamer. De belangrijkste wijzigingen zijn het schrappen van de plicht om een informatieregister op te stellen en het toevoegen van een lijst van documenten die actief openbaar gemaakt moeten worden. De informatie dient via het nog te ontwikkelen Platform Openbare Overheids Informatie (PLOOI) ontsloten te worden.

Sturen met data

Naast het ontsluiten van informatie heeft de gemeente de ambitie om beter te sturen. Verbeterde inzichten op basis van data kunnen leiden tot andere, snellere, meer gedragen of goedkopere beslissingen en zo tot meer publieke waarde.

Dit vraagt de komende jaren inzet van toepassingen hiervoor, goed beheer van dataverzamelingen (basis- en kernregistraties) en het ontwikkelen van vaardigheden. Datagedreven sturing vraagt het ontwikkelen van kennis en vaardigheden bij iedereen, van bestuur tot medewerkers. Van bestuur en directie vraagt het inzicht in en begrijpen van de mogelijkheden die de informatie gestuurde gemeente biedt en daarmee de goede vragen te formuleren.

Het vraagt om een programma om de komende jaren te groeien naar de informatie gestuurde gemeente. Het vraagt om meer gebruik van onderzoek en statistiek, maar ook gebruik van operationele data om de processen te besturen.

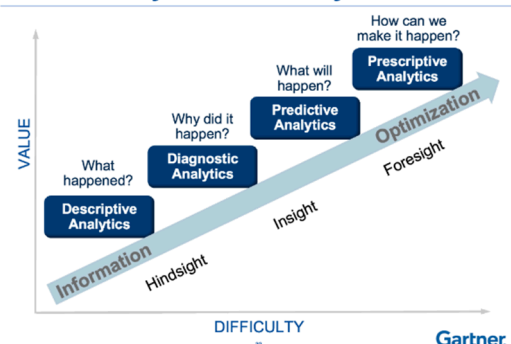
Recente studies van Berenschot op verzoek van de VNG en over de ontwikkelingen in de gemeente Utrecht geven een beeld en aanpak weer die de gemeente op weg kan helpen.

De data die technologie levert kan ook worden ingezet om de leefbaarheid, kwaliteit en concurrentiekracht van hun gemeente te verbeteren. In een Smart Society werken overheden intensief samen met kennisinstellingen, bedrijven en inwoners, om 'hun stad' zo verstandig mogelijk in te richten. Bekende voorbeelden van toepassingen zijn slimme verkeerslichten die rekening houden met de drukte op de weg, lantaarnpalen die kunnen inspelen op onveilige situaties en slimme afvalcontainers die een seintje geven wanneer ze vol zijn, waarna ze automatisch worden opgenomen in de route van de vuilniswagens. Koplopers zijn de grote gemeenten. De technologie heeft ook voordelen voor kleine gemeenten. Onder kleine gemeenten wordt gezocht naar samenwerkingsverbanden om hierop aan te kunnen sluiten. Velsen heeft hierover een notitie geschreven en wij werken graag samen om dit gebied te verkennen.

Wat gaan we doen in 2020

- We ontsluiten zo veel mogelijk data en volgen daarbij de High Value Datalijst van de VNG tenzij er al betere alternatieven zijn (zoals oplaadpunten.nl voor een overzicht van oplaadpunten voor

Gartner Analytic Ascendancy Model



elektrische auto's). Daarnaast maken we informatie openbaar naar aanleiding van initiatieven binnen de gemeente, denk hierbij aan een monumentenroute, fietsknelpunten etc.

- We implementeren de WOO en sluiten aan op PLOOI.

Wat doen we later

- We onderzoeken wat een samenwerkingsverband op het gebied van Smart Society voor ons kan betekenen.
- We onderzoeken de mogelijkheden om een datalab op te zetten.

4. Thema III: Integraal (samen)werken

De veranderende positie van de gemeente in de samenleving vraagt om moderne gereedschappen die samenwerken mogelijk maakt met burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Om over verschillende onderwerpen met verschillende groepen informatie te produceren en kennis te delen, en op die manier als gemeente faciliterend en initiërend te zijn. We zullen de informatiepositie van onze burgers moeten verbeteren door hun toegang te geven tot hun eigen data en de status van hun verzoek om dienstverlening.

Wanneer een taak overgaat naar een externe uitvoerder gaat ook de informatievoorziening over. Wel blijft de behoefte aan stuurinformatie. Voorbeelden van ketensamenwerking zijn de administratieve processen in het sociaal domein (toewijzing, facturatie, PGB). Ook de invoering van de Omgevingswet (aansluiting op DSO) betekent een grote verandering op dit gebied. Uitwisseling van gegevens vindt altijd plaats conform de BIO en de AVG, afspraken leggen we vast in een verwerkersovereenkomst.

