



**Visie op Informatievoorziening 2020-2024**

**Heemstede en Bloemendaal**

***IV maakt mogelijk***



## Inhoud

1.	<i>Inleiding</i> .....	4
2.	<i>De context van de IV</i> .....	5
	2.1 Maatschappelijke trends en ontwikkelingen .....	5
	2.2 Technologische trends en ontwikkelingen.....	5
	2.3 Ontwikkelingen in de overheid.....	6
	2.4 I&A ontwikkelingen bij de gemeente Bloemendaal en Heemstede .....	7
3.	<i>Visie op de informatievoorziening, de IV visie</i> .....	8
	3.1 Onze gemeente(n).....	8
	3.2 Informatievoorziening en de benodigde organisatie daarvoor .....	9
	3.3 Wat is er nodig .....	10
4.	<i>Thema I: Doorontwikkelen dienstverlening</i> .....	11
5.	<i>Thema II: Datagedreven sturing</i> .....	12
6.	<i>Thema III: Integraal (samen)werken</i> .....	13
7.	<i>Thema IV: Een stevige basis</i> .....	14
8.	<i>Thema V: Innovatieve IV inzet</i> .....	15
9.	<i>Thema VI: Doorontwikkelen van de IV-organisatie</i> .....	16
10.	<i>Strategische kaders informatievoorziening</i> .....	17

## 1. Inleiding

Voor u ligt de Visie op Informatievoorziening (hierna IV) voor de gemeenten Bloemendaal en Heemstede.

In het tweede hoofdstuk wordt de context beschreven in de vorm van maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, ontwikkelingen bij de overheid en interne ontwikkelingen. Het is input om mee te nemen in de ontwikkeling van deze visie. Hieruit wordt duidelijk dat er veel op de gemeente afkomt en dat er in een kleine gemeente als de onze beperkt ruimte is voor eigen ambities.

Het derde hoofdstuk geeft kort de essenties van informatievoorziening weer en de besturing ervan. Het geeft kort en bondig weer wat er nodig is voor de gemeenten.

In de volgende hoofdstukken zijn de thema's van de IV visie uitgewerkt. **IV maakt mogelijk** is het overkoepelende thema voor de 6 andere thema's. Informatievoorziening moet zaken mogelijk maken en niet remmen.

- ❖ **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 het voor de realisatie van de IV-visie is van belang is dat er een gedegen IV-organisatie staat, c.q. wordt en we midden in de digitale transformatie zitten die hierom vraagt.

De thema's vormen de komende jaren de paraplu waaronder nieuwe en bestaande informatievoorzieningen worden gerealiseerd en onderhouden. Initiatieven kunnen worden getoetst aan deze IV-visie en aan de afgeleide uitwerkingen in de vorm van strategieën voor verschillende aspecten van de IV.

In het laatste hoofdstuk is een aantal strategische kaders opgenomen die de komende tijd zullen moeten worden uitgewerkt.

In een separaat document is het informatieplan voor de komende periode uitgewerkt. Hierin zijn de nu bekende initiatieven met betrekking tot de 6 thema's opgenomen. Het informatieplan wordt jaarlijks bijgesteld waarbij nieuwe initiatieven kunnen worden toegevoegd. Het informatieplan volgt de jaarlijkse P&C cyclus.

## 2. De context van de IV

De context van de informatievoorziening van de gemeente is complex en in beweging. Deze beschrijving is toegevoegd om het inzicht te vergroten in de trends en ontwikkelingen. De meest invloedrijke ontwikkelingen worden hieronder samengevat.

### 2.1 Maatschappelijke trends en ontwikkelingen

De rol van de overheid verandert. De inwoner neemt meer regie. De overheid zal meer faciliteren dan bepalen. Niet “*de overheid*” maar “*mijn overheid*” staat centraal.

