



## Informatiebeleidsplan 2017 - 2020 Heemstede en Bloemendaal

Inhoudsopgave

<b><i>Inleiding</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>Visie</i></b> .....	<b>4</b>
<b><i>Dienstverlening</i></b> .....	<b>5</b>
Burgerzaken.....	5
Zaakgericht werken.....	5
Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).....	5
Data.....	6
<b><i>Bedrijfsvoering</i></b> .....	<b>7</b>
Digitaal (samen)werken.....	7
Archief.....	7
Hamonisatie systemen.....	8
Nieuwe systemen.....	8
<b><i>GBKZ</i></b> .....	<b>9</b>
Online dienstverlening.....	9
<b><i>Sociaal domein</i></b> .....	<b>10</b>
IASZ.....	10
Loketten en Centra Jeugd en Gezin Heemstede en Bloemendaal.....	10
<b><i>Samenwerking en organisatie</i></b> .....	<b>11</b>
GRIT.....	11
Automatiseringsdiensten externe leveranciers.....	12
Informatisering.....	13
<b><i>De basis op orde</i></b> .....	<b>16</b>
Gebruik van basis- en kerngegevens.....	16
Stelselvoorzieningen.....	16
MijnOverheid.....	16
Landelijke authenticatiegegevens.....	16
E-factureren.....	17
Wetten.....	17
Wet Openbare Overheid (Woo).....	17
Architectuur.....	17
Informatiebeveiliging.....	18
<b><i>Investeringsoverzicht Heemstede</i></b> .....	<b>19</b>
Benodigde formatie.....	20
<b><i>Meer lezen?</i></b> .....	<b>21</b>

Inleiding

In de informatie- en netwerksamenleving bepalen mensen steeds meer zelf. Met technologie kunnen ze hun zaken en taken organiseren zoals ze willen en met wie ze maar willen. Denk aan ervaringen delen, kennis uitwisselen of 24/7 online zaken doen met de overheid.

Dat geldt voor de mens als burger, ondernemer, werknemer, mantelzorger en patiënt. Hij of zij kan zelf de regie houden en zelf bepalen wie welke gegevens mag inzien en analyseren.

Gemeenten hebben als doelstelling open en transparant deel te nemen aan de participatiesamenleving, als één efficiënte overheid te werken, massaal digitaal te gaan en waar nodig lokaal maatwerk te leveren. Informatie moet over de grenzen van organisaties in een keten met elkaar uitgewisseld kunnen worden. Landelijk worden gemeenschappelijke basisvoorzieningen, digitale diensten, standaarden en oplossingen ontwikkeld.

Daarnaast zijn er externe ontwikkelingen die op ons afkomen, zoals:

- De continue verandering maakt het voor gemeenten noodzakelijk om innovatief, flexibel en wendbaar te opereren, VNG gemeenten op weg naar 2020.
- Initiatieven vanuit het Rijk zoals Digitaal 2017 [1], Dienstverlening 2020 [2], Digitale Agenda 2020, het Digiprogramma van de digicommissaris.
- Nieuwe wetgeving zoals de Omgevingswet, Wet Open Overheid, Wet Hergebruik Overheidsinformatie, Bekendmakingswet.

In al deze ontwikkelingen spelen informatievoorziening en ICT een belangrijke rol. Ze zijn een middel om organisatiedoelen te bereiken. Zeker na de samenvoeging van beide teams automatisering van Heemstede en Bloemendaal tot het bureau GRIT (Gemeenschappelijke Regeling IT) is het van belang dat het informatiseringsbeleid van beide gemeenten op elkaar afgestemd is. We maken immers gebruik van dezelfde IT infrastructuur. Daarom zijn we gekomen tot één Informatiebeleidsplan voor beide gemeenten. Op het gebied van informatisering wordt zoveel mogelijk geharmoniseerd en samengewerkt.

Informatisering kan je niet los zien van vraagstukken op het gebied van bedrijfsvoering en procesoptimalisering. De harmonisatie van de informatisering is afhankelijk van de samenwerking bij de verschillende afdelingen. Hier is nog slechts beperkt sprake van harmonisatie van processen en beleid. Ook de afwijkende organisatiestructuur bij beide gemeenten maakt de samenwerking en harmonisatie voor het team Informatisering minder efficiënt en effectief. Het bestuurlijk kader, informele samenwerking, zorgt dat er extra aandacht nodig is op het gebied van inrichting van autorisaties, toegang tot gegevens en de noodzaak van inrichting van een exit strategie (het weer kunnen ontvlechten).

Dit informatiebeleidsplan geeft richting aan het informatiebeleid van beide gemeenten voor de komende jaren. De ontwikkelingen gaan snel, de nadruk ligt daarom op de nabijere toekomst. Dit plan zal dan ook regelmatig moeten worden bijgesteld.

De urgentie om invulling aan het plan te geven is groot. Dat betekent dat we stappen moeten zetten om aangehaakt te blijven. We moeten investeren in implementatiekracht, de technische infrastructuur, en koppelingen met ketenpartners en landelijke voorzieningen. Op veel onderwerpen hebben we geen keuze, de ontwikkelingen komen op ons af, het zal veel inspanning kosten om steeds opnieuw de ontwikkelingen te volgen en de basis op orde te houden. Als kleine gemeenten zijn we vanzelfsprekend geen voorloper. Samenwerking is hard nodig. Samen hebben we meer kennis en kunde, zijn we minder kwetsbaar, kunnen we schaarse expertise delen en financiële middelen optimaler benutten. Maar zelfs als samenwerkende gemeenten zijn we op het gebied van ICT en informatiemanagement klein. Samenwerking moet groeien en vindt plaats op verschillende niveaus. Pas als data kan worden gedeeld en veel meer processen op elkaar zijn afgestemd, worden de voordelen in de ICT en informatievoorziening groter.

### Visie

Informatiemanagement speelt een strategische rol om beleidsdoelstellingen te halen en de bedrijfsvoering efficiënter en effectiever uit te voeren.

Door de oprichting van GRIT (Gemeenschappelijke Regeling IT) is de organisatie van de informatievoorziening veranderd. Was het eerst sterk IT gericht, nu wordt informatievoorziening meer business geïntendeerd, staat dicht bij de organisatie en is meer gericht op functionaliteit en ondersteuning van de processen. Er ontstaat een sterkere klant-leverancier verhouding waarbij informatievoorziening als vraagzijde fungeert en GRIT het aanbod levert.

Dit vraagt om een andere organisatie, zowel van ICT als van informatievoorziening.

Ook na de samenvoeging van teams automatisering van Bloemendaal en Heemstede is GRIT relatief klein en moet kennis hebben van veel verschillende platforms en systemen. Om de organisatie goed te kunnen bedienen is het van belang GRIT zo te ontwikkelen dat het zwaartepunt ligt bij degelijk dagelijks beheer en gebruikersondersteuning. Externe expertise zal nodig blijven voor nieuwe projecten en primaire applicaties. Het is de gedeelde visie van Informatisering en GRIT om de hosting van de primaire applicaties stap voor stap in de cloud onder te gaan brengen.

