



Gemeente Huizen

Informatiebeleidsplan 2024 - 2027

Datum : 05-02-2024

Status : versie 1.0

Samenvatting

Het op orde hebben en houden van onze informatievoorziening is van strategisch belang. Dit Informatiebeleidsplan kijkt vooruit naar de periode 2024 - 2027 en richt zich op de strategie (het richten) en de bijbehorende doelen (het inrichten) van het informatiedomein.

De ontwikkelingen vanuit de concern ontwikkelagenda, het lonkend perspectief en de afdelingsplannen geven richting aan dit informatiebeleidsplan. Aankomende externe ontwikkelingen zoals nieuwe wetgeving, technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen bij ICT-leverancier OGD zijn in dit plan beschreven en geduid. Dit document stelt kaders en is leidend voor het Informatiebeveiligingsbeleid, het informatiebeheerplan, het werken onder architectuur en het projectenportfolio.

Met behulp van gesprekken die zijn gevoerd in de organisatie en met het concern managementteam is de richting bepaald waarin de informatievoorziening zich de komende vier jaar ontwikkelt. Daarbij hanteren we de volgende drie sporen met bijbehorende uitgangspunten:

Dienstverlening centraal

- We werken aan een dienstverlening die bestaat uit een samenhangend geheel van producten en diensten met daarachter zoveel mogelijk uniforme werkprocessen;
- Wanneer dat echt nodig is wijken we af van de standaard en is er ruimte voor maatwerk;
- Om de dienstverlening te faciliteren werken we zaakgericht;
- We verbeteren onze digitale dienstverlening door deze toegankelijk te maken voor iedereen.

Open en digitaal werken

- We implementeren nieuwe informatiewetten in samenhang en werken aan een open en digitaal werkende organisatie;
- We investeren in de informatie- en digitale vaardigheid van de medewerkers;
- We ontwikkelen het digitale werken en investeren in onze digitale werkplek;
- We zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het op orde houden van de informatiehuishouding.

Innovatie en centrale kaders

- We verbeteren de werkprocessen door innovatieve toepassingen in te zetten;
- Om de informatievoorziening beheersbaar te houden, werken we met centrale kaders;
- We gebruiken applicaties en toepassingen die zichzelf eerder bewezen hebben (proven technology), maar wijken hier mogelijk van af wanneer er een goede businesscase is en het initiatief past binnen de centrale kaders.

De komende vier jaar gaan we de samenwerking binnen de gemeente Huizen op het informatiedomein nog verder versterken. In aanvulling op het handboek informatiemanagement maken we met elkaar de volgende afspraken:

- We geven centraal richting aan de informatievoorziening en richten deze decentraal in;
- We zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de juist omgang met informatie;
- We gaan met elkaar in gesprek over de toepassing van maatwerk, binnen vastgestelde kaders;
- Medewerkers en teamleiders zijn zelf verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de digitale vaardigheden en worden daarbij ondersteund door P&O, team IM en IDV.

Inhoud

Samenvatting.....	2
1. Inleiding	4
2. Achtergrond.....	6
2.1 Terugblik beleidsplan 2017 – 2020.....	6
2.2 Ontwikkelingen Huizen.....	6
2.3 Relevante ontwikkelingen	6
3. Ontwikkelsporen	8
Dienstverlening centraal	8
Open en digitaal werken	10
Innovatie en centrale kaders.....	11
4. Samenwerken aan de informatievoorziening	12
Bijlage Relevante trends en ontwikkelingen	14
Maatschappelijke ontwikkelingen.....	14
Technologische ontwikkelingen	15
Wettelijke ontwikkelingen	16
Organisatorische ontwikkelingen	17

1. Inleiding

De gemeente Huizen is een informatie verwerkende organisatie. In de kern van de opgave van de gemeente ligt de steeds groter wordende informatie- en datastroom. Ontwikkelingen in het informatiedomein volgen elkaar in rap tempo op. Het op orde hebben en houden van onze informatievoorziening is daarom van strategisch belang. In dit Informatiebeleidsplan kijken we vooruit naar de periode **2024 - 2027**. De nieuwe ontwikkelingen worden geschetst, evenals de manier waarop de gemeente Huizen hier invulling aan geeft. Dit document richt zich op de strategie (het richten) en de bijbehorende doelen (het inrichten) van het informatiedomein.

De aanleiding voor het opstellen van een nieuw Informatiebeleidsplan, is meervoudig:

- Het voormalige informatiebeleidsplan besloeg de periode 2017 - 2020 en is verouderd;
- De behoefte tot verdere verbinding tussen de informatievoorziening en de organisatie, ofwel vraag en aanbod;
- De wereld van informatievoorziening verandert snel door diverse ontwikkelingen. Het is van belang deze te duiden en een koers te zetten naar de toekomst en tegelijk wendbaar te blijven bij veranderingen.

In het handboek informatiemanagement is het doel van het informatiebeleid vastgelegd:

Handboek Informatiemanagement 2023

3.2 Het informatiebeleid dient zes samenhangende doelen te realiseren:

1. *We willen zicht hebben op wat er speelt in de organisatie en wat er op gemeenten afkomt aan informatiekundige opgaven;*
2. *We willen richting geven aan ontwikkelingen en maken op basis van vastgelegde kaders keuzes in die ontwikkelingen;*
3. *We willen sturing geven aan onze informatievoorziening, en met onze informatievoorziening onze organisatie verbeteren;*
4. *We willen dat directie, afdelingshoofden, teamleiders, informatiemanagers en team Informatiemanagement zich verantwoordelijkheid voelen voor een samenhangende, professionele informatievoorziening;*
5. *We willen werken met een projectgerichte aanpak, waarbij we lijnen uitzetten inclusief financiële planning en bemensing;*
6. *We willen werken aan draagvlak, herkenning en samenhang voor de ontwikkelingen in onze informatievoorziening.*

Het informatiebeleid strekt zich uit over de vernieuwing van:

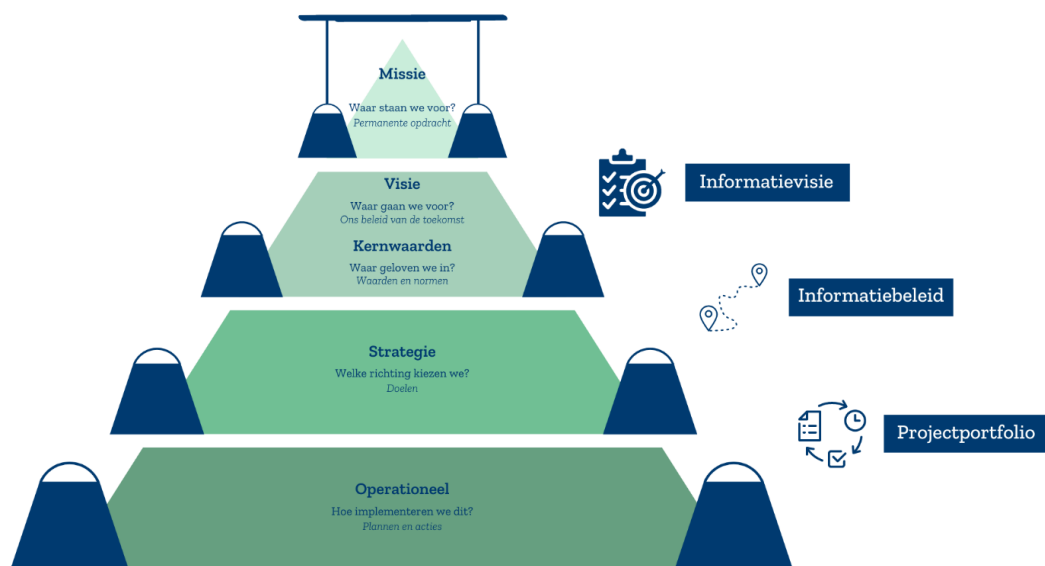
- *Technologie en functionele mogelijkheden;*
- *Dienstverlening aan inwoners, ondernemers en medewerkers;*
- *Organisatie en bedrijfsvoering;*
- *Inpassen van nieuwe wet- en regelgeving; landelijk en lokaal beleid.*

Vierjaarlijks wordt een vernieuwd informatiebeleidsplan opgesteld. Dat gebeurt in opdracht van de CIO, onder begeleiding van de portfoliomanager in afstemming met het PIM. Het informatiebeleid wordt in college en raad vastgesteld en er wordt inzicht gegeven in de middelen die ermee gemoeid zijn.

Dit document realiseert de doelstelling uit het Handboek informatiemanagement. Het bouwt voort op het voorgaande informatiebeleidsplan 2017 - 2020 en is opgesteld in samenwerking met medewerkers uit verschillende domeinen. De ontwikkelingen vanuit de concern ontwikkelagenda, het lonkend

perspectief en de afdelingsplannen zijn in dit plan meegenomen. Aankomende externe ontwikkelingen zoals nieuwe wetgeving, technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen bij ICT-leverancier OGD maken onderdeel uit van dit plan. Dit document stelt kaders en is leidend voor het Informatiebeveiligingsbeleid, het informatiebeheerplan, het werken onder architectuur en het projectenportfolio.

De positie van het informatiebeleid is hieronder schematisch weergegeven:



Bovenaan deze afbeelding is de missie en visie van de gemeente afgebeeld. Op dit niveau staat het Lonkend perspectief en de concern ontwikkelagenda. Met het CMT en expertise vanuit de verschillende domeinen is een richtinggevend gesprek gevoerd om de informatievisie vast te stellen. De informatievisie geeft richting aan de ontwikkelsporen in dit informatiebeleid. Het informatiebeleid is bepalend voor de invulling van het projectenportfolio voor de komende vier jaar.

Leeswijzer

Wil je

alles weten?
de hoofdlijnen kennen?
iets meer verdieping?

Lees dan..

het gehele document.
de samenvatting.
de samenvatting en hoofdstuk 3 'Ontwikkelsporen'.

2. Achtergrond

2.1 Terugblik beleidsplan 2017 – 2020

In het vorige informatiebeleidsplan was het doel van de gemeente om zelf de regie te voeren over de ontwikkelingen van de informatievoorzieningen. De volgende punten zijn toen geformuleerd om dit doel te bereiken:

- Basis op orde: *uitvoering georganiseerd, ICT en informatievoorziening op orde;*
- Eenvoudigere en snellere dienstverlening: *zaakgericht en digitaal werken;*
- Sterker grip op de informatievoorziening in sociaal en fysiek domein: *digitale (keten)regie;*
- Informatievoorziening primair inzetten voor publieke dienstverlening: *inwoner centraal;*
- Meer gebruiksgemak: *eenheid van bediening en toegang tot informatie;*
- Meer inzicht in prestaties: *beter sturen met eigen gegevens en gegevens van buiten.*

De afgelopen jaren is er door de organisatie hard gewerkt aan deze punten. Het digitaal werken is inmiddels genormaliseerd binnen de organisatie, het ICT-beheer is geoutsourcet, het zaakgericht werken is verder doorontwikkeld en de beginselen van de AVG zijn geïmplementeerd bij inwerkingtreding. Daarnaast is er aandacht besteed aan het waarborgen van de kwaliteit van de informatie- en gegevenshuishouding. Het volwassenheidsniveau is per domein verschillend. Binnen het Sociaal Domein is bijvoorbeeld veel geïnvesteerd in datagedreven werken en digitale innovatie, terwijl andere domeinen net kennismaken met deze ontwikkelingen. Om het verschil tussen de domeinen te verkleinen, heeft team Informatiemanagement de taak gekregen om meer centrale regie te voeren op deze innovatie. Het team brengt informatie-initiatieven in lijn met de rest van de organisatie.