- Burger- en overheidsparticipatie en de toename van zelfredzaamheid van de inwoner vergen van de overheid een *vraaggestuurde* organisatie, in plaats van de traditionele aanbodgerichtheid.
- *Transparantie* is een voorwaarde. De inwoner moet zelf kunnen beschikken over zijn door de overheid vastgelegde informatie. Die informatie moet veilig, betrouwbaar en toegankelijk zijn en voldoen aan de eisen op het gebied van privacy, informatieveiligheid en informatiebeheer.
- De inwoner en maatschappelijke partners krijgen een steviger *informatiepositie*. De inwoner zal steeds beter kunnen participeren en in staat zijn om zijn eigen problemen op te lossen.
- Schaalvergroting doet zich op vele terreinen in de samenleving voor. Te denken valt aan meer samenwerking tussen gemeenten m.b.t. dienstverlening en het samen laten ontwikkelen van software, het centraal hosten van processen en gegevens, en toenemend gebruik van landelijke voorzieningen. *Standaardisatie* is hierbij een voorwaarde.
- De maatschappij raakt steeds meer georganiseerd in ketens. De informatiehuishouding van de overheid zal steeds meer worden georganiseerd volgens de principes van *keteninformatisering*. Daardoor worden standaardisatie en betrouwbaarheid van gegevens nog belangrijker.

### 2.2 Technologische trends en ontwikkelingen

De snelheid van de technologische veranderingen is hoog. De impact die dat heeft ook.

- *Datagestuurd werken* gaat een steeds grotere rol vervullen. Data zal een steeds grotere rol spelen bij het vormen van klantbeelden, bij beleidsvorming en monitoring.
- De *digitale transformatie* (het verregaand automatiseren van processen) zal de komende jaren leiden tot besparing efficiëntere processen.
- Er is groeiende behoefte aan *plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening*. Steeds meer diensten aan de inwoner en binnen de eigen organisatie zullen via mobiele *devices* worden aangeboden.
- *Cloud computing* (het beschikbaar hebben van hardware, software en gegevens via internet i.p.v. op de eigen lokatie) zal de komende tijd verder oprukken. Dit vraagt aandacht voor de interne applicatieketens. Werken onder *architectuur* is noodzakelijk.
- The *internet of things* (het communiceren van apparaten zonder tussenkomst van mensen) gaat onze samenleving veranderen. Dit biedt technische mogelijkheden voor het verbeteren van de dienstverlening en het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken.
- *Blockchain* technologie (onderliggende technologie van de Bitcoin) wordt in hoog tempo geaccepteerd. Het is een nieuwe vorm voor veilige transacties.

Het meest recente onderzoek van Gartner (een wereldwijd toonaangevend onderzoeks- en adviesbureau in de ICT sector) laat zien dat CIO's in de publieke sector vooral aandacht gaan geven aan cloudoplossingen, security en data-analyse, business intelligence en datamanagement. Ter verbetering van de bedrijfsvoering wordt de digitale transformatie het meest genoemd door de CIO's. Daar moeten ook wij de focus op leggen. De digitale transformatie draait om data!

## 2.3 Ontwikkelingen in de overheid

### Samenwerking

Gelukkig ontstaat er steeds meer samenwerking met andere gemeenten. We zullen deze samenwerking ook meer moeten gaan opzoeken. Het outsourcen van het it-beheer was een eerste stap. Het wordt steeds duidelijker dat we het niet alleen kunnen en ook op andere gebieden samenwerking zullen moeten zoeken. Ook op het gebied van informatievoorziening moeten onze gemeenten steeds meer samenwerken en ook samenwerking zoeken met andere gemeenten (congruent aan de opgaven).

### Wet- en regelgeving

Er is veel Europese en landelijke wet- en regelgeving. Bijv. de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet Hergebruik Overheidsinformatie. Er wordt gewerkt aan een Wet Digitale Overheid en aan de Wet Open Overheid. De Omgevingswet is een verandering die grote impact zal hebben op de IV, vooral op het gebied van keteninformatisering. Oudere wetgeving blijft bestaan, zoals de Archiefwet. Niet alle wetten en regels zijn goed met elkaar in overeenstemming gebracht. Een voorbeeld hiervan is de spanning tussen enerzijds de openbaarheid van informatie en anderzijds de afscherming van informatie, bijvoorbeeld om redenen van privacy of veiligheid.

### Landelijke programma's en maatregelen

Er is een groot aantal landelijke programma's en maatregelen.