Ook het informatiemanagement moet professionaliseren. Veel taken van het informatiemanagement zijn nu nog versnipperd in beide organisaties en worden op dit moment voornamelijk uitgevoerd op operationeel niveau. Uit workshops is gebleken dat er noodzaak en draagvlak is om verschillende taken te centraliseren binnen één afdeling Informatisering voor beide gemeenten waarbij meer aandacht moet komen voor de strategische taken van bijvoorbeeld het functioneel beheer en gegevensbeheer.

Om de voordelen van het samenwerken te kunnen benutten wordt waar mogelijk door beide gemeenten gewerkt met dezelfde systemen. Er moet goed gekeken worden naar de architectuur, de wijze waarop systemen en alle landelijke voorzieningen aan elkaar worden geknoopt. Dit is ook van belang om data te kunnen ontsluiten. De wetgeving vraagt in toenemende mate van ons dat we data beschikbaar kunnen stellen aan iedereen die dat ons vraagt, uiteraard met in acht neming van de wet- en regelgeving omtrent privacybescherming. Hier moet rekening mee gehouden worden bij het opstellen van de gewenste architectuur. Een belemmering blijven de juridische eisen die aan de toegankelijkheid van gegevens door medewerkers van een andere organisatie worden gesteld, de samenwerking is hier begrensd.

Een van de ingrijpendste ontwikkelingen in de dienstverlening naar de burger en voor de manier van werken van medewerkers wordt de overgang van het document gericht werken naar het zaakgericht werken. Het zaakgericht werken wordt ondersteund door het systeem Mozard, een systeem waar alle medewerkers mee te maken gaan krijgen. Dit vraagt de komende jaren veel inspanningen van medewerkers om na te denken over hun werkproces. Aan de kant van het beheer van het systeem vraagt dit veel aandacht voor de inrichting van het systeem om het werkproces van de medewerker zo goed mogelijk te ondersteunen.

Dit alles moet ondersteund worden door voldoende mensen en middelen. De eisen die gesteld worden aan informatisering zullen eerder toenemen dan afnemen.

### **Dienstverlening**

De samenleving verandert in rap tempo. Van een e-overheid worden we een i-samenleving. De gemeenten streven een hoog niveau van digitale dienstverlening na. Door de grootte van de gemeente is het niet aantrekkelijk om zelf oplossingen te ontwikkelen. Belang van standaardisatie neemt toe, er wordt steeds meer verwacht van de uitwisselbaarheid van gegevens. De gemeente zal niet voorop lopen bij alle nieuwe ontwikkelingen maar wil, zeker op het gebied van digitale dienstverlening, een snelle volger zijn. De diensten worden geleverd digitaal waar het kan, persoonlijk als het moet. We werken zaakgericht. Alle informatie is openbaar tenzij de Wob of andere wetgeving bepaalt dat de gevraagde informatie niet geschikt is om openbaar te maken.

### **Burgerzaken**

De wet Basisregistratie Personen is de grondslag voor het stelsel voor de registratie van persoonsgegevens in Nederland. Een aantal onderdelen van deze wet kan pas uitgevoerd worden als de Basisregistratie Personen (BRP) gereed is. De BRP is een landelijke volledig digitale voorziening die persoonsgegevens bevat van alle inwoners van Nederland (ingezetenen) en van personen die niet in Nederland wonen maar wel een relatie met de Nederlandse overheid hebben (de niet-ingezetenen). Bloemendaal is koploper in het BRP-traject. Door de upgrade naar het nieuwe burgerzaken systeem worden beide gemeenten voorbereid op de modernisering van de BRP. De burger krijgt meer mogelijkheden tot zelfservice, intern zijn minder administratieve handelingen nodig. Het proces wordt minder foutgevoelig en de kwaliteit van de gegevens neemt toe. Het systeem wordt standaard gehost in de cloud, dit past in onze visie.

### **Zaakgericht werken**

Zaakgericht werken betekent dat klantcontacten (zoals vragen, vergunningen, bezwaren) centraal als 'zaak' worden geregistreerd en worden uitgezet bij de betrokken afdelingen. Dit verbetert de samenwerking tussen afdelingen en voorkomt dat burgers 'van het kastje naar de muur' gestuurd worden. Klanten kunnen via de website de status van hun aanvraag volgen. In 2015 zijn Heemstede en Bloemendaal begonnen met het gezamenlijk optrekken bij inrichting van het zaakgericht werken. In 2016 en 2017 wordt het zaakstelsel zoveel mogelijk gemeentebreed uitgerold. Eerste fase is het uitfasen van

Corsa in Bloemendaal en Verseon in Heemstede als actieve document management systemen. Deze zullen voorlopig nog wel als raadpleeg omgeving beschikbaar blijven. Daarna zal het zaakgericht werken doorontwikkeld worden. Online dienstverlening wordt verder uitgebreid door het beschikbaar stellen van online formulieren voor het aanvragen van producten. Daarnaast wordt ingezet op het verbeteren van de kwaliteit en efficiency van werkprocessen. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan de eerder genoemde ambities van het programma overheidsbrede dienstverlening 2020. Heemstede en Bloemendaal werken tot op heden in hun eigen, afzonderlijke, Mozard omgeving. Belangrijk project voor 2017 is de integratie van beide Mozard applicaties. Dit heeft als voordeel dat de samenwerking tussen afdelingen van beide gemeenten beter ondersteund kan worden. Tevens is het beheer en de realisatie van koppelingen eenvoudiger en goedkoper.

### **Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)**

Met de omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke plannen vereenvoudigen en samenvoegen. Het gebruik en toepassen van digitale informatie wordt nog belangrijker onder de Omgevingswet. Vanaf 2018 hebben gemeenten een aantal voorzieningen nodig om met de Omgevingswet te kunnen werken. Het gaat onder meer om een web portaal (voor toegang tot het DSO), een landelijke registratie van omgevingsdocumenten (voor inzicht in geldende regels), het Informatiehuis Ruimte en een gegevenscatalogus (een overzicht van diensten die via het stelsel worden geboden). Daarnaast worden de bestaande voorzieningen Omgevings- loket Online (OLO), Activiteitenbesluit Internet Module (AIM) en Ruimtelijke plannen geschikt gemaakt voor de Omgevingswet.

Waar mogelijk worden bestaande voorzieningen, werkwijzen en standaarden gebruikt. Dat betekent bijvoorbeeld dat basisregistraties, voorzieningen voor digitale dienstverlening, afspraken over informatieveiligheid, bestaande uitwisselstandaarden en zaakgericht werken ook in het Omgevingsdomein worden ingezet. De impact op de informatievoorziening van gemeenten is groot. De Omgevingswet kent nieuwe instrumenten, waarop bedrijfsprocessen en informatievoorziening aangepast moeten worden. 2018 is het begin. Nieuwe ontwikkelingen worden gefaseerd ingevoerd tot 2024.