2.2 Ontwikkelingen Huizen

Lonkend perspectief

Op basis van de adviezen die BMC begin 2022 heeft gegeven bij de oplevering van de organisatiescan, heeft het CMT een aanpak ontwikkeld. De aanpak is uitgewerkt in een 'reisprogramma' om stap voor stap toe te werken naar een toekomstgerichte inrichting van de organisatie. Het 'lonkend perspectief' (Gemeente Huizen, 2023) is het strategisch kader voor het college en de directie/CMT om de organisatie aan te sturen en het geeft medewerkers richting in de wijze waarop zij hun werk doen.

In het lonkend perspectief staat beschreven hoe de gemeente Huizen de missie en de bijbehorende kernactiviteiten op hoofdlijn uit gaat voeren. Volgens het lonkend perspectief werkt de gemeente Huizen mensgericht, opgavegericht, integraal, mét de samenleving, planmatig en datagestueerd. Deze visie-elementen zijn meegenomen in dit informatiebeleidsplan, om de strategische lijn van de organisatie te versterken.

2.3 Relevante ontwikkelingen

In de kern van de opgave van de gemeente ligt de steeds groter wordende informatie- en datastroom. Maatschappelijke, technologische, wettelijke en organisatorische ontwikkelingen hebben invloed op het informatiedomein. Dit heeft invloed op de gemeente, haar functioneren en de inrichting en daarmee op de informatievoorziening. Deze moet ondersteunend en faciliterend zijn aan de organisatie, de processen en de medewerkers. Een meer gedetailleerd overzicht van de ontwikkelingen is opgenomen in bijlage 1.

2.3.1 Maatschappelijke ontwikkelingen

De maatschappij verandert in sneltreinvaart. Door nieuwe mogelijkheden van de digitale dienstverlening, verwacht de inwoner steeds meer van de gemeente. Tegelijkertijd zijn er mensen die moeite hebben de ontwikkelingen te volgen en die we daarom ook op een passende wijze moeten bedienen. Er is groeiende aandacht voor digitale toegankelijkheid. Er is steeds meer vraag naar burgerparticipatie en, met de komst van de Wet open overheid, naar transparantie van de overheid. Dit maakt dat we steeds meer informatie produceren, verzamelen, ontsluiten en delen. De uitdaging hierbij is om het overzicht op deze grote hoeveelheid informatie zowel voor de inwoner als voor de interne medewerker te behouden.

2.3.2 Technologische ontwikkelingen

De technologische ontwikkelingen hebben op zichzelf ook invloed op de gemeentelijke organisatie en op ICT en informatievoorziening in het bijzonder. Waar vroeger de applicaties op de gemeentelijke infrastructuur waren geplaatst, beheren nu externe partijen (OGD in het bijzonder maar ook (SaaS) leveranciers zoals PinkRoccade en DECOS) de ICT-omgeving van gemeente Huizen. Hierdoor is de rol van het team informatiemanagement de afgelopen jaren veranderd in een regierol, waarbij het team zicht houdt op de wens van de organisatie en dit afstemt met de leverancier van de ICT-omgeving.

Doordat we steeds meer werken met SaaS (Software as a Service) en applicaties in de Cloud, verandert de rol van de OGD de komende jaren. Naast het technisch beheer van applicaties en onze ICT infrastructuur, zullen zij ook meer de rol van system integrator invullen m.b.t. de leveranciers en de koppelingen en gegevensstromen tussen (SaaS-)applicaties. Om overzicht te houden op het complexe applicatielandschap, vraagt dit nauwe samenwerking met de architect van het team informatiemanagement, goede processen voor changemanagement (beheersen van IT-veranderingen) en contractbeheer.

Een andere ontwikkeling is de keuze van Gemeente Huizen om zich aan te sluiten bij de Selectielijst e-mailbewaring gemeentelijke en intergemeentelijke organen 2024, op basis van de Capstone-methodiek. Deze selectielijst is een aanvulling op de reeds van toepassing zijnde Selectielijst archiefbescheiden gemeenten en intergemeentelijke organen 2020. Nieuwe technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om e-mailberichten beter te archiveren en doorzoekbaar te maken. Dit maakt de organisatie transparanter, maar vraagt om digitale innovatie en bewustzijn bij medewerkers.

Tot slot bieden nieuwe technologieën rondom datagedreven werken, RPA (robotic process automation) en het opkomende gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) kansen om de werkprocessen binnen de gemeente efficiënter te maken.

2.3.3 Wettelijke ontwikkelingen

Er spelen veel wettelijke ontwikkelingen en vernieuwingen, zowel vanuit de Nederlandse overheid als vanuit de Europese Unie (Digital Decade 2030). Denk hierbij aan de Omgevingswet, de Wet open overheid en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, maar ook aan de aankomende nieuwe Archiefwet. Al deze wetgeving zien we in samenhang met de maatschappelijke behoefte naar meer transparantie en digitale dienstverlening. Een digitale en open gemeente zijn vraagt van de medewerkers van de gemeente Huizen een hoge mate van digitaal bewustzijn en informatie- en datavaardigheid.

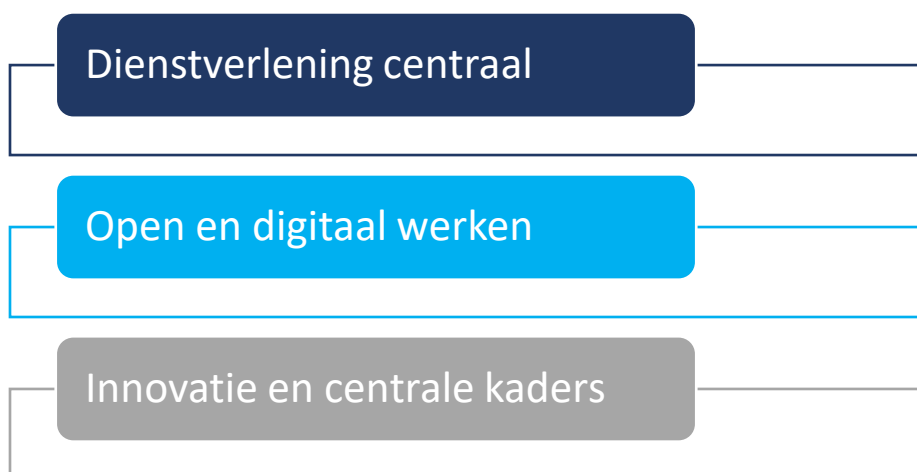
2.3.4 Organisatorische ontwikkelingen

In het reisprogramma dat samenhangt met het lonkend perspectief zijn doelstellingen voor de gemeente Huizen bepaald, waaronder meer datagedreven werken. Ook vanuit de politiek en het college komt de behoefte naar voren om meer met informatie en data te doen door richting te geven