- De *Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)* bestaat uit producten, standaarden en voorzieningen verdeeld over vier thema's die bijdragen aan verschillende aspecten van digitale dienstverlening: identificatie & authenticatie, gegevens, dienstverlening en interconnectiviteit. De GDI valt in de toekomst voor een groot deel onder de Wet digitale overheid.
- *Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur*. De GGI is een veilige, samenhangende digitale infrastructuur waardoor samenwerken tussen gemeenten en andere overheden beter, veiliger en gemakkelijker wordt.
- In de *Digitale Agenda 2020* wordt vooral gezocht naar gemeenschappelijke oplossingen en financiering voor de noodzakelijke ontwikkeling binnen de IV van gemeenten.
- *Samen Organiseren* beoogt meer regie op gezamenlijke programma's te brengen. *Common Ground* is het idee om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten.
- Op het gebied van informatieveiligheid vervangt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten (BIG). Hiermee ontstaat één normenkader binnen de gehele overheid. De verantwoording (ENSIA) baseert zich op de BIO.

## 2.4 I&A ontwikkelingen bij de gemeente Bloemendaal en Heemstede

In 2015 is de Gemeenschappelijke Regeling Informatie Technologie (GRIT) gestart en is er sprake van een gemeenschappelijke *automatisering*. In 2018 is de keuze gemaakt om de infrastructuur en het IT-beheer te outsourcen. De transitiefase start in juni 2019 en zal 9 maanden duren.

De afdeling *informatisering* werkt sinds april 2017 als vervlochten afdeling met de taakgebieden Geo informatie- en applicatiebeheer, post en archief, projecten en architectuur en functioneel beheer, Mozard en web, informatiebeveiliging. Bij de uitvoering van alle processen zijn bij onze gemeenten zo'n 140 applicaties betrokken. Dit geeft meteen aan hoe complex de informatievoorziening is.

De gemeenten hebben de afgelopen jaren geworsteld met het realiseren van de benodigde informatievoorzieningen en met de organisatorische aspecten daarvan. Op alle aspecten van de informatievoorziening is een noodzaak tot professionalisering.

Het succes van outsourcing van ICT activiteiten hangt af van het invullen van een aantal randvoorwaarden. Omdat de ICT infrastructuur januari 2020 is geoutsourcet zijn activiteiten als informatiemanagement, architectuur, contractmanagement en werkende serviceprocessen van groot belang. Het leidt tot sturing op de leveranciers (de aanbodzijde) en tot sturing op de gebruikers wensen (de vraagzijde). Zowel de organisatie als de producten ervan, zoals IV-visie, beleid, strategie en architectuur dienen aanwezig te zijn en te functioneren op het moment dat de outsourcing een feit is.

### 3. Visie op de informatievoorziening, de IV visie

#### 3.1 Onze gemeente(n)

De organisatiekaders van de gemeente Bloemendaal en de gemeente Heemstede staan beschreven in diverse visie documenten.

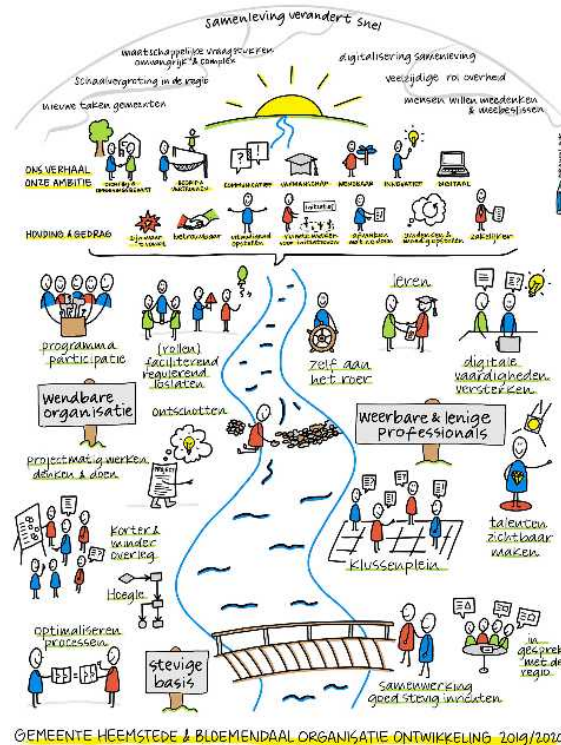
De organisatie is bezig met een ontwikkelingstraject om het hoofd te kunnen bieden aan de snel veranderende omgeving. De ontwikkelingen die op de gemeenten afkomen en de strategische koers om hier op in te spelen zijn gevisualiseerd in bijgaande tekening.