De digitalisering van onze processen en dienstverlening stelt ons in staat standaard en maatwerk producten en diensten te leveren. We zetten in op volwaardige ondersteuning van het proces en kost-effectieve inzet van IT-middelen. Ook interne processen faciliteren uiteindelijk de klant. Goede bedrijfsprocessen verbeteren de klantbeleving en de efficiency binnen de organisatie. Waar mogelijk sluiten we aan op landelijke voorzieningen, maken gebruik van landelijke standaarden en kiezen voor bewezen technologie. We willen geen maatwerk en geen afwijkende inrichting van onze toepassingen. We gaan werken zoals de applicatie is ingericht in plaats van dat we de applicatie aanpassen. We voeren zaakgericht werken door tot in de backoffices en faseren zoveel mogelijk backoffice applicaties uit ten gunste van het zaakstelsel. We harmoniseren het applicatielandschap.

Volumeprocessen worden gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Voor de burger betekent dit dat hij/zij zaken kan afhandelen waar en wanneer hij/zij wil. Het gebruik van een digitale handtekening hoort hierbij. Hiermee creëren we ruimte voor maatwerkoplossingen voor die burgers die dat nodig hebben.

4.1 Volwaardige procesondersteuning

Hoegle biedt zeer veel mogelijkheden om processen te ondersteunen. Bij het implementeren van procesondersteuning wordt het proces met alle betrokkenen in kaart gebracht en verbeterd. Uitgangspunt is altijd toegevoegde waarde voor de klant.

Hoegle ondersteunt in de toekomst ook het proces van de griffie. De raad wordt ondersteund door het RaadsInformatieSysteem. Deze moeten zo zijn ingericht dat ze goed op elkaar aansluiten.

Robotic Process Automation is een innovatieve ontwikkeling die organisaties in staat stelt processen verder te digitaliseren, zonder dat een aanpassing van een systeem nodig is. De software neemt routinematig werk van medewerkers uit handen. De software logt in op systemen, simuleert de keyboard- en muis-input en leest informatie van schermen. Inzet van dit soort software kan de administratieve lasten enorm verlagen. Software robots kunnen ook ondersteunen waar applicaties niet op elkaar aansluiten. En de robot werkt hard, 24 uur lang, hoeft niet op vakantie en is nooit ziek!

Wat gaan we doen in 2020

- We harmoniseren applicaties waar dit nog niet is gebeurd: begraafplaatsenapplicatie, geo informatiesysteem, loket (iSamenleving).
- We gaan processen optimaliseren en maximaal ondersteunen met Hoegle.
- Koppeling Mozaard/Hoegle met GO (Ris).

Wat doen we later

- We digitaliseren processen verder met Robotic Process Automation indien aanpassingen van het ICT systemen niet mogelijk of niet kosten effectief is.

4.2 Burger- en overheidsparticipatie

De huidige samenleving vraagt veel meer om verbinding: in de buurten tussen inwoners onderling, op gemeenteniveau tussen inwoners en de politie, en op regionaal niveau tussen gemeenten en provincie. Het college betreft inwoners en de gemeenteraad in een zo vroeg mogelijk stadium, bijvoorbeeld door op locatie kennis te nemen van de ideeën, meningen en mogelijke bezwaren van inwoners en overige betrokkenen. Samen met de raad en onze inwoners ontwikkelen we een programma hoe participatie nader vorm kan krijgen.

Wat gaan we doen in 2020

- Afhankelijk van de behoeften die onder inwoners ontstaan die de gemeente wil faciliteren helpen we bij de inrichting van digitale middelen zoals platforms, websites etc.

4.3 Opgave gericht werken.

Een van de stappen bij het verder vormgeven van het opgavegericht werken is het ontwikkelen van een werkwijze die moet helpen om de bemensing van klussen, projecten, programma's in relatie tot de dagelijkse werkwijze beter te kunnen regelen. Met ander woorden: hoe 'matchen' we zo goed mogelijk vraag en aanbod. Bij deze opgaven werken we projectmatig.

Wat gaan we doen in 2020

- Om effectief gebruik te maken van ons menselijk kapitaal brengen we rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers in beeld.
- We ondersteunen het projectmatig werken in Hoegle.

4.4 Werken in 21^{ste} eeuw

De digitalisering neemt toe. Dit biedt mogelijkheden als plaats en tijdonafhankelijk werken, maar vraagt ook veel van onze medewerkers. We werken met mobiele devices, maar dit gebeurt nog lang niet altijd optimaal. We moeten leren omgaan met devices en vaardiger worden met alle applicaties. Ook moeten we ons bewust zijn van de risico's die de nieuwe manier van werken met zich mee brengt en hoe we met data om moeten gaan.

Wij zoeken digitaal vaardige medewerkers in een krappe arbeidsmarkt en deze solliciteren ook digitaal. Dat vraagt om een moderne website, gekoppeld aan een Applicant Tracking System (ATS) waar sollicitaties centraal binnenkomen en efficiënt met selectiecommissie en sollicitant kan worden gecommuniceerd.