aan beleid, kostenefficiënt te werk te gaan en het interne werkproces en de externe dienstverlening te verbeteren. Het Sociaal Domein loopt voor op het gebied van datagedreven werken binnen de organisatie. De kennis en vaardigheden die daar zijn opgebouwd, zijn van toegevoegde waarde voor de rest van de organisatie. Datagedreven werken maakt een belangrijk onderdeel uit van het toekomstige werken binnen de gemeente Huizen.

3. Ontwikkelsporen

Met behulp van gesprekken die zijn gevoerd in de organisatie en met het concern managementteam is de richting bepaald waarin de informatievoorziening zich de komende vier jaar ontwikkelt. Huizen ziet de informatievoorziening als strategisch instrument voor de verbetering van de dienstverlening en interne werkprocessen. Aan de hand van drie ontwikkelsporen zet de gemeente een strategische koers naar de inrichting van een optimale informatievoorziening. Het gaat om de volgende drie sporen:



Bij ieder ontwikkelspoor is toegelicht waarom Huizen hieraan werkt en wat de bijbehorende richtinggevende uitgangspunten zijn. Vervolgens is omschreven wat de gemeente op dat spoor de komende vier jaar wil bereiken. In hoofdstuk 4 is tot slot beschreven hoe we de komende jaren binnen de gemeente samen aan deze ontwikkelsporen werken.

Dienstverlening centraal

De informatievoorziening is een basisvoorwaarde voor de dienstverlening van de gemeente. Bij het inrichten van de informatievoorziening en de achterliggende werkprocessen staat de dienstverlening naar de inwoner centraal. Binnen dit spoor hanteren we de volgende uitgangspunten:

- ❖ We werken aan een dienstverlening die bestaat uit een samenhangend geheel van producten en diensten met daarachter zoveel mogelijk uniforme werkprocessen;
- ❖ Wanneer dat echt nodig is wijken we af van de standaard en is er ruimte voor maatwerk;
- ❖ Om de dienstverlening te faciliteren werken we zaakgericht;
- ❖ We verbeteren onze digitale dienstverlening door deze toegankelijk te maken voor iedereen.

Wat willen we bereiken?

Huizen is een aantrekkelijk en duurzaam dorp dat zich richt op persoonlijke en toegankelijke dienstverlening voor alle inwoners. Steeds meer interacties met de gemeente gebeuren digitaal en de inwoners worden steeds digitaal vaardiger. Er ontstaan nieuwe mogelijkheden en de noodzaak om digitaal contact met de gemeente te faciliteren. Denk aan chatfuncties, video, whatsapp en sociale media. Om effectief te communiceren en de **digitale dienstverlening** te verbeteren, werkt Huizen met verschillende kanalen, die samen een geheel van producten en diensten vormen. De komende vier jaar start Huizen met het implementeren van een **omnichannelstrategie** die deze visie ondersteunt. We werken deze strategie uit in een dienstverleningsvisie en kijken integraal naar de ervaring van de inwoner.

Om de dienstverlening soepel te laten verlopen richten we een informatievoorziening in die daaraan tegemoet komt. We richten de werkprocessen achter de dienstverlening zoveel mogelijk uniform in, zodat snel en effectief gewerkt kan worden. We werken voornamelijk in onze vakapplicaties en het zaakstelsel. Waar dat echt nodig is maken we **ruimte voor maatwerk**. Daarover maken we met elkaar afspraken, werken we binnen de richtlijnen van de dienstverleningsvisie en houden we ons aan centrale kaders van de informatievoorziening.

Met het Masterplan Huizen Digitaal startte Huizen in 2014 met **zaakgericht werken**, om zo de dienstverlening digitaal te faciliteren. De vraag van de inwoner om transparantie en snelle digitale dienstverlening maken het zaakgericht werken steeds belangrijker. Daarom zijn de uitgangspunten van het zaakgericht werken herijkt en worden deze passend gemaakt voor de huidige tijd en organisatie, zodat deze manier van werken de dienstverlening beter ondersteunt. Daarbij hanteren we als kader dat:

- De verantwoordelijkheid voor het zaakgericht werken en het bijbehorende informatiebeheer bij de teamleiders en de medewerkers ligt. Vanuit P&O, team IM en IDV organiseren we dat zij de kennis en middelen hebben om deze verantwoordelijkheid te nemen;
- De lokale zaaktypen binnen de domeinen beheerd kunnen worden en hiervoor voldoende kennis en capaciteit is;
- We in principe in het zaakstelsel archiveren, maar wanneer dit niet mogelijk is dit ook toestaan in vakapplicaties die een archieffunctionaliteit hebben die voldoet aan de richtlijnen van de Archiefwet.

We investeren in het toegankelijk maken van onze dienstverlening voor iedereen. Zowel online als op het gemeentehuis zijn inwoners en ondernemers welkom. Online zorgen we ervoor dat we voldoen aan de eisen voor **digitale toegankelijkheid**, zodat ook mensen met een toegankelijkheidsbeperking zelfredzaam kunnen zijn. Bij de creatie van documenten en digitale dienstverlening vinden we het belangrijk dat deze leesbaar en toegankelijk zijn voor iedereen.

Wat gaan we daarvoor doen?