Om ook in de toekomst voor de inwoners en het bestuur een waardevolle en krachtige organisatie te zijn, wordt er gefocust op drie thema's:

1. wendbare organisatie
2. weerbare en lenige professionals
3. een stevige basis.

Een belangrijk onderdeel vormt de digitalisering van de samenleving en de digitale transformatie van de overheid/gemeente. Door nieuwe technologieën kunnen we slimmer werken en de dienstverlening en participatie innoveren. Onder het motto 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet' wordt de online dienstverlening, communicatie en participatie uitgebreid met nieuwe digitale producten en diensten, themagerichte websites en online platforms.

Onderlegger hiervoor is deze Visie op Informatievoorziening 2020-2024. In het Informatieplan 2020 wordt de digitaliseringsvisie vertaald naar haalbare doelstellingen.





### 3.2 Informatievoorziening en de benodigde organisatie daarvoor

Lokale overheden zijn informatie intensieve organisaties. Verregaande digitalisering van processen, toenemende hoeveelheden data, toenemend takenpakket, een divers en breed productenpakket en samenwerking met partners maken het noodzakelijk de activiteiten voor een goede informatievoorziening op een goed niveau te organiseren.

Informatievoorziening gaat over IT-dienstverlening. Goede informatievoorziening wordt bepaald door de bijbehorende organisatie ervan, onze visie op die informatievoorziening en de strategische keuzes die we maken en de projecten die we als gevolg daarvan dienen te realiseren.

Een Informatie Voorziening organisatie (IV-organisatie) moet in staat zijn 'snelheid én gedegenheid én flexibiliteit én stabiliteit' te combineren. Dat maakt het noodzakelijk de besturing van de IV-organisatie goed in te richten op onderdelen als uitgangspunten, architectuur, infrastructuur, applicaties en investeringen. Daarmee bereiken we kost-effectieve inzet van IT-middelen, effectieve inzet op primaire proces, innovatie en organisatie lenigheid. Het is het resultaat van wetenschappelijk onderzoek gepubliceerd in IT Governance van Weil & Ross.

<p>Het gaat er om hoe goed we zijn in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kost effectief gebruik van IT middelen</li><li>▪ Effectief gebruik van IT voor het primaire proces</li><li>▪ Effectief gebruik van IT voor vernieuwing, innovatie, groei</li><li>▪ Effectief gebruik van IT voor organisatie flexibiliteit/lenigheid</li></ul>	<p>Door de besluitvorming over en het organiseren van 5 IT domeinen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ IT principes</li><li>▪ IT architectuur</li><li>▪ IT infrastructuur</li><li>▪ Vraag om Business applicaties</li><li>▪ IT investeringen &amp; portfolio samenstelling</li></ul>
---	--

Het is wenselijk dit (en de onderliggende aspecten) te hanteren in de vorming én doorontwikkeling van de IV-organisatie. Met name de besturing krijgt hierin dan de aandacht die noodzakelijk is.

De gedefinieerde besturingsfilosofie, het dienstverleningsconcept en bovenstaand dienen op elkaar afgestemd te worden. De IV-visie wordt hierdoor gevoed.

### 3.3 Wat is er nodig

We zullen de ambities op het gebied van informatievoorziening moeten kunnen realiseren. Die ambitie uit zich in deze IV-visie met thema's en projecten. **IV maakt mogelijk** is het overkoepelende thema voor de 6 andere thema's die de komende jaren de paraplu vormen waaronder nieuwe en bestaande informatievoorzieningen worden gerealiseerd en onderhouden. Initiatieven kunnen worden getoetst aan deze IV-visie.