Bij het aankopen van hard- en software houden we ons aan de criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen. In onze gesprekken met leveranciers is duurzaamheid onderwerp van gesprek.

Wat gaan we doen in 2020

- We maken medewerkers meer vertrouwd met de mogelijkheden van hun devices.
- Digitale vaardigheden worden aangeleerd en onderhouden. Trainen in veelgebruikte applicaties is een 'must', medewerkers moeten blijven leren. Bewustwordingsacties op het gebied van informatieveiligheid zijn van belang.
- We leiden directie en management op op het gebied van ICT.
- De 'WerkenBij' site wordt verder ontwikkeld en gekoppeld aan een ATS om het proces van werving en selectie te optimaliseren.
- Bij het aankopen van hard- en software volgen we de criteria van het Maatschappelijk Verantwoord Inkopen.
- In onze gesprekken met leveranciers maken we duurzaamheid een vast punt op de agenda.
- We gaan gebruik maken van een groene zoekmachine.

5. Thema IV: Een stevige basis

De continuïteit en stabiliteit van de applicaties, de kwaliteit en veiligheid van gegevens en het geheel aan IT-infrastructuur moeten gegarandeerd zijn om een hoog niveau van dienstverlening te kunnen bieden. Binnen dit thema ligt de focus op beheersing. Het samen met onze leveranciers leggen van een stabiele en tegelijkertijd toekomst vaste basis.

De gewenste beschikbaarheid voor de gebruiker van zijn informatievoorzieningen is hoog. Dat vraagt continue aandacht voor het up-to-date houden van software en hardware in samenhang. Dat vraagt dagelijks beheer op een goed niveau waarbij het doorvoeren van wijzigingen een zorgvuldig gecontroleerd proces dient te zijn. Hier spelen we in op marktontwikkelingen door de software en de onderliggende infrastructuur zoveel mogelijk als een dienst af te nemen.

Het vraagt tevens aandacht voor de kwaliteit van de gegevens, inzicht op de uitwisseling van gegevens en aandacht voor de architectuur en digitale duurzaamheid.

De aandacht voor aspecten als informatie-veiligheid, privacy en informatiebeheer wordt verder geïntensiveerd en moet al bij aanvang van projecten worden meegenomen.

Onze huidige basis is stevig, de eisen hieraan nemen echter toe. Heel veel wet- en regelgeving en programma's vanuit de overheid hebben betrekking op deze basis. Een stevige basis houden zal dan ook te allen tijde een groot deel van onze aandacht vragen.

5.1 Outsourcing infrastructuur en ict-beheer

Begin 2020 is de transitie naar de nieuwe infrastructuur en beheersituatie gereed. Een belangrijke voorwaarde voor een stevige basis. De transitie zal ongeveer 9 maanden duren en het is belangrijk dat deze effectief en efficiënt wordt uitgevoerd met zo min mogelijk verstoringen. De dienstverlening van onze partner is gericht op een positieve beleving van de eindgebruiker.

De nieuwe situatie vraagt van onze eigen organisatie een professionele inrichting van de IV organisatie, zie hoofdstuk 9, zodat we een gelijkwaardige partner zijn. Na de transitie wordt getoetst of de eindgebruiker tevreden is maar zijn we ook continu met elkaar in gesprek om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. De gemeente betaalt voor werkelijk gebruik van de dienstverlening. Stijgers en dalers worden besproken, inclusief onderliggende oorzaak en onze partner doet proactief verbetervoorstellen voor kostenefficiëntie. Het is dus van belang dat wij onze eigen processen op orde hebben, en dat we ons datagebruik beheersen.

Onze partner helpt ons door regie te voeren in de keten, zij informeren bijvoorbeeld applicatieleveranciers vooraf bij het uitvoeren van wijzigingen aan de ICT omgeving. Met behulp van verschillende rapportages en systemen hebben we voortdurend inzicht in de status, omvang, kwaliteit en beveiliging van de geleverde ICT diensten.

We sluiten zo snel mogelijk aan bij landelijke ontwikkelingen zoals GT Connect, GT Print, GGI veilig, GGI netwerk. Hierdoor worden kosten beheerst en ontstaan er meer mogelijkheden om dienstverlening samen met andere gemeenten te ontwikkelen.

De IP-adressen raken wereldwijd op. Overall moet daarom worden overgegaan op langere adressen van IPv4 moeten we naar IPv6. Dit is een groot project. Ook zal onze wifi moeten worden vervangen.

Wat gaan we doen in 2020

- Doorontwikkelen IV organisatie, zie hoofdstuk 9.
- Opzetten governance structuur om vanuit verantwoordelijkheden en doelstellingen voldoende sturing te kunnen geven aan de samenwerking.
- We sluiten aan op GT Connect, GT Print, GGI netwerk, GGI veilig.