### **Data**

Door de enorme hoeveelheid gegevens te koppelen en slimme verbanden te leggen, kan een wereld gewonnen worden. 'Data is het nieuwe goud' wordt wel eens gezegd. Twee ontwikkelingen springen er in dit verband uit:

#### **Open data**

Het beschikbaar stellen van datasets waardoor iedereen daar zijn voordeel mee kan doen, ook voor commerciële toepassingen. Dit valt onder de Wet Hergebruik Overheidsinformatie.

#### **Big data**

Hierbij gaat om het destilleren van nieuwe inzichten uit grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen.

### **Geografische informatie**

Geo-informatie speelt een belangrijke rol in de communicatie tussen overheden onderling en tussen de overheid, de burgers en bedrijven. De integratie van geo-informatie met administratieve informatie staat nog in de kinderschoenen. Doelstelling is de aanschaf van een nieuw gegevens distributiesysteem waarin administratieve en geo informatie van beide gemeenten opgeslagen en gedistribueerd kan worden. Daarbij wordt uiteraard rekening gehouden met de juridische entiteiten en de privacy waarborgen.

### **Bedrijfsvoering**

#### **Digitaal (samen)werken**

#### **Telefonie**

In Heemstede wordt door alle medewerkers mobiel gebeld. In Bloemendaal is in 2016 voor een aantal medewerkers een mobiele telefoon en abonnement aangeschaft. In 2017 volgt dit voor alle medewerkers. De abonnementen zijn in 2017 ondergebracht in de begroting van GRIT. Bloemendaal moet in 2017 nog eenmalig een aanschaf doen van ca. 100 telefoons.

## **Digitale middelen**

In 2015 is het plaats- en tijdonafhankelijk werken ingevoerd. Ondersteuning met laptops, tablets e.d. is daarbij onontbeerlijk. Dit levert ook efficiëntie op. Er zijn minder vaste werkplekken nodig. Medewerkers hebben ook op buitenlocaties toegang tot de applicaties waarmee ze hun werk moeten doen. Om goed samen te werken is het van belang dat er ook op dezelfde manier wordt gewerkt en dat dezelfde middelen beschikbaar zijn.

## **Sociaal intranet**

In de tweede helft van 2016 wordt naar verwachting het nieuwe sociaal intranet opgeleverd. Dit intranet moet kennisdeling en interne informatievoorziening een impuls geven. Het zal voor medewerkers mogelijk worden zelf informatie te plaatsen en te reageren op berichten van anderen. Implementatie zal eerst in Heemstede plaatsvinden, uiteindelijk zal er één centraal intranet worden gerealiseerd.

## **Archief**

Beide gemeenten archiveren hybride. Dat wil zeggen dat uit de digitale werkprocessen, de blijvend te bewaren digitale informatie toegevoegd wordt aan het papieren archiefdossier. De archieven van de gemeenten worden beheerd in het document managementsysteem Corsa (Bloemendaal) en Verseon (Heemstede). Momenteel wordt toegewerkt naar zaakgewijs archiveren in dms/rma zaaksysteem Mozard.

Belangrijkste doelstelling voor beide gemeenten is het uitfasen van de huidige document management systemen Corsa (Bloemendaal) en Verseon (Heemstede). Nadat beide gemeenten volledig met Mozard werken als zaak- en archiefsysteem, zullen de archiefprocedures gelijkgetrokken worden. Er zal duidelijk onderscheid gemaakt blijven worden tussen Heemstedse en Bloemendaalse archiefbescheiden.

Met het vervangen van de papieren documenten voor authentieke digitale exemplaren zijn gemeenten in staat om volledig digitaal te werken. De organisatie moet kunnen garanderen dat het scannen van de documenten goed gebeurt. Daarnaast is het van belang dat de bewaaromgeving van de digitale informatie op orde is. Als de organisatie aan de externe gemeentearchivaris aantoont dat de gemeenten voldoen aan wet- en regelgeving geeft hij een positief advies tot vervanging af. Het college neemt vervolgens een besluit tot vervanging. Hierna vormen de gemeenten een volledig digitaal archief en is er geen dubbele beheerslast van papieren en digitale informatie.

Op langere termijn is aansluiting op een E-depot van belang, dit is een landelijke digitale infrastructuur voor het waarborgen van duurzaam toegankelijke overheidsinformatie. De ontwikkeling van E-depots staat nu nog in de kinderschoenen. Het is moeilijk te voorspellen wanneer het interessant wordt om daarop aan te sluiten. Vast staat dat aansluiting op termijn verplicht is en ook grote voordelen met zich mee kan brengen.

In Bloemendaal worden de achterstanden in het papieren archief weggewerkt in 2016 en begin 2017. In 2019 moet in beide gemeenten een blok van 10 jaar archief worden beschreven en overgedragen aan het Noord-Hollands Archief.

### *Harmonisatie systemen*

Harmonisatie van systemen ondersteunt samenwerking. In de meeste gevallen wordt het systeem multitenant ingericht waarbij data herleidbaar blijft naar de individuele gemeenten. Dit is in veel gevallen wettelijk verplicht en laat ook de optie open om te kunnen ontvlechten.

### *Burgerzakensysteem*

Beide gemeenten hebben reeds hetzelfde systeem en hebben voor de upgrade en uitbreiding daarvan dezelfde keuze gemaakt.

### *Financieel systeem*

Per 1/1/2018 gaan beide gemeenten hetzelfde systeem gebruiken.

### *Plannen tekenen*

Voor het tekenen, aanpassen en publiceren van omgevingsvergunningen en bestemmingsplannen op Ruimtelijkeplannen.nl wordt het Heemstedse systeem gekozen.

#### *Geo domein*

Voor het beheer openbare ruimte en het GIS gebruiken beide gemeenten verschillende systemen. Harmonisatie wordt (bij de afloop van de contracten) onderzocht.

#### *Datadistributie*

Beide gemeenten gebruiken nu nog aparte datadistributie systemen. Deze systemen hebben veel koppelingen met andere applicaties. Eén gezamenlijk datadistributiesysteem is voor het beheer van koppelingen en de ontsluiting van data efficiënter. Hierbij moet goed gekeken worden naar de gehele informatiearchitectuur.

#### *Mozard*

Beide zaaksystemen worden samengevoegd.

#### *P&O*

Beide P&O afdelingen werken al met hetzelfde systeem.

### **Nieuwe systemen**

#### *Lias Online*

Lias Online is een uitbreiding van Lias Enterprise (dat Bloemendaal al heeft) om de begroting en het jaarverslag digitaal webbased toegankelijk te maken.

#### *Business Intelligence*

Data is nog geen kennis. Als ondersteuning van een effectieve besluitvorming is er behoefte aan management informatie. Een BI tool consolideert en ontsluit data uit meerdere databronnen via eenvoudig toegankelijke interactieve rapportages. Hierbij kunnen ook verbanden worden gelegd.

#### *Parkeervergunningen*

Het administratieve proces rondom parkeervergunningen is tijdrovend en foutgevoelig, de beleidsregels zijn ingewikkeld. Er wordt onderzocht of een specifieke applicatie toegevoegde waarde heeft ten opzichte van implementatie in Mozard.