Uitgaande van het bovenstaande komen we tot de volgende uitgangspunten:

- We volgen de snelle ontwikkelingen in de buitenwereld. Informatievoorziening maakt zaken mogelijk en moet niet remmend zijn.
- We zullen de ambities op het gebied van informatievoorziening moeten kunnen realiseren. Die ambitie uit zich in deze IV-visie met thema's en projecten.
- Er is een volwassen IV-organisatie noodzakelijk, waar alle vakgebieden in samenhang functioneren. Het is noodzakelijk om tot één regie organisatie te komen voor de informatievoorziening. Automatisering (GRIT) en informatisering gecombineerd. Alle benodigde output van de organisatie, de processen en de benodigde rollen moeten uitgewerkt worden.
- Het vraagt om vaardigheden op het gebied van IV van het bestuur, directie en management.
- De informatievoorziening wordt gerealiseerd door goed ingerichte IT Governance ten behoeve van bewuste en goede keuzes. Als onderdeel van de te vormen IT regie organisatie zullen de besluitvormingsstructuren moeten worden uitgewerkt.
- De outsourcing van de IT infrastructuur vraagt om een duidelijke regie op vraag en aanbod van informatievoorzieningen. Het vraagt om verzakelijking en goed ingerichte en werkende service processen. De in te richten IT regie organisatie vraagt dan ook andere competenties zowel voor de vraag als aanbodzijde van de informatievoorzieningen.
- Het vraagt om duidelijke IT-uitgangspunten en principes als kader voor te maken keuzes.
- Professionals bepalen de kwaliteit van de IT-dienstverlening vanuit hun vakmanschap, houding en gedrag. De ontwikkeling van professionaliteit is noodzakelijk. Het vak vraagt een leven lang leren.
- We passen Best Practices toe zoals BiSL, ITIL (het inrichten van processen voor functioneel en technisch beheer), Prince2, MSP (project- en programmamanagement) op een manier passend bij onze gemeente. Het zal opleiding en inspanning vragen maar het leidt tot rust, ruimte en structuur.
- Het aantal variabelen dat invloed heeft op de informatievoorziening is, in de komende periode dermate groot dat we zeer bewust en gecontroleerd moeten veranderen in de informatievoorziening en in de organisatie ervan.

Deze uitgangspunten zijn niet in één klap gerealiseerd. Dit vraagt ontwikkelingen en dat kost tijd. We groeien hier naar toe.

#### 4. 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. De inwoners en ondernemers zijn gebaat bij een helder, transparant en efficiënt proces. Bij contact met de inwoners zijn we professioneel in ons handelen: persoonlijk, dichtbij en gastvrij.

Daarvoor is een aantal uitgangspunten gedefinieerd:

- De klant en zijn belevingswereld staat centraal.
- De klant ervaart de gemeente als één organisatie en heeft geen last van het feit dat de gemeente uit meerder afdelingen bestaat.
- De betrokkenheid van een medewerker en het (persoonlijk) contact moet voor de klant meerwaarde opleveren (hostmanship). De inwoners en ondernemers vinden zoveel mogelijk hun (digitale) weg maar persoonlijk contact blijft altijd mogelijk indien gewenst.
- We gaan aan de slag met 'digitale inclusie', waar wordt gekeken hoe digitale dienstverlening voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk kan worden gemaakt.

Er wordt gewerkt aan een nieuw dienstverlening concept. Dit zal mogelijk leiden tot wijzigingen in de projecten onder dit thema.

## 5. 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, door ontwikkelingen als Internet of Things. Daarnaast worden opslagmedia goedkoper en neemt proceskracht toe.

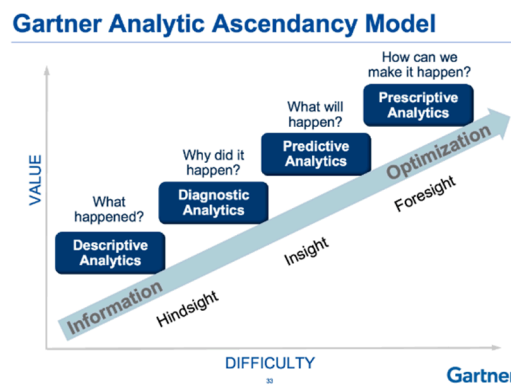
Verbeterde inzichten op basis van data kunnen leiden tot andere, snellere, meer gedragen of goedkopere beslissingen en zo tot meer publieke waarde.