- We faseren Gemnet uit. Dit gemeentelijk netwerk wordt vervangen door GGI netwerk.
- We gaan onze gegevens opschonen.

Wat doen we later

- Overgang van IPv4 naar IPv6.
- Wifi vervangen.

5.2 Architectuur en gegevens

De gemeente heeft een complex applicatielandschap. Om onze processen uit te voeren maken we gebruik van meerdere applicaties. Tussen de applicaties worden gegevens uitgewisseld. Wordt een fout in een gegeven ontdekt, dan moet deze zo worden aangepast dat in de gehele keten met de juiste gegevens wordt gewerkt.

Steeds moet worden gekeken hoe de architectuur van applicaties zo simpel mogelijk kan worden gehouden, zodat het beheer het minste tijd kost. Er komen voortdurend nieuwe architectuur componenten bij, die op het bestaande landschap moeten aansluiten. Zo moeten alle Europese burgers en bedrijven bij alle Nederlandse organisaties in de publieke sector kunnen inloggen met een door Europa erkend nationaal inlogmiddel (eIDAS). We werken 'onder architectuur' waarbij de architectuurprincipes van GEMMA (Gemeentelijke Model Architectuur) worden gevolgd.

Alle applicaties leveren aan de organisatie de juiste gegevens van de juiste kwaliteit op het juiste moment. Het geheel van de activiteiten om dit te realiseren noemen we gegevensmanagement. We moeten een visie ontwikkelen om te zorgen dat we de verschillende gegevens uit de verschillende applicaties op dezelfde manier kunnen gaan ontsluiten zodat we de stap naar datagedreven sturing kunnen maken. Dit vraagt om eenduidige definities van gegevens en het in kaart brengen van het gegevensmodel.

De LV BAG (Landelijke Voorziening Basisregistratie Adressen en Gebouwen) verandert, we moeten over naar de BAG 2.0.

We blijven de processen rondom ons gegevensbeheer verbeteren en controles verscherpen, in lijn met de ENSIA audit.

Voor management informatie maken we in eerste instantie gebruik van de tools die er zijn, of die aan een specifieke applicatie verbonden zijn. We moeten in kaart brengen welke behoefte aan data er is. We zijn nog niet toe aan het gemeentebreed inzetten van een business intelligence tool. Dit vraagt zeer veel mankracht. Dit is wel iets waar we op termijn naar toe willen groeien.

Onze archieven worden, waar dat nog niet het geval is, gedigitaliseerd. De informatie in onze Document Management Systemen (Corsa in Bloemendaal en Verseon in Heemstede) moet nadat ze niet meer worden gebruikt wel toegankelijk blijven. Om te voorkomen dat we nog tientallen jaren aan deze systemen vast zitten moet worden onderzocht hoe we deze kunnen uitfasen. Een van de opties die onderzocht wordt is het onderbrengen bij het e-depot van het Noord Hollands Archief. We zorgen dat het archiefbeheer op de agenda van het management komt door het instellen van een jaarlijks Strategisch Informatie Overleg.

De overbrengingstermijn van archieven gaat van 20 naar 10 jaar. Dat wil zeggen dat we een inhaalslag moeten maken.

In verband met digitale duurzaamheid maken zoveel mogelijk van open standaarden.

Om WOB verzoeken efficiënt te kunnen behandelen wordt onderzocht hoe dit met software kan worden ondersteund.

Wat gaan we doen in 2020

- Uutfaseren aantal datadistributiesystemen.
- Aansluiten op de eIDAS infrastructuur.
- Ontwikkelen van een visie op gegevensmanagement.
- In kaart brengen gegevensmodel.
- Implementatie BAG 2.0.
- Processen op orde tbv o.a. ENSIA.
- Archiveren en digitalisering sociaal domein.
- Onderzoeken ondersteuning WOB verzoeken (pilot Zylab)

Wat doen we later

- Uutfaseren Document Management Systemen.
- Implementeren business intelligence tool.

5.3 Informatiebeveiliging en privacy

Als overheidsorganisatie willen we een betrouwbare en transparante overheid zijn. Dit houdt in dat we zeer zorgvuldig omgaan met alle informatie die we onderhouden en/of gebruiken. In het bijzonder de privacy gevoelige informatie. We zorgen voor de implementatie van alle normen uit de BIG (en straks de BIO) om deze informatie alleen toegankelijk te maken voor wie er recht op heeft, informatie op tijd beschikbaar te hebben en alleen met actuele en juiste informatie te werken. We willen transparant zijn door inzage te geven in alle persoonsverwerkingen die we hebben, en wat we daar mee doen. We moeten duidelijke afspraken maken met alle partijen waar we zaken mee doen, betaald of onbetaald, en waar data/informatie bij betrokken is. We moeten afspraken maken over verantwoordelijkheid, voldoen aan beveiligingseisen, melden van incidenten. Dit geldt zeker ook voor participatietrajecten met burgers/inwoners en bedrijven/ondernemers. Heldere afspraken over voorzieningen die de gemeente faciliteert en de daarbij horende verantwoordelijkheden en welke verantwoordelijkheden dan bij de burgers/inwoners en bedrijven/ondernemers liggen.