- Ontwikkeling dienstverleningsvisie en omnichannelstrategie
- Nieuwe visie op zaakgericht werken vaststellen en toepassen
- Project digitale toegankelijke dienstverlening

Open en digitaal werken

We leven in een snel digitaliserende wereld waarin we als gemeente niet stilstaan. Digitalisering, de maatschappelijke vraag om een transparante overheid en de komst van nieuwe informatiewetten is een motivatie om onze manier van werken te blijven ontwikkelen. We grijpen deze kans om open te zijn naar de inwoner over wat we doen en als digitaal werkende gemeente voorbereid te zijn op de toekomst. Binnen dit spoor hanteren we de volgende uitgangspunten:

- ❖ We implementeren nieuwe informatiewetten in samenhang en werken aan een open en digitaal werkende organisatie;
- ❖ We investeren in de informatie- en digitale vaardigheid van de medewerkers;
- ❖ We ontwikkelen het digitale werken en investeren in onze digitale werkplek;
- ❖ We zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het op orde houden van de informatiehuishouding.

Wat willen we bereiken?

Omdat de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen niet los te zien zijn van de nieuwe informatiewetten waaraan we als gemeente moeten voldoen, pakken we deze uitdagingen integraal op. Door deze wettelijke maatregelen niet als individuele maatregelen te implementeren, maar te relateren aan andere opgaven van de gemeente versterken we de betekenis ervan. Daarmee wordt de impact van maatregelen vergroot en neemt het draagvlak om te veranderen toe. We starten een **domein overstijgend programma** waarin we de komende vier jaar werken aan een open en digitale gemeente. Daarmee bereiken we dat we over vier jaar voldoen aan de wettelijke eisen van bijvoorbeeld de Wet open overheid, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, de Wet digitale overheid, maar vooral dat we klaar zijn voor de digitale toekomst.

Bij het werken aan een open en digitaal werkende organisatie hoort ook de ontwikkeling van de **informatie- en digitale vaardigheid van de medewerkers**. Naast digitale basisvaardigheden om te werken met onze systemen, heeft dit betrekking op informatievaardigheden zoals het zoeken en vinden van informatie, mediawijsheid, bewust omgaan met ethische vraagstukken, creatief en kritisch kunnen denken en vaardigheden om samen te werken en te communiceren met digitale middelen. Alle medewerkers van de gemeente Huizen moeten een voor hun werk noodzakelijk niveau van informatie- en digitale vaardigheid bereiken. Binnen het integrale programma werken we aan een aanpak en de uitvoering van deze doelstelling.

Ter bevordering van het digitaal, tijd- en plaats onafhankelijk (samen)werken investeert Huizen in de adoptie van Microsoft365 (Office-producten zoals Outlook, Teams en OneDrive). Daarbij organiseren we centraal **functioneel beheer voor Microsoft365** om de medewerkers bekend te maken met de digitale werkplek en ondersteuning te bieden bij het leren omgaan met nieuwe toepassingen en functies. Daarnaast stellen we richtlijnen en beleid op voor het **informatiebeheer binnen Microsoft365** om een veelheid aan ongestructureerde documenten te voorkomen. Zo maken we binnen de organisatie duidelijk en bekend welke informatie waar opgeslagen moet worden. Dit is van belang om informatie vindbaar te houden en te voldoen aan de privacy- en archiefvereisten.

Om transparant en open te zijn naar de inwoner werken we aan het op orde brengen en houden van onze **informatiehuishouding**. We stellen een informatiebeheerplan op en monitoren de informatiehuishouding met behulp van het kwaliteitssysteem informatiebeheer. We bereiden ons

voor op de komst van de nieuwe Archiefwet en maken overbrenging naar het regionale archief eerder mogelijk. Om te voldoen aan de wettelijke eisen rondom de **bewaring van e-mailberichten** heeft Huizen zich aangesloten bij de nieuwe Selectielijst e-mailbewaring gemeentelijke en intergemeentelijke organen 2024 van de VNG. De komende tijd werken we aan het implementeren van technische toepassingen die het mogelijk maken om te voldoen aan de nieuwe bewaartermijnen voor e-mailberichten.

Wat gaan we daarvoor doen?

- Integraal programma 'Open en digitaal werken'
- Aanpak informatie- en digitale vaardigheden
- Organiseren centraal functioneel beheer Microsoft365
- Beleid en richtlijnen informatiebeheer Microsoft365
- Opstellen informatiebeheerplan
- Implementatie selectielijst e-mailarchivering

Innovatie en centrale kaders

De gemeente Huizen wil de mogelijkheden van digitale innovatie benutten om werkprocessen efficiënter in te richten en de dienstverlening te verbeteren. Tegelijkertijd willen we de informatievoorziening beheersbaar houden om de veiligheid, kwaliteit en betaalbaarheid te garanderen. Dit vraagt om kaders waarbinnen innovatie mogelijk is en duidelijke afspraken met elkaar over wanneer we hiervan afwijken. Binnen dit spoor hanteren we de volgende uitgangspunten:

- ❖ We verbeteren de werkprocessen door innovatieve toepassingen in te zetten;
- ❖ Om de informatievoorziening beheersbaar te houden, werken we met centrale kaders;
- ❖ We gebruiken applicaties en toepassingen die zichzelf eerder bewezen hebben (proven technology), maar wijken hier mogelijk vanaf wanneer er een goede businesscase is en het initiatief past binnen de centrale kaders.

Wat willen we bereiken?

De gemeente Huizen genereert en verwerkt veel gegevens die waardevolle informatie bevatten. Deze gegevens bieden een schat aan informatie. We streven ernaar om de juiste inzichten uit deze data te halen en ze effectief in te zetten om ons beleid, dienstverlening en interne processen verder te verbeteren. **Datagedreven werken** omvat het proces van verzamelen, rapporteren, analyseren en interpreteren van deze gegevens om ons beleid en processen te optimaliseren. Om als gemeente integraal samen te werken aan het ontwikkelen van het datagedreven werken, ontwikkelen we een visie en roadmap voor de komende vier jaar. Daarbij houden we de ethische grenzen van het gebruik van data en kunstmatige intelligentie (AI) in het oog.