Dit thema gaat zorgen dat de informatie en het instrumentarium voor sturing en verantwoording en ook besturing en beheersing van de processen beschikbaar komt om resultaatgericht en oplossingsgericht te opereren.

Essentie is de gemeente te besturen op basis van vaststellen “wat heeft de gemeente nodig”. We doen dat “evidence based”, daarbij hebben we data verzameld die gebruikt gaat worden voor het maken van beleid. We gebruiken daarvoor ter beschikking staande data, die we analyseren en interpreteren zodat het informatie wordt. We doen dat structureel en gestructureerd. Het gaat daarbij zowel om data die ontstaat in onze processen als over data die we specifiek door een onderzoek verzamelen.

Het gaat daarmee zorgen dat standaardisatie leidt tot geautomatiseerde dienstverlening en maatwerk ondersteunt wordt met de benodigde informatie voor dat maatwerk.

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. We moeten de komende jaren toegroeien 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.

## 6. Thema III: Integraal (samen)werken

Onze informatievoorziening maakt verbindingen tussen mensen onderling, activiteiten, processen en gegevens mogelijk. Het ondersteunt een breed palet aan samenwerkingsvormen die kernwaarden ondersteunt om samen de belangen van de gemeenten te dienen. Dat vraagt om moderne gereedschappen die samenwerken mogelijk maakt met inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Dat kan op social media platforms maar ook in speciale software die het mogelijk maakt om verschillende onderwerpen met verschillende groepen qua samenstelling, informatie te produceren en te delen, naast het uitwisselen van kennis en op die manier als gemeente faciliterend en initiërend te zijn.

We zullen tevens op een eenvoudige manier moeten kunnen samenwerken in toepassingen met die functionaliteit met ketenpartners. Het aan en afsluiten van die ketenpartners moet daarbij eenvoudig mogelijk zijn en de organisatie flexibiliteit en lenigheid ondersteunen. We zullen de informatiepositie van onze inwoners verbeteren door hun toegang te geven tot hun eigen data en de status van hun verzoek om dienstverlening. Dat vraagt naast toepassingen ook goede voorzieningen voor identiteit en toegangscontrole tot informatie, vanuit beveiliging en privacy oogpunt. Toepassingen als Dropbox zijn daarbij niet (meer) mogelijk.

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. Het gebruik van een digitale handtekening hoort hierbij. Voor de inwoners betekent dit dat hij/zij zaken kan afhandelen waar en wanneer hij/zij wil. Hiermee volgen we externe ontwikkelingen zoals we die zien bij bedrijven als Bol. Com, Coolblue, banken etc, Hiermee creëren we ruimte voor maatwerkoplossingen voor die inwoners die dat nodig hebben.

## 7. 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. Deze zogenaamde Software as a Service (SaaS) biedt grotere flexibiliteit, hogere beschikbaarheid, snellere implementatie, meer standaardisatie, sneller kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Onze IV-organisatie wordt kleiner en we verschuiven van vaste naar variabele kosten.

Belangrijke strategische notities om hieraan in meer detail invulling te geven zijn een cloud- en sourcingstrategie, een werkplek strategie en een applicatie strategie. De aandacht voor aspecten als informatie-veiligheid, privacy en informatiebeheer wordt verder geïntensiveerd. Het vraagt aandacht voor de kwaliteit van de gegevens, inzicht op de uitwisseling van gegevens en aandacht voor de architectuur en digitale duurzaamheid.

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.

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.

## 8. 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.

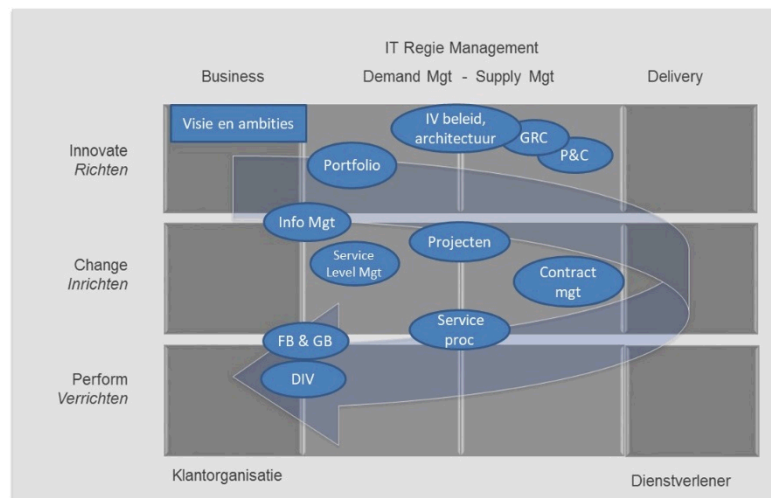
We willen vraagstukken aanpakken die we met innovatieve inzet van IT kunnen ondersteunen en mogelijk maken. We gaan dus niet vanuit de modernste IT-ontwikkelingen op zoek naar een toepassing, maar werken altijd vanuit het vraagstuk.