Bij alle nieuwe ontwikkelingen, invoer van nieuwe informatiesystemen, innovatieve zaken als Internet of Things, Robotic Process Automation of Kunstmatige Intelligentie, moet bewustzijn over privacy en beveiliging van de data een vast onderdeel zijn aan het begin van elk project. Dit doen we onder andere door het uitvoeren van Business Impact Analyses. Hierbij wordt de nodige beschikbaarheid, actualiteit en vertrouwelijkheid van informatie beoordeeld, de mogelijke risico's in kaart gebracht en de daarbij horende noodzakelijke maatregelen vastgesteld.

Wat gaan we doen in 2020

- Invoeren van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid per 1-1-2020.
- Uitvoeren van BIA's .
- Opleiding basisonderdelen informatiebeveiliging voor Functioneel Beheerders.
- Doorlopend werken aan bewustwording middels e-Learning, phishing en andere campagnes.
- Informatieveiligheidsbeleid uitwerken voor bigdata, participatie en ketensamenwerking.
- Implementatie van GGI-Veilig.
- Invoeren van een Information Security Management System.

6. Thema V: Innovatieve IV inzet

De toepassingen die wij gebruiken en de producten en diensten die wij bieden stellen onze ondernemende klanten in staat zelf of samen met ons vraagstukken aan te pakken.

We willen vraagstukken aanpakken die we met innovatieve inzet van IT kunnen ondersteunen en mogelijk maken. We gaan dus niet vanuit de modernste IT-ontwikkelingen op zoek naar een toepassing, maar werken altijd vanuit het vraagstuk.

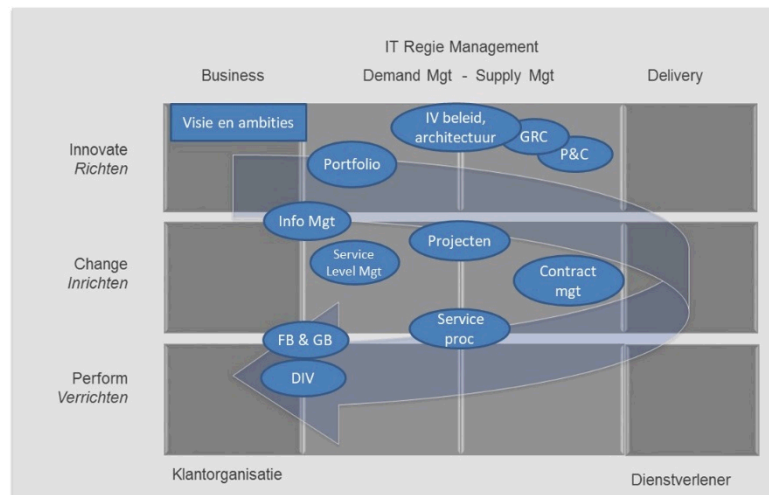
De gemeenten zetten in op het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken door nieuwe technologieën, nieuwe vormen van samenwerking en data samen te brengen. Samen met burgers, bedrijven en instituten kunnen we nieuwe verbanden ontdekken in de data en nieuwe toepassingen ontwikkelen. Daarnaast wordt ingespeeld op de wens tot meer 'transparantie'. Openbare gegevens worden beschikbaar gesteld aan burgers, bedrijven en instellingen, burgers en bedrijven krijgen inzicht in de gegevens die over hen zijn vastgelegd. De gemeente hoeft deze gegevens niet per definitie zelf te controleren, maar doet dit samen met de burgers, maatschappelijke organisaties en bedrijven.

We werken vanuit het vraagstuk: Innovatieve IV inzet is geen doel op zich en dus altijd verbonden met onderwerpen in één van de andere thema's.

7. Thema VI: Doorontwikkelen van de IV-organisatie

In de IV visie is beschreven wat er nodig is. Zover zijn we nog niet. De IV organisatie moet professionaliseren om de behoeften van de organisatie beter te begrijpen (de vraag), en te kunnen vertalen naar een aanbod van *standaard* toepassingen. De IV-organisatie is nu nog grotendeels een 'aanbod organisatie' en zal moeten groeien naar een 'vraag en aanbod' organisatie, ook wel regie organisatie genaamd.

De IV-organisatie zal betere dienstverlening moeten bieden en een externe oriëntatie moeten hebben. Informatiemanagement, architectuur, projectportfolio management, contractmanagement, sturing zijn allemaal onderwerpen die komende jaren aandacht nodig hebben.