De gemeente Huizen werkt steeds meer met **Robotic Process Automation (RPA)** en wil dit verder inzetten en ontwikkelen. RPA is een technologie waarbij handmatige en repeterende menselijke handelingen worden geautomatiseerd. Zo neemt de snelheid en efficiëntie toe, wordt de data voortvloeiend uit het proces zuiverder en minder foutgevoelig, en kunnen medewerkers zich inzetten voor de meer complexe werkzaamheden.

Het gebruik van vakapplicaties en (in uitzonderlijke gevallen) maatwerkapplicaties, moet voldoen aan de centrale kaders van het informatiemanagement. Deze kaders garanderen de naleving van onze

veiligheids- en architectuurprincipes, de wettelijke (archief-)verantwoordelijkheden en ethische normen. De centrale kaders worden op de volgende manier gewaarborgd:

Werken onder architectuur

De gemeente Huizen is in 2023 gestart met 'werken onder architectuur'. Dit levert inzicht in het applicatielandschap, biedt een kader voor vernieuwing, verbetering en vervanging binnen de informatievoorziening. Het geeft grip op privacy en informatieveiligheid, wettelijke ontwikkelingen en organisatorische veranderingen. Binnen het werken onder architectuur zijn architectuurprincipes geformuleerd. Dit zijn richtinggevende uitspraken die zorgen voor een samenhangende inrichting van de informatievoorziening. Team informatiemanagement en de informatiemanagers binnen de domeinen waarborgen deze architectuurprincipes bij de ICT-intake en tijdens het adviseren over de informatievoorziening aan de organisatie.

Privacy by design

We streven naar het principe 'privacy by design', door privacy aan de voorkant als eis mee te nemen in het ontwerp- of aankoopproces van applicaties. De Functionaris Gegevensbescherming speelt een centrale rol in het adviseren, informeren en controleren van de organisatie op privacy gebied in samenspraak met team informatiemanagement.

Archiveren by design

Huizen waarborgt de Archiefwet door 'archiveren by design' toe te passen: het aan de voorkant goed inrichten van archivering binnen het zaaksysteem en de (vak)applicaties. IDV is verantwoordelijk voor kennis, advies en toezicht hierop. Medewerkers en teamleiders zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de registratie van informatie en het juist opslaan van informatie in de applicaties.

Wat gaan we daarvoor doen?

- Ontwikkeling visie en roadmap datagedreven werken
- Ontwikkelen digitalisering werkprocessen door informatiemanagers
- Formuleren architectuurprincipes en aanpak werken onder architectuur
- Waarborgen van kaders bij de ICT-intake en PIM-overleg

4. Samenwerken aan de informatievoorziening

Door de hele organisatie wordt gewerkt met informatie om de taakuitvoering en de dienstverlening mogelijk te maken. Het organiseren van de informatievoorziening vraagt om een gemeentebrede inspanning en een breed gedragen verantwoordelijkheidsgevoel. Om met elkaar samen te kunnen werken aan de informatievoorziening, zijn in het Handboek Informatiemanagement afspraken vastgelegd over het portfoliomanagement, de informatiemanagementprocessen en de omschrijving van taken en rollen binnen het informatiemanagement. De komende vier jaar gaan we de samenwerking binnen de gemeente Huizen op het informatiedomein nog verder versterken. Daarom maken we met elkaar de volgende aanvullende afspraken:

Centrale richting, decentrale inrichting

De ontwikkelsporen in dit informatiebeleidsplan geven centraal richting aan de informatievoorziening. Het CMT geeft strategische sturing aan de informatievoorziening door het projectenportfolio aan te laten sluiten bij de beleidssporen en de daarbij genoemde uitgangspunten. De verantwoordelijkheid

voor de uitvoering van de beleidssporen en de inrichting van de informatievoorziening ligt bij de verschillende domeinen. De informatiemanagers houden regie op de ontwikkelingen binnen de domeinen in samenwerking met de teamleiders. De informatiemanagers bewaken de centrale kaders van de informatievoorziening en krijgen daarbij advies en ondersteuning vanuit team informatiemanagement.

Samen verantwoordelijk voor informatie

Of het nu gaat om het juist opslaan en bewaren van informatie, het waarborgen van de informatieveiligheid en correct omgaan met persoonsgegevens of het borgen van de juiste datakwaliteit: zorgvuldig omgaan met informatie is een verantwoordelijkheid van alle medewerkers. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de correcte omgang met de informatiesoort waarmee hij of zij werkt. De teamleider houdt regie op de juiste omgang met informatie binnen het team. Team informatiemanagement, de informatiemanagers en IDV adviseren de teamleiders en de medewerkers over de juiste omgang met informatie en faciliteren de inrichting van de bijbehorende informatievoorziening.

Omgaan met maatwerk

Zoals eerder in dit informatiebeleid is benoemd, werkt Huizen zoveel mogelijk met samenhangende dienstverlening met daarachter uniforme werkprocessen. We werken in applicaties die zichzelf eerder bewezen hebben (proven technology). In uitzonderlijke gevallen kan het zo zijn dat er maatwerk nodig is om de dienstverlening of het werkproces optimaal te ondersteunen. Denk hierbij aan een innovatieve toepassing van een leverancier of een toepassing die helpt om een ambitie van de gemeente te realiseren. Wanneer deze optie zich voordoet maken we binnen de gemeente bij de ICT-intake, in het PIM-overleg en vervolgens het CMT-overleg de afweging door middel van een uitgewerkte businesscase en toetsen we of het initiatief voldoende binnen de centrale kaders van het informatiemanagement past. Wanneer er voldoende capaciteit is om de implementatie van de maatwerkvoorziening te begeleiden en dit aantoonbaar voordeel oplevert, wijken we af van de standaard.