### **GBKZ**

Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid voert de gemeentelijke belastingtaken en de Wet WOZ uit voor de gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort. Daarnaast voert GBKZ taken uit van het geo-informatiebeheer voor de gemeenten Bloemendaal en Haarlemmerliede en Spaarnwoude.

De gegevensdistributiesystemen van GBKZ en de gemeente Bloemendaal zijn in de huidige situatie gescheiden. Samenvoeging is onderzocht en zou efficiënter zijn omdat o.a. koppelingen met landelijke voorzieningen dan zouden kunnen worden gedeeld. Vanwege de wettelijke eisen aan de omgang met gegevens is dit echter niet mogelijk.

Alle gemeenten worden verplicht de WOZ-gegevens waarvan zij bronhouder zijn toe te voegen aan de Landelijke Voorziening WOZ. Daarna worden vanuit de Landelijke Voorziening de afnemers voorzien van de voor hen relevante informatie voor de heffing van waterschapsbelasting, Rijksbelastingen, etc. De route om aan te kunnen sluiten aan de LV WOZ bestaat uit een aantal stappen en voorwaarden die van elkaar afhankelijk zijn.

1. De aansluiting met de Basis Registratie Kadaster is gerealiseerd, waardoor de kadastrale mutaties worden verwerkt in de belastingapplicatie via dagelijks berichtenverkeer.
2. De afdeling GIB beheert de koppeling tussen de BAG en de WOZ. Alle vier de GBKZ gemeenten zijn voor 95% gekoppeld. De overige 5% wordt door de teams GIB en WOZ gezamenlijk opgepakt in 2016. Dit koppelvlak is geïmplementeerd in de waarderingapplicatie, maar moet ook nog worden geïmplementeerd in de belastingapplicatie.
3. GBKZ gaat rechtstreeks koppelen aan LV BAG in plaats van binnengemeentelijke afname van BAG berichten. Na de implementatie van BAG Digilevering worden geen BAG gegevens rechtstreeks van de vier gemeenten betrokken.



4. Het nieuwe Handelsregister (NHR) is de basisregistratie van ondernemingen en rechtspersonen en maakt deel uit van het stelsel van basisregistraties. Het heeft de voorkeur op het NHR aan te sluiten voor de aansluiting op de LV WOZ.
5. Digikoppeling is de elektronische 'postbode' voor de overheid en bestaat uit een set standaarden voor veilig en betrouwbaar elektronisch berichtenverkeer tussen overheidsorganisaties. Op dit moment wordt een keuze gemaakt of GBKZ via een eigen Digikoppeling gaat aansluiten aan de landelijke voorzieningen of alsnog meelift met de Digikoppeling van de centrumgemeente Bloemendaal.
6. In de LV WOZ worden waarde gegevens van onroerende zaken (WOZ-objecten) landelijk opgeslagen. Afnemers krijgen deze gegevens vanuit de LV WOZ aangeleverd en kunnen deze bevragen. Gemeenten zijn als bronhouder verantwoordelijk voor het initieel vullen en bijhouden van de LV WOZ op basis van de gemeentelijke WOZ.

#### *Online dienstverlening*

GBKZ wil aansluiten bij de ontwikkelingen op het gebied van online dienstverlening. Burgers moeten digitaal hun zaken kunnen afhandelen en digitaal bezwaar kunnen maken. GBKZ wil op korte termijn aansluiten op MijnOverheid. Producten die niet via MijnOverheid worden aangeboden worden via het portaal van GBKZ aangeboden. Uitgangspunt hierbij is Mozard tenzij en er moet een koppeling tussen Mozard en het belastingen systeem worden gerealiseerd. Voor producten die in Heemstede afgehandeld worden, maar waar GBKZ de leges voor int, moet een koppeling met de Mozard applicatie van Heemstede worden gerealiseerd. Het is efficiënter eerst de samenvoeging van de beide Mozard omgevingen te realiseren zodat met één koppeling kan worden volstaan.

#### **Sociaal domein**

##### *IASZ*

Voor 2017 staat de koppeling van Civision Samenleving met Mozard gepland. Dit is een complexe, dynamische koppeling die het mogelijk maakt voor IASZ om digitale dossiers altijd volledig en actueel ter beschikking te hebben. IASZ gaat dan ook aan de Archiefwet voldoen met betrekking tot digitaal archiveren en kan meeliften op het vervangingsbesluit waarmee papieren documenten vernietigd mogen worden nadat ze gescand zijn.

Een ambitie is het beschikbaar maken van online aanvragen voor verschillende IASZ producten.

##### *Loketten en Centra Jeugd en Gezin Heemstede en Bloemendaal*

Voor de Wmo-loketten en Centra voor Jeugd en Gezin (frontoffice sociaal domein) wordt in zowel Heemstede als in Bloemendaal gewerkt met MensCentraal. In de backoffice (IASZ) wordt Civision Samenleving gebruikt.

Het gebruik van verschillende systemen in frontoffice en backoffice leidt tot extra (administratieve) werkzaamheden in het primaire proces. Daarnaast brengt het gebruik van 2 systemen met zich mee dat extra stappen moeten worden gezet om de gegevens uit de beide systemen samen te brengen, bijvoorbeeld voor de managementinformatie. Onderzocht is of het mogelijk is om een koppeling tot stand te brengen tussen de systemen van de front- en backoffice. Dit is helaas niet mogelijk gebleken.

Om te komen tot een efficiencyverbetering van de werkprocessen, heeft het wel de voorkeur om uiteindelijk met één systeem te gaan werken voor zowel de front- als backoffice. Dat betekent dat het systeem dat gekozen wordt de benodigde functionaliteiten voor zowel front- als backoffice moet bieden. Op dit moment kan Civision Samenleving dit bieden; Mens Centraal kan dit niet.

Bij de te maken keuze is het functioneel beheer een belangrijk aandachtspunt.

MensCentraal werkt webbased. Voor aanpassingen in de inrichting zijn de gemeenten afhankelijk van de leverancier. De prijs voor het gebruik van MensCentraal is relatief laag, maar de kosten die gemaakt moeten worden voor de noodzakelijke ondersteuning zijn relatief hoog.

Keuze voor Civision Samenleving betekent een uitbreiding van het applicatiebeheer bij de IASZ. Nagegaan zal moeten worden wat dit betekent voor de formatie. De verwachting is dat op dit vlak extra formatie nodig is. Aanvullend wordt opgemerkt dat aan het gebruik van Civision Samenleving voor de gemeente geen extra kosten voor aanschaf en gebruik zijn verbonden.

Op dit moment bereiden de gemeenten zich voor op de verwerving van de maatwerkvoorzieningen Wmo en de individuele voorzieningen Jeugd per 1 januari 2018. Dit kan leiden tot een andere indeling



van producten hetgeen weer gevolgen kan hebben voor de inrichting van de systemen. Naar verwachting zal dit medio maart/april 2017 duidelijk worden.