Het managen van de vraag om informatievoorzieningen en het managen van de realisatie wordt de toegevoegde waarde van de IV-organisatie voor de gemeente. Geld en capaciteit blijven schaarse middelen, het MT zal prioriteiten moeten stellen.

Functioneel Beheer van applicaties speelt een belangrijke rol in de regieorganisatie richting de outsourcepartij en moet worden geprofessionaliseerd. Bij de inrichting van de processen maken we, om de complexiteit van informatievoorzieningen beheersbaar te maken, waar mogelijk gebruik van 'Best Practices'.

Waar gaan we doen

- We hebben een visie op de IV organisatie geschreven waarin de kritische succesfactoren zijn uitgewerkt waar een professionele IV-organisatie aan moet voldoen en waarin de rol en kerntaken (de toegevoegde waarde) van de nieuwe IV-organisatie zijn uitgewerkt. Bovenstaand diagram geeft dit grafisch weer.
- We hebben een advies geschreven over de inrichting van het functioneel beheer.
- We hebben, in deze IV visie, een vertaling gemaakt van de ambities, doelen en plannen van de organisatie naar een IV-visie en –strategie.
- We gaan de IT-architectuur verder ontwerpen en ontwikkelen.
- We gaan samenhang aanbrengen in gegevens, beleid, procedures en applicaties.
- We gaan het rollenboek met de verantwoordelijkheden (RASCI) verder uitwerken.
- Er wordt een advies geschreven om de IV organisatie (automatisering GRIT en informatisering) onder één organisatorische eenheid te brengen.
- Afhankelijk van de besluitvorming wordt een teamplan geschreven om de gewenste IV organisatie te bereiken.

8. Financiële consequenties

8.1 Formatie

Bij het in kaart brengen van de IV organisatie is duidelijk geworden dat een aantal noodzakelijke rollen onvoldoende is ingevuld. In de loop van de tijd moet naar de gewenste situatie worden toegewerkt waarbij de noodzakelijke rollen worden ingevuld.

De dalende behoefte bij postverwerking kan worden verzilverd als Hoegle geheel is geïmplementeerd en Corsa en Verseon zijn bevroren. De organisatie heeft hier meer tijd voor nodig dan gedacht. Tijdelijke inhuur post blijft minimaal tot en met 1 juli 2020 nodig en zoveel langer totdat Corsa en Verseon bevroren zijn.

Er is een structureel tekort aan capaciteit op het archief. Er liggen zeer veel archiefklussen, dit zal de komende jaren niet afnemen. Tijdelijke inhuur blijft minimaal nodig tot en met 31 december 2020. Dekking van deze tijdelijke formatie in 2020 vindt in Bloemendaal en Heemstede plaats uit de vacaturepot met de verdeling 50%-50%

Anticiperend op de veranderende behoefte, namelijk een daling aan benodigde fte voor de verwerking van post en een stijging aan benodigde fte voor het functioneel beheer is formatie van informatisering omgevormd. Deze formatie wordt deels ingezet voor ondersteuning van Hoegle. Ondanks de toename van fte blijft inhuur tot eind 2020 noodzakelijk. Hiervoor is bij de begroting budget aangevraagd.

8.2 Aanbestedingen

De gemeente neemt deel aan de GT Software Broker aanbesteding. Gemeenten gebruiken zonder uitzondering standaard software van leveranciers als Oracle, Microsoft, IBM en andere partijen voor de ondersteuning van hun bedrijfsvoering. Door de software broker gezamenlijk aan te besteden, is de kans groter dat deze kosten hanteerbaar worden.

8.3 Financiële consequenties

Proceseigenaren zijn budgettair verantwoordelijk voor het begroten van investeringen in hun processen en het realiseren van de beoogde baten. Het deel van dat budget dat voor IV wordt ingezet, zal door de IV-organisatie aangewend worden voor de realisatie van het informatievoorzieningsdeel van de investering. De IV-organisatie fungeert in de uitvoering van IV-taken dus als opdrachtnemer. Eveneens vindt aan het eind van het project de overdracht van middelen plaats voor de exploitatie van de nieuwe informatievoorziening.

Binnen de organisatie wordt nog niet overal op die manier met budgetten omgegaan. In de komende periode moeten we daar naar toe groeien. In dit plan wordt aangegeven waar aanvullende middelen nodig zijn om de ambities te realiseren.

Voor 2020 is in Bloemendaal 50.000 euro beschikbaar uit het budget realiseren Informatiebeleidsplan om de lopende ontwikkelingen te continueren. Voor 2020 is in Heemstede een budget van 50.000 euro bij de begroting aangevraagd om de lopende ontwikkelingen te continueren. Belangrijk hierbij is de doorontwikkeling van Hoegle.