Aanbod training en opleiding

Binnen het programma Open en digitaal werken besteden we de komende vier jaar aandacht aan de ontwikkeling van digitale vaardigheden en het informatiebewustzijn van de medewerkers. De ontwikkeling van vaardigheden binnen het informatiedomein blijft echter een doorlopend punt van aandacht in de organisatie. Medewerkers en teamleiders zijn zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van hun eigen digitale vaardigheden en die van het team. Hierbij worden zij ondersteund door P&O die centraal training en opleidingen hiervoor verzorgt. Team Informatiemanagement en IDV adviseren over welke opleidingen noodzakelijk zijn om binnen de gemeente aan te bieden.

Bijlage Relevante trends en ontwikkelingen

De informatiebehoefte van de gemeente verandert continu als gevolg van maatschappelijke-, technologische-, wettelijke- en organisatorische ontwikkelingen. In dit hoofdstuk nemen we een aantal relevante ontwikkelingen door die van invloed zijn op de strategische koers voor de komende jaren.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Dienstverlening

Dienstverlening 24/7

De samenleving digitaliseert in hoog tempo. Digitale dienstverlening is de gangbare norm geworden. Steeds meer diensten en producten van gemeenten worden digitaal aangeboden. Nieuwe wet- en regelgeving (o.a. Wet digitale overheid) dwingt dit ook af. Inwoners verwachten dat ze digitaal zaken kunnen doen, dat dit op een veilige manier kan en dat persoonlijke- en gevoelige gegevens in goede handen zijn.

Digitale inclusie

Digitale ongelijkheid ontstaat wanneer mensen geen toegang hebben tot digitale apparaten of als ze door beperkte vaardigheden, gebruik of bewustzijn niet de gewenste informatie kunnen vinden of aanleveren. Tegenover digitale ongelijkheid staat digitale inclusie. Met inclusieve (digitale) dienstverlening bedoelen we passende dienstverlening die voor iedereen vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk is. Voor iedereen, dus ook voor mensen die om wat voor reden dan ook tegen beperkingen aanlopen op het digitale vlak.

Burgerparticipatie

Bij burgerparticipatie werkt de gemeente samen met inwoners en maatschappelijke partners. Zij krijgen direct of indirect de kans om invloed uit te oefenen op de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid. Het kan gaan om meepraten, meedenken of meebeslissen. Dat kan via digitale platformen, zoals een adviesraad. Dergelijke platformen helpen om een maatschappelijk probleem in kaart te brengen, draagvlak te creëren, of om simpelweg een beter beeld te krijgen van wat de burgers in de gemeente bezighoudt.

Veiligheid

Ondermijning

Criminelen maken voor illegale activiteiten gebruik van legale bedrijven en diensten. Hierdoor vervagen normen en neemt het gevoel van veiligheid en leefbaarheid af. Dit effect heet ook wel ondermijning. De aanpak van ondermijning is al lang geen

Veiligheid

exclusieve taak meer van alleen de politie en het openbaar ministerie. Een effectieve aanpak vraagt om een georganiseerde overheid die alle middelen en instrumenten inzet die tot haar beschikking staan. Een goede informatiehuishouding, het kunnen combineren van data en controleren van data (handhaven) is randvoorwaardelijk om ondermijning tegen te gaan.

De gemeente is één van de ketenpartners in het creëren van een veilige samenleving. Het proactief uitwisselen en delen van informatie en signalen met politie, brandweer en andere instanties over onveilige situaties, draagt bij aan deze doelstelling.

Technologische ontwikkelingen

Cloud transitie

De cloud is ondertussen niet meer weg te denken. Verschillende applicaties zijn alleen nog maar als cloudgebaseerde dienst af te nemen. Deze overgang brengt naast kansen ook risico's met zich mee. Denk aan discussies over dataeigenaarschap, back-up eisen en beschikbaarheidsnormen. Als gevolg van deze ontwikkeling verschuiven de lasten bovendien van incidenteel naar structureel. Om dit te ondervangen zijn veel organisaties bezig met het uitwerken van een visie op cloud. In deze visie staan de rollen en verantwoordelijkheden omtrent cloud applicaties, zodat de regierol voldoende wordt ingekleed. Bovendien wordt hier aandacht besteed aan de gewenste 'smaken' per scenario. Wordt het SaaS, PaaS of IaaS? Private of Public Cloud? Wat is de gewenste dienstverlening en hoe gaan we om met de financiering hiervan? Om grip op de cloud transitie te krijgen is het belangrijk om antwoorden te hebben op deze vragen.

Datagedreven werken

Datagedreven werken is het analyseren en sturen op basis van feiten en data. Van eenvoudige overzichten en dashboards die de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers ondersteunen tot complexe analyses. Bijvoorbeeld met behulp van Artificial Intelligence en het combineren van grote hoeveelheden data van binnen en buiten de organisatie. "De term 'datagedreven' zal in de toekomst ouderwets zijn, we hebben het dan gewoon over werken" [Valerie Frissen, 2021]. Analyses en rapportages op basis van data van onvoldoende kwaliteit zijn onbruikbaar. Voortdurende aandacht voor datakwaliteit is hierbij dus belangrijk.

Common Ground

Common Ground gaat over de hervorming van het gemeentelijke informatielandschap, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Zo wordt data losgekoppeld van werkprocessen en applicaties en wordt data bij de bron bevraagd in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan. Met de herinrichting van de

informatievoorziening kunnen organisaties hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend verbeteren. Dat stelt gemeenten in staat om op een moderne en flexibele manier in te spelen op maatschappelijke opgaven. Het is aannemelijk dat Common Ground gefaseerd een verplichte standaard wordt in de komende vijf jaar. Reden om de ontwikkeling nauwgezet te volgen.

Robotisering (RPA)

Robotic process automation (RPA) is technologie waarbij handmatige en repeterende menselijke handelingen worden geautomatiseerd. Denk hierbij aan het inboeken van facturen of het afhandelen van eenvoudige aanvragen. Zo neemt de snelheid en efficiëntie toe, wordt de data voortvloeiend uit het proces zuiverder en minder foutgevoelig, en kunnen medewerkers zich inzetten voor de meer complexe werkzaamheden.