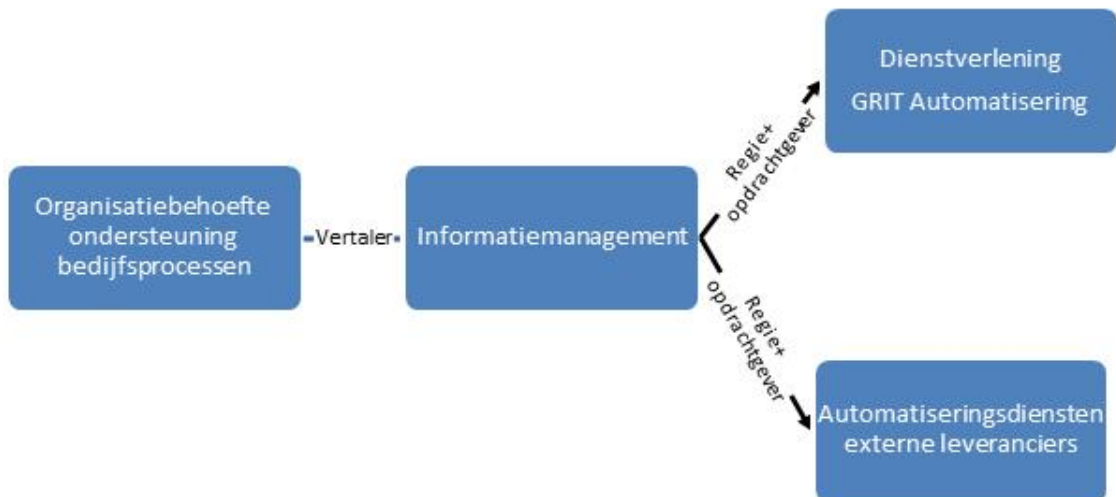
Het ligt daarom voor de hand om een eventuele overgang van systemen te realiseren per 1 januari 2018, zodat optimaal rekening kan worden gehouden met de effecten van de verwerving per 2018.

Het eerste kwartaal 2017 kan dan gebruikt worden om de consequenties in beeld te brengen van de keuze voor en overgang naar één systeem. Op basis daarvan kan een overwogen besluit worden genomen. Na besluitvorming kan de inrichting en implementatie van het nieuwe systeem ter hand worden genomen zodat het nieuwe systeem per 1 januari 2018 operationeel is.

De gemeente Bloemendaal heeft de wens om hierop - bij wijze van pilot - vooruit te lopen. Om dit mogelijk te maken, is het noodzakelijk om tijdig een werkgroep te formeren van vertegenwoordigers van de IASZ en het loket/CJG.

### Samenwerking en organisatie

Informatiemanagement is het proces dat ervoor zorgt dat de informatiebehoeften die vanuit verschillende werk- en bedrijfsprocessen van een organisatie ontstaan worden vertaald in informatievoorziening. Informatiemanagement professionaliseert de vraagkant van ICT en vertegenwoordigt de gebruikersorganisatie als afnemer van de informatievoorziening.



In praktijk wordt de term Informatiemanagement vaak alleen gebruikt voor strategische en sturende activiteiten. Voor operationele activiteiten wordt meestal de term functioneel beheer en gegevensbeheer gebruikt.

#### GRIT

Door de oprichting van GRIT is de organisatie van de informatievoorziening van de gemeenten Bloemendaal en Heemstede veranderd. Het domein Informatievoorziening, dat eerst sterk IT gericht was, wordt meer business geïntereerd, staat dicht bij de organisatie en is meer gericht op functionaliteit en ondersteuning van de processen. Er ontstaat een sterkere klant-leverancier verhouding waarbij Informatievoorziening als vraagzijde fungeert en GRIT het aanbod levert.

Deze klant-leverancier relatie vraagt om een heldere afbakening van de rollen en taken van automatisering en informatisering en daarbij het functioneel en gegevensbeheer. Hier is een begin mee gemaakt en dit wordt steeds verder uitgewerkt.

#### Automatiseringsdiensten externe leveranciers

Niet altijd zal GRIT onze leverancier van ICT diensten zijn. Steeds vaker worden diensten ondergebracht in de cloud [5] [6]. Cloud computing houdt het afnemen van diensten via internet in. Voordelen van

cloud computing zijn de schaalbaarheid, plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken, minder investeringen in hardware, minder beheer.

Belangrijkste criteria voor het overzetten naar de cloud zijn:

- Is specialistische kennis nodig voor beheer en onderhoud van de applicatie?
- Is beschikbaarheid van de applicatie ook buiten kantoor tijden belangrijk?
- Hoe belangrijk is de applicatie voor de dienstverlening aan burgers en bedrijven en de continuïteit van de werkprocessen?

Ook na de samenvoeging van teams automatisering van Bloemendaal en Heemstede is GRIT niet groot genoeg om alle benodigde kennis van alle verschillende platforms en systemen in huis te hebben. De gedeelde visie van Informatisering en GRIT is 'cloud first' voor alle primaire applicaties. Om daar in 2020 klaar voor te zijn moeten we de komende jaren stapsgewijs onze kritieke applicaties naar de cloud gaan overzetten:

- Youforce (staat al in de cloud)
- Civision Belastingen
- iBurgerzaken
- Mozard
- Key2Finance
- Civision Samenleving
- Office

Het extern hosten van een applicatie in de cloud kost veel geld, dit levert niet automatisch meteen een besparing op bij systeembeheer, aangezien besparingen pas te realiseren zijn als een substantieel deel van het werk wordt uitbesteed. Daarnaast is een reden om extern te gaan hosten het feit dat er intern te weinig kennis is. Beheer dat eigenlijk uitgevoerd zou moeten worden wordt nu niet gedaan. Door extern te hosten wordt dus de kwaliteit verbeterd. Ook op de infrastructuur kan niet meteen worden bespaard. Op termijn kan op systeembeheerformatie en ict infrastructuur bespaard worden. In 2020 moet een nieuwe aanbesteding gestart worden ter vervanging van de huidige infrastructuur. Die nieuwe infrastructuur zal minder zwaar opgetuigd hoeven worden

Bij uitbesteden moet met de volgende zaken rekening gehouden worden. Hoe houden we de regie en het overzicht? Waar staan de gegevens, in een private of public cloud? Hoe is het met de beveiliging van de gegevens? Wat zijn de afspraken m.b.t. prestaties? Houdt de regelgeving de techniek bij? Is er een exit strategie? Vanuit VNG/King zijn hiervoor handvatten beschikbaar. De cloud strategie zal de komende periode nog verder uitgewerkt moeten worden. De regierol blijft te allen tijde bij de gemeente zelf liggen.