Het onderwerp ICT leent zich niet goed om op lange termijn gedetailleerd vooruit te plannen. Ieder jaar zal er een nieuw jaarplan moeten worden gemaakt binnen de kaders van deze IV-visie. Voor 2020 staat een fors aantal projecten in de planning. Dit zal de komende jaren niet afnemen. Vanuit ICT zullen er steeds nieuwe zaken op ons afkomen waar we ons aan zullen moeten aanpassen. Voorgesteld wordt om dit structureel in de begroting de regelen met een budget van 100.000 euro per gemeente. Ieder jaar wordt hier met het jaarplan invulling aangegeven.

Alle projecten worden in een projectplan uitgewerkt. De projecten kunnen tot incidentele meerkosten leiden.

8.3 Overzicht projecten en budgetten

Project	Jaar	EXTRA eenmalige kosten PER gemeente	EXTRA jaarlijkse kosten PER gemeente	Bestaande budgetten	Budget HMS	Budget BMD	Thema	Dagelijkse werkzaamheden	Wordt project	Baten (Laag Midden Hoog)	Noodzaak Wens	Ondersteunt collectieprogramma direct	Opmerking
Stijging software budget	2020		12.000		I	I	IV			-	N		Niet binnen invloedssfeer. Microstation bentley gaat met 5.000 per jaar omhoog. Neuron Vicrea gaat met 5.000 per jaar omhoog. Een aantal andere applicatie verhogen ook hun prijzen.
Optimaliseren Hoegle	2020	25.000			I	I	I, III, IV	√	√	H	N		Overall in organisatie noodzakelijk
Nieuwe online platforms (wensites, apps)	2020	-	-	√	Burgerzaken	Burgerzaken	I			M	W		Ontwikkelbudget
RaadsInformatieSysteem (BMD)	2020	-	-	√		Griffie	I, II		√	M	W		
Aansluiten GT Connect	2020	-	-	√	GRIT	GRIT	IV		√	M	N		Landelijk programma
Aansluiten GGI netwerk	2020	-	-	√	GRIT	GRIT	IV		√	H	N		Landelijk programma
Onderzoeken mogelijkheden dienstverlening GT connect	2020	-	-	√	nvt	nvt	I, V	√		L	W		Kan in latere jaren tot kosten leiden

Aansluiten digitale identiteit (eIDAS)	2020	p.m.	p.m.		I (niet begroot)	I (niet begroot)	IV	√	L	N		Pas duidelijk als de voorzieningen landelijk beschikbaar zijn. 3 loketten aansluiten. Schatting 25.000 eenmalig 5.00 jaarlijks. Pas als wet duidelijk is aanvragen bij zomer/voorjaarsnota	
Verbeteren informatiepositie door ontsluiten data	2020	-	-	√	nvt	nvt	II	√	M	N		Volgens High Value Datalijst van de VNG	
Moderniseren administraties	2021	p.m.	p.m.	□	I (niet begroot)	I (niet begroot)	I, II, III	□	√	L	N	Wodt op termijn noodzakelijk omdat oude registraties kwetsbaar zijn.	
Meedoen Pilot blockchain	2020	-	-	√	Burgerzaken	Burgerzaken	I, V	√	L	W		Pilot wordt uitgevoerd door Haarlem. Wij sluiten later aan. Budgetten ontwikkeling dienstverlening.	
Aanbesteden burgerzakensysteem	2020	-	-	√	Investeringsprogramma	Investeringsprogramma	I, IV	√	H	N		In investeringsprogramma opgenomen	
Informatievoorziening Omgevingswet in kaart	2020	-	-	√	nvt	nvt	I, III, IV	√	H	N	√		
Omgevingswet: applicaties aansluiten op DSO, extra functioneel beheer	2020	-	p.m. vanaf 2021	□	Programma omgevingswet	Programma Omgevingswet	I, III, IV	√	H	N	√	Verwachting eenmalige kosten binnen bestaande budgetten. Zal echter ook een toename hebben op de structurele software kosten. Meenemen als deze bekend zijn.	
iSamenleving (HMS)	2020	20.000	-	√	Welzijn	nvt	I, III, IV	√	M	W		Harmonisatie leidt tot minder beheer. Afdeling moet budget zoeken.	
Implementeren Inzicht	2020	11.000	6.000	√	nvt	Sociale zaken	II, III	√	M	W		Betere managementinformatie. Afdeling moet budget zoeken.	
Opzet sociale kaart	2020	-	-	√	nvt	nvt	I, II	√	√		W	√	