De gemeenten zetten in op het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken door nieuwe technologieën, nieuwe vormen van samenwerking en data samen te brengen. Samen met inwoners, 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 inwoners, bedrijven en instellingen, inwoners 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 inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven.

## 9. Thema VI: Doorontwikkelen van de IV-organisatie

In Hoofdstuk 3 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. Dit kost tijd, stap voor stap groeien we daar naar toe.

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. 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'.



## 10. Strategische kaders informatievoorziening

Er is een noodzaak keuzes te kunnen toetsen aan kaders en beleid. Oftewel wat is onze strategie in alle aspecten van informatievoorziening. Sturing op de totstandkoming van de juiste informatievoorziening door de directie is noodzakelijk om ambitie en opgaven te synchroniseren met de bijbehorende noodzakelijke informatievoorzieningen.

De volgende onderwerpen dienen uitgewerkt te worden en voorgelegd ter besluitvorming.

- ❖ Architectuur principes en de architectuurvisie, geselecteerd uit de architectuur principes van Gemma. Het uitgangspunt is werken onder en realiseren van architectuur. Dat houdt in dat we werkprocessen hebben voor de totstandkoming van architectuur en dat we werken op basis van architectuurprincipes en een methodiek gebruiken.
- ❖ Informatie- en gegevensstrategie. Er is sturing nodig op welke wijze wij met informatie en gegevens willen omgaan. We willen dat alle informatie digitaal door onze processen gaan. Welke gegevensverzamelingen gaan we aanleggen, hoe gaan we die beheren, hoe gaan we om met de verplichtingen uit de archiefwet
- ❖ Applicatie strategie. Is noodzakelijk om het applicatielandschap te kunnen consolideren in lijn met de gekozen architectuur. We hebben een strategie waarbij we een beperkt aantal leveranciers hebben
- ❖ Werkplek strategie. Op welke wijze kunnen medewerkers optimaal bij hun werk worden ondersteund met informatie en communicatietechnologie. Onderdeel van de werkplekstrategie is ook de verdere uitwerking van samenwerkingsgereedschappen waarmee we samenwerken en opgabegericht werken ondersteunen.
- ❖ Business Intelligence strategie. Hoe gaan we de informatie gestuurde gemeente realiseren. Wat wordt de architectuur zodat alle data en informatie in de gemeente en de externe open data, bij elkaar gebracht en geanalyseerd kan worden binnen de kaders van de AVG en BIG. Welke hulpmiddelen gaan we inzetten hiervoor. Belangrijk hierbij is educatie van beleidsadviseurs en management om de investeringen die we doen rendabel te maken
- ❖ Sourcing strategie. De sourcing strategie dient antwoord te geven op welke wijze wij welke partijen in de markt willen selecteren die het beste passen bij onze ambities en doelstellingen. Steeds meer diensten voor software en hardware platforms worden aangeboden als een cloudoplossing. Onze strategie geeft richting aan de wijze hoe wij komende jaren omgaan met het fenomeen 'Software as a Service' waarbij de software niet meer in de eigen omgeving draait en sprake is van standaard software. Maar ook infrastructuur as a service waarbij we een werkplek als dienst afnemen. Het heeft grote impact op de IV-organisatie en vraagt om een zorgvuldige uitwerking en implementatie
- ❖ Security en Privacy beleid en normen. De noodzaak voor veilige informatievoorziening in combinatie met toenemende vraag om transparantie en ontwikkelingen als open data vraagt om doordacht beleid kaders.
- ❖