### *Informatisering*

Ook het informatiemanagement moet professionaliseren. Door de snel veranderende omgeving, de afhankelijkheid van de leveranciers, het werken in ketens, en de cloudontwikkelingen wordt regievoering steeds belangrijker. Operationeel verdwijnen meer taken naar buiten. Contractmanagement en het inkopen van flexibele en schaalbare oplossingen wordt steeds belangrijker. Veel taken van het informatiemanagement zijn nu nog versnipperd in beide organisaties en worden op dit moment voornamelijk uitgevoerd op operationeel niveau. Om als afdeling informatisering goed samen te kunnen werken is het van belang dat duidelijk is welke diensten van een afdeling Informatisering verwacht kunnen worden. Uit workshops is gebleken dat er noodzaak en draagvlak is om verschillende taken te centraliseren binnen één afdeling Informatisering voor beide gemeenten waarbij meer aandacht moet komen voor de strategische taken van bijvoorbeeld het functioneel beheer en gegevensbeheer.

De nieuwe team Informatisering vertaalt de behoefte van de organisatie naar de leverancier en is in die zin kader stellend voor GRIT. De afdeling is o.a. verantwoordelijk voor

### Richten

- Informatiebeleid en informatiebeveiligingsbeleid;
- Innovatie en beheertmanagement;

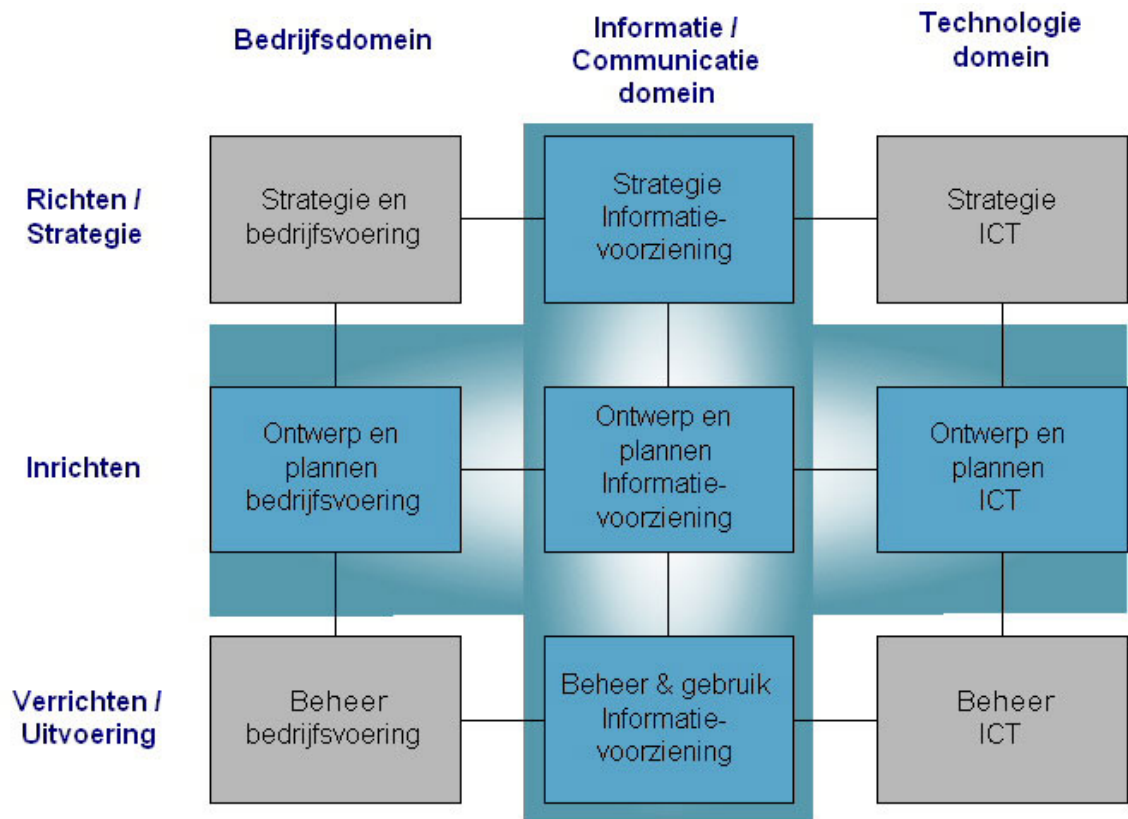
### Inrichten

- Planning&Control, contractmanagement, financieel management;
- Informatiearchitectuur;

- Projectleiding;
- Kwaliteitsmanagement;
- Archiefbeleid;

Verrichten

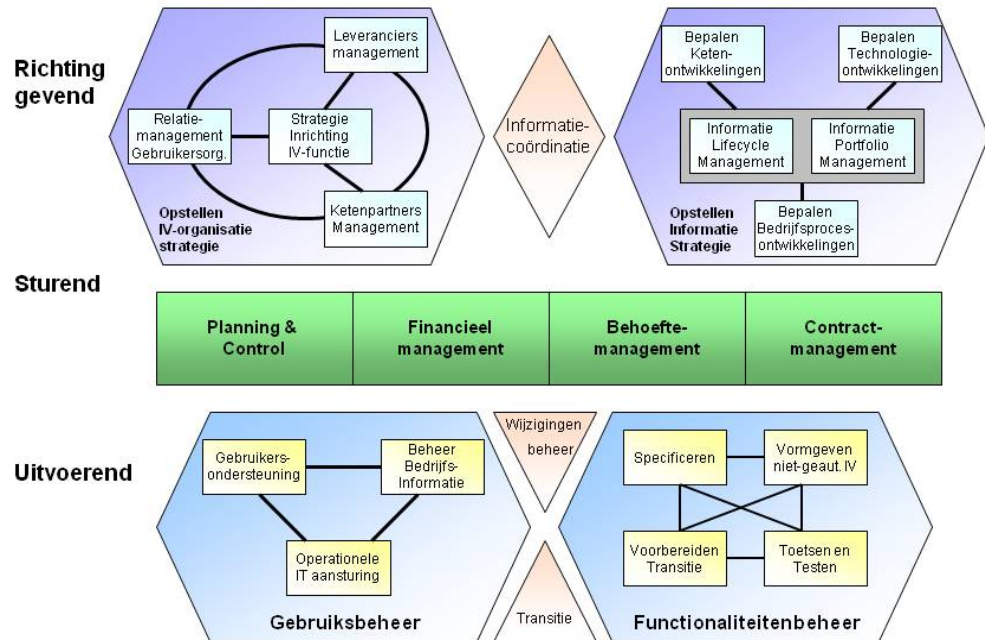
- Taken functioneel beheer
- Taken gegevens beheer.
- Advies ontsluiting informatie



*Functioneel beheer*

Applicaties bieden steeds meer mogelijkheden in de ondersteuning van de werkprocessen. Vaak is het beheer op een vakafdeling gegroeid en worden niet alle taken die bij dit beheer horen uitgevoerd. Dit kan zelfs tot gevolg hebben dat een systeem het werkproces niet goed ondersteunt terwijl een systeem daar wel de mogelijkheden toe heeft.