Inrichten wijk/kernanalyses (HMS)	2020	-	-	√	nvt	nvt	I, II	√	√		W	√	
Aanpassen software WMO en jeugd	2020	6.500	5.500		Welzijn	Sociale zaken	I, IV	√		L	N		Aanvragen bij najaarsnota door afdeling
WOZ taxaties gebruiksoppervlaktes	2020	p.m.	-		I (niet begroot)	I (niet begroot)	I, II, IV		√		N		Pas half 2020 duidelijk wat hier voor nodig is. In korte tijd zal veel werk moeten worden verzet. Daar is inhuur voor nodig. Schatting rond de 30.000. Pas als wet duidelijk is aanvragen bij zomer/voorjaarsnota
Overdracht data GBKZ H'liede en Spaarnwoude	2020	-	-	√	GBKZ	GBKZ	IV		√		N		Discussie met H'liede
Implementeren module I-Kwijtschelding en aanpassen invorderingsmodule GBKZ	2020	-	-	√	GBKZ	GBKZ	I, III		√		W		Bestaande budgetten GBKZ
Landelijke voorzieningen belastingen NHR en LVBAG	2020	-	-	√	GBKZ	GBKZ	III, IV		√	M	N		Bestaande budgetten GBKZ
Applicatielandschap vereenvoudigen	2019	-	-	√	945 (investeringsprogramma)	7041009 (+7041010)	III, IV		√	H	W		Vermindert beheer
Onderzoeken hosting aantal kritieke applicaties	2021	p.m.	p.m.		nvt	nvt	III, IV	√			W		Onderzoek kan in 2020, uitvoering later. Eerst ervaring op doen met OGD.
OpenRaadsInformatie	2020	-	800	□	I	I	I, II	√			N		Bestaande budgetten

Implementeren Woo en aansluiten PLOOI	2020	p.m.	p.m.		I (niet begroot)	I (niet begroot)	I, II	√		N		Schatting rond de 10.000 eenmalig en 1.000 jaarlijks. Pas als wet duidelijk is aanvragen bij zomer/voorjaarsnota
Onderzoeken ondersteuning WOB (Zylab)	2020	p.m.	p.m.		Nog niet bekend	Nog niet bekend	IV	√	H	W		Uitkomsten onderzoek nog niet bekend
Aansluiten bij Smart Society initiatief	2021	p.m.	p.m.		I (niet begroot)	I (niet begroot)	III, IV	√		W		Implicaties nog niet bekend
Harmoniseren begraafplaatsenapplicatie (BMD)	2020	-	-	√	nvt	???	III, IV	√	M	W		Beschikbaar budget BMD, structurele lasten worden iets lager.
Harmoniseren GEO applicaties	2020	p.m.	-		Investeringsprogramma	Investeringsprogramma	III, IV	√		N		Waarschijnlijk noodzakelijk om huidige problemen op te lossen.
Opimalisatie beheersystemen	2020	p.m. 30000	-		Investeringsprogramma	Investeringsprogramma		□		W		
Robotic Process Automation	2021	p.m. 17.500	p.m. 2.500		I	I	IV en V	√		W		Heeft ook toename van OGD kosten tot gevolg, ca 5.000
Ondersteunen participatie met platform	2021	-	-	√	nvt	nvt	I, III	√		W	√	Bestaande budgetten
Ondersteunen afdeling I opzetten gegevensvisie en model	2020	15.000	-	□	I	???		□		W	□	
In kaart brengen menselijk kapitaal	2020	-	-	√	nvt	nvt	III	√		W		Inzet interne uren
Verbeteren gebruik devices	2020	-	-	√	nvt	nvt	III	√		W		Inzet interne uren
Uitbreiden digitale vaardigheden en bewustwording	2020	-	8.000	√	P&O	P&O	III	√		W		Opleidingsbudget

Nieuwe WerkenBij website	2020	p.m. 32.000	p.m. 17.000	√	P&O	P&O	I, III		√		W		
Doorontwikkelen IV organisatie	2020	-	-	√	nvt	nvt	VI	√			W		
Opzetten governance structuur	2020	-	-	√	nvt	nvt	VI	√			W		
Sturing op datagebruik	2020	-	-	√	nvt	nvt	IV		√		W		
In kaart brengen gegevensmodel	2020	-	-	√	nvt	nvt	IV	√	√		W		
Implementeren Business Intelligence Tool	2022	p.m.	p.m.	√	I (niet begroot)	I (niet begroot)	II		√		W		
Implementatie BAG 2.0	2020	-	-	√	I	I	I, III	√	√		N		
Processen op orde ENSIA	2020	-	-	√	nvt	nvt	IV	√			N		
Archiveren en digitaliseren sociaal domein	2020	-	-	√	909 (+investeringsprogramma)	nvt	I, IV		√		N		Krediet recordmanagementtool voor gebruiken.
Uitfaseren Corsa en Verseon	2021	p.m.	p.m.		I (niet begroot)	I (niet begroot)	IV		√		W		PvA in 2020, kosten komen in een later jaar bij de uitvoering.
Implementatie ITSM	2020	-	-	√	I???	I???	IV		√		N		We sluiten aan bij de landelijke ontwikkelingen mbt GGI veilig