Blockchain

In de blockchain worden alle transacties ('blocks') bijgehouden, inclusief informatie over de tijd, datum, deelnemers en omvang van de transactie. Het gedeelde systeem zorgt ervoor dat data geverifieerd en up-to-date zijn en biedt betere bescherming tegen cyberaanvallen. Bij transacties hoeft het niet om geld te gaan, maar ook om eigendommen, onroerend goed, visa, certificaten of een stem tijdens verkiezingen. Dankzij de blockchain technologie is het mogelijk om betalingen 'slim' te maken. De blockchaintechnologie biedt een transparanter en efficiënter alternatief voor de huidige vertrouwde tussenpersonen. Door de complexiteit is het aantal ontwikkelingen voor publieke organisaties nog beperkt, maar zal de komende jaren een sterke vlucht nemen.

Wettelijke ontwikkelingen

Wet digitale overheid (WDO)

De Wet digitale overheid heeft als doel het regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid. Met veilig en betrouwbaar inloggen wordt bedoeld dat burgers elektronische identificatiemiddelen (eID) krijgen met een hogere mate van betrouwbaarheid dan het huidige DigiD.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) wijzigt bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) over elektronisch bestuurlijk verkeer. Sinds de inwerkingtreding van deze regeling in 2004 hebben zich zoveel technologische en maatschappelijke ontwikkelingen voorgedaan, dat het wenselijk is om de regels over elektronisch bestuurlijk verkeer te moderniseren. Overheidsorganisaties moeten burgers ondersteunen bij het

Wet open overheid (Woo)

doen van digitale aanvragen, digitale aanvragen bevestigen en afschriften kunnen overhandigen van de digitale aanvraag. Processen en informatiesystemen van de gemeente moeten hierop worden aangepast.

De Wet open overheid (Woo) heeft als doel overheden en semi-overheden transparanter te maken. De wet moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. De Woo is op 1 mei 2022 gefaseerd in werking getreden. Daarmee is de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) komen te vervallen. In de eerste fase wordt het verplicht om informatie uit elf categorieën proactief openbaar te maken. Dit wordt komende jaren steeds verder uitgebreid. De processen en informatiestromen moeten hiervoor worden aangepast en/of opnieuw worden ingericht.

Informatiebeveiliging (BIO) & Privacy (AVG)

De AVG is sinds 2018 van kracht. Met de introductie van de verantwoordingsplicht kwam er een plots een stevige last op de schouders van publieke organisaties te liggen. De wetgeving vergt continue aandacht voor de manier waarop persoonsgegevens worden gebruikt binnen de bedrijfsprocessen. Door middel van risico inventarisaties (DPIA) en andere maatregelen blijft er structureel aandacht gevraagd worden voor informatiebeveiliging en privacy.

Omgevingswet

Nederland kent door een lange traditie van wetgeving tientallen wetten en regels waarin de inrichting en bescherming van de fysieke leefomgeving is vastgelegd. In de Omgevingswet worden al deze wetten en regels gebundeld in 1 wet, 4 AMVB's en 1 regeling. Met invoering van het Digitaal stelsel omgevingswet (DSO) ontstaat één digitaal loket voor de fysieke leefomgeving. De Omgevingswet is op 1 januari 2024 in werking getreden.

Nieuwe Archiefwet

Processen worden gedigitaliseerd, en papier verdwijnt uit de organisatie. Dit heeft ook gevolgen voor de wijze van archiveren. Komende jaren vindt een modernisering van de Archiefwet plaats. De aanpassing van de Archiefwet is nodig om ervoor te zorgen dat overheidsorganisaties ook digitale informatie goed opslaan en toegankelijk houden. Bovendien moeten zij blijvend te bewaren informatie straks al na tien in plaats van na twintig jaar overbrengen naar een archiefdienst, waar de informatie (beperkt) openbaar wordt.

Organisatorische ontwikkelingen

Van papierloos naar documentloos

Processen zijn afgelopen jaren in rap tempo gedigitaliseerd. In deze processen worden nog steeds veel (digitale) documenten geproduceerd (Word, PDF). De volgende stap is dat documenten worden vervangen door sets aan data en metadata. Informatiesystemen moeten anders worden ingericht en het vraagt om nieuwe werkwijzen en uitgangspunten ten aanzien van (digitale) archivering.

Altijd en overal verbonden

Medewerkers stellen steeds hogere eisen aan voorzieningen die het mogelijk te maken om tijd- en plaats onafhankelijk te kunnen werken. De coronacrisis heeft de behoefte nog meer aangewakkerd en versnelling aangebracht. De inzet van cloudapplicaties en inzet van Office 365 als digitaal communicatiemiddel en samenwerkingstool zijn de nieuwe norm.

21^e-eeuwse vaardigheden

Investeren in digitale vaardigheden is nodig om de voordelen van de technologieën te benutten en de risico's ervan te beperken, nu en in de toekomst. De gewenste vaardigheden worden samengevat onder de noemer 21e-eeuwse vaardigheden. Het betreft generieke vaardigheden en daaraan te koppelen kennis, inzicht en houdingen die nodig zijn om te functioneren in en bij te dragen aan de huidige en toekomstige samenleving en gemeentelijke organisatie.

Samenwerking in de keten

De gemeente ontwikkelt zich steeds meer als een netwerkorganisatie waarbij taken en opgaven in samenwerking met ketenpartners worden opgepakt. Bijna altijd vindt informatie-uitwisseling plaats tussen deze netwerkpartijen. Processen en systemen moeten worden aangepast om deze uitwisseling mogelijk te maken.

Werken onder architectuur

Werken onder architectuur draagt bij aan de wendbaarheid. De gemeente gebruikt de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA) als referentie-architectuur. Daarnaast leven we onze architectuurprincipes na.