# BiSL in detail



In overleg tussen GRIT, Informatisering en een aantal functioneel beheerders is goed gekeken naar de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende spelers. De uitkomsten komen overeen met de 'standaard' op het gebied van functioneel beheer en/of informatiemanagement. In het 'standaard' gehanteerde model, BiSL (Business Information Services Library), wordt met functioneel beheer alle activiteiten bedoeld op alle niveaus van de informatievoorziening richtinggevend, sturend, uitvoerend. In de praktijk wordt de term functioneel beheer vaak geassocieerd met de uitvoerende activiteiten in het werkgebied, terwijl de term informatiemanagement voornamelijk wordt gebruikt als het gaat om de richtinggevende activiteiten. In de workshop werden de richtinggevende en sturende taken ondergebracht bij Informatisering. De uitvoerende taken bij de vakafdeling en voor gemeentebrede applicaties bij de afdeling Informatisering.

## Gegevensbeheer

Gegevensbeheer maakt een grote ontwikkeling door. Gegevens staan steeds minder op zich zelf maar vormen een onderdeel van de informatieketen. Goed gegevensbeheer is cruciaal voor de betrouwbare, transparante overheid die op een toegankelijke en efficiënte manier diensten levert aan burgers en bedrijven.

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in het opzetten en beheren van gegevensbestanden of datasets waaronder de basisregistraties (landelijke voorzieningen). Dit werk is voorlopig nog niet afgerond. Gegevens worden deels gecentraliseerd bijgehouden (basisregistraties), maar steeds meer gegevens bevinden zich bij regionale ketenpartners. Daarnaast is de gemeente zelf als bronhouder eigenaar van een groot aantal datasets. Het overzicht houden in de samenhang en koppeling van deze gegevens vraagt steeds meer specialistische kennis en capaciteit.

We staan aan het begin van de overgang van beheer naar slim gebruik van gegevens. Daarvoor moet de basis op orde zijn. Voor het op orde houden en goed organiseren van de basis moet rekening gehouden worden met alle aspecten uit de figuur.

In de workshop over de plaats van gegevensbeheer binnen Heemstede en Bloemendaal is de eensgezinde opvatting dat om gegevensbeheer professioneel en kwalitatief op een hoogwaardige niveau te borgen een groot deel van de taken die onder gegevensbeheer vallen gecentraliseerd uitgevoerd moet worden bij de afdeling informatisering. Alleen dan is er voldoende kennis en capaciteit om de ontwik-

kelingen binnen het vakgebied goed bij te kunnen houden en gegevens op een goede manier te kunnen verrijken tot informatie door slimme kruisverbanden te leggen. Wel moet nauwe samenwerking met afdelingen die mutaties leveren of verwerken en de afnemers van de gegevens geborgd blijven. Verdere uitwerking van de inrichting van gegevensbeheer zal in de komende periode plaatsvinden.



Zonder goed gegevensbeheer is inzet van open data en big data hetzelfde als de vuile was buiten hangen. Steeds meer verschillende werkprocessen zijn van goed gegevensbeheer afhankelijk. Als je data voor iedereen toegankelijk maakt, wordt ook voor de buitenwereld zichtbaar of die wel of niet op orde is. Alle registraties zijn de afgelopen jaren pas ontstaan en van belang geworden voor andere afdelingen. Nu blijkt dat er onvoldoende capaciteit is voor het beheer ervan. Er wordt door diverse afdelingen binnen Heemstede en Bloemendaal bijna structureel capaciteit ingehuurd om achterstanden te beperken.

#### *Post*

Het traditionele papieren postkanaal is aan het opdrogen. Zowel inkomende als uitgaande papieren post is de afgelopen jaren al veel minder geworden. Het doel is om dit de komende jaren actief verder terug te dringen door uitbreiding van het aantal online webformulieren. Post blijft uiteraard wel als communicatie kanaal bestaan. Daarnaast wordt gedacht aan een oplossing voor aangetekend mailen met rechtsgeldige handtekening. Daardoor kan er meer post digitaal verstuurd worden. Heemstede en Bloemendaal gaan het postkanaal zoveel mogelijk gezamenlijk afhandelen.

#### **De basis op orde**

De samenleving verandert in een netwerksamenleving waarbij steeds meer data uitgewisseld wordt tussen allerlei ketenpartners en bronhouders. De Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid biedt basisvoorzieningen, standaarden en producten die het overheden mogelijk maken om hun primaire processen doelmatig in te richten en te blijven ontwikkelen. Onderdelen zijn o.a. de basisregistraties en de stelselvoorzieningen. Als gemeente moeten we steeds opnieuw investeren in ontwikkelingen rond de GDI om de basis op orde te krijgen en te houden.

### *Gebruik van basis- en kerngegevens*

Om gegevens te kunnen delen zet de Nederlandse overheid een stelsel van basisregistraties op. Door deze aan elkaar te koppelen kan de overheid snel over betrouwbare en actuele gegevens beschikken. Bovendien hoeven burgers en bedrijven niet telkens opnieuw hun gegevens te verstrekken aan overheden. Dit stelsel bespaart kosten en biedt tal van mogelijkheden om efficiënter, effectiever en meer klantgericht te werken. Koppelingen met deze registraties moeten worden gerealiseerd.

- Het nieuwe Handelsregister (NHR) is de basisregistratie van ondernemingen en rechtspersonen. Voor juiste en betrouwbare gegevens is in Bloemendaal een koppeling aan de landelijke voorziening NHR wenselijk.
- Voor het binnengemeentelijk gebruik van de BAG moet deze registratie worden gekoppeld aan het gegevensdistributiesysteem van Bloemendaal. BAG berichten worden na koppeling automatisch door verwerkt naar binnengemeentelijke afnemers zoals GBA en GBKZ

### *Stelselvoorzieningen*

Er is een aantal voorzieningen om de gegevens uit de basisregistraties goed te ontsluiten waar we op aan moeten sluiten.

- Met **Digikoppeling** kunnen overheidsorganisaties uniform, veilig, betrouwbaar en efficiënt onderling informatie uitwisselen. Digikoppeling is de standaard digitale verpakking voor berichtenuitwisseling tussenoverheden.
- Met **digimelding** kunnen overheden onjuistheden in de gegevens van de basisregistraties uniform, betrouwbaar en efficiënt terug melden aan de bronhouders van die registraties. Bronhouders onderzoeken de melding en zorgen dat de basisregistratie wordt aangepast.
- Via **Digilevering** kunnen afnemers zich 'abonneren' op gebeurtenisberichten uit de basisregistraties, zoals bv. verhuizingen of geboortes.

### *MijnOverheid*

MijnOverheid is een persoonlijke website voor overheidszaken waarop wordt ingelogd met DigiD. Dit levert gemak op voor de burger, veel overheidsinformatie staat bij elkaar. Burgers kunnen gegevens controleren wat zorgt voor een betere gegevenskwaliteit en MijnOverheid beheert de emailadressen van de burgers voor notificaties.

Steeds meer overheidsdiensten sluiten aan op MijnOverheid, zoals de Belastingdienst, het Kadaster, RDW, SVB, UWV en gemeenten. Ook wij willen aansluiten en vanaf 2017 stapsgewijs diensten en producten aanbieden via MijnOverheid.

### *Landelijke authenticatiegegevens*

Bedrijven en burgers moeten digitaal zaken kunnen doen met de overheid. Burgers kunnen dat nu al met DigiD. Voor bedrijven wordt dit geregeld met eHerkenning. Vanaf 2018 is het voor Overheidsloketten wettelijk verplicht om gebruik te maken van Europese identificatie en Autorisatie. Met het nieuw in te voeren eIDAS kunnen inwoners uit andere Europese landen zaken doen met de gemeente.

Er wordt gewerkt aan Idensys, een standaard voor de toegang tot online dienstverlening. Er ontstaan dan meerdere inlogmiddelen (nu alleen DigiD). De gebruiker kiest uit de beschikbare inlogmiddelen het middel waarmee hij wil inloggen, net zoals hij nu een bank kiest als hij met Ideal betaalt. Organisaties krijgen alleen de informatie over een persoon of organisatie(s) die ze voor het uitvoeren van een gevraagde transactie nodig hebben.

### *E-factureren*

Een e-factuur kan automatisch worden ingelezen en verwerkt door het factureringssysteem van de ontvanger. De factuur moet zijn opgesteld, verzonden en ontvangen in een gestructureerde elektronische vorm. Het bespaart tijd en geld, de kans op fouten is kleiner en rekeningen worden sneller betaald. Eind 2018 moeten alle aanbestedende overheidsdiensten e-facturen kunnen ontvangen.

### *Wetten*

#### *Wet Openbare Overheid (Woo)*

Op 19 april is de Woo aangenomen in de 2<sup>e</sup> kamer. Het moment waarop de Woo wet wordt is nog niet bekend. Als deze wet wordt ingevoerd heeft dat een grote impact op de gemeentelijke informatievoorziening. Overheidsorganen moeten een online beschikbaar register gaan bijhouden van de documenten



en datasets waarover zij beschikken. Dat betekent dat wij voor de meeste documenten in al onze kern-applicaties een register moeten inrichten dat direct vanaf onze website toegankelijk is. Los van de grote technische impact zal dit ook organisatorisch aanpassingen vereisen, bewust zijn hoe om te gaan met documenten die direct openbaar zijn.

#### *Wet Hergebruik Overheidsinformatie*

Deze wet bevat de randvoorwaarden voor het hergebruik van openbare overheidsinformatie waarbij informatie door anderen, niet commercieel en commercieel, ten volle kan worden gebruikt en benut voor andere doeleinden dan waarvoor de informatie in eerste instantie is geproduceerd. De wet gaat daarbij uit van beschikbaarstelling naar aanleiding van een verzoek. Herbruikbaar beschikbaar stellen betekent dat de informatie machine leesbaar is.

#### *Architectuur*

Uitgangspunten bij het aanpassen van de applicatie architectuur zijn het verlagen van de kwetsbaarheid in beheer, verlagen van kosten en complexiteit van het applicatielandschap en het vergroten van de mogelijkheden voor het ontsluiten van data. De informatie is digitaal en plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar. De gegevensuitwisseling betrouwbaar en authentiek. Goede informatievoorziening maakt dat uitgevoerde werkzaamheden achteraf te reconstrueren zijn, cultuurhistorische informatie beschikbaar is en dat alle nuttige geautomatiseerde systemen met elkaar verbonden zijn. Bovendien worden gegevens eenmalig vastgelegd en meervoudig gebruikt en worden de werkprocessen goed ondersteund. Administratieve gegevens worden gekoppeld aan geografische gegevens. De GEMEentelijke Model Architectuur, GEMMA, is leidend voor de inrichting van de architectuur van de gemeente. In het kader van de samenwerking wordt bij iedere vervanging van applicaties door beide gemeenten gezamenlijk opgetrokken. Het harmoniseren van processen kan ook aanleiding zijn om over te gaan tot hetzelfde systeem. Om de randvoorwaarden van de gehele architectuur te bewaken is het van belang dat Informatisering altijd bij de aanschaf van systemen wordt betrokken.

#### *Gegevensdistributie*

Waar wordt welk gegeven gebruikt? Wie is eigenaar van het gegeven en waar zijn dezelfde gegevens nog meer nodig voor de bedrijfsprocessen? Koppelingen en gegevensuitwisseling wordt steeds belangrijker. Om gegevens op een goede manier te gebruiken en beheren is een modern gegevensdistributiesysteem nodig. Op dit moment hebben Heemstede en Bloemendaal twee verschillende gegevensdistributiesystemen. Beide systemen bevatten voornamelijk administratieve data. Geo data zit in andere systemen. GBKZ heeft in de huidige situatie een eigen gegevensdistributiesysteem. De huidige distributiesystemen zijn gesloten systemen. Op korte termijn willen Heemstede en Bloemendaal onderzoek doen naar een gezamenlijk gegevensdistributiesysteem. Dit systeem moet alle data, zowel administratieve als geo data, bevatten. Het systeem moet open zijn en gemakkelijk te koppelen.

#### *Informatiebeveiliging*

In de digitale wereld is goede beveiliging van informatie inmiddels een basis uitgangspunt. Dit betreft alle privacy gevoelige informatie waarbij de gemeente als overheid de privacy van haar burgers moet waarborgen. Maar ook alle andere informatie die nodig is om de werkprocessen uit te voeren. De informatie moet beschikbaar, betrouwbaar en voor de juiste personen toegankelijk zijn. Om gemeenten te ondersteunen bij de inrichting van de informatiebeveiliging is de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) opgesteld. Doelstelling is om in 3 jaar, 2015-2017, deze baseline in te voeren bij de gemeente Bloemendaal en Heemstede. De twee grote uitdagingen in de komende jaren zijn:

- Inspelen op de continue technische ontwikkelingen en daardoor veranderende bedreigingen. Dit vraagt om blijven van deze ontwikkelingen en steeds aanpassen van de maatregelen.
- De medewerkers bewust maken van ieders rol in de informatiebeveiliging. Bewust maar vooral onbewust niet goed handelen veroorzaakt de meeste informatie beveiligings incidenten. Dit vraagt om een goed en doorlopend bewustwordingsplan.

De rijksoverheid bouwt de komende jaren met het Digiprogramma verder aan de Generieke Digitale Infrastructuur. Uitwisseling van informatie, eenmalig opslaan, meervoudig gebruik, basisregistraties, ketensamenwerking, generieke digitale loketten voor de burger. Alles draait om gegevens die gedeeld en verstuurd worden. Het beveiligen van statische gegevens die lokaal worden opgeslagen is nog te overzien. Bij delen en versturen van gegevens en berichtuitwisseling zijn de integriteit en vertrouwelijkheid belangrijke aandachtspunten. Nieuwe vragen zijn wie op welke plek in de keten verantwoordelijk is. Informatiebeveiliging wordt steeds belangrijker en dient over voldoende capaciteit te beschikken. De verwachting is dat de huidige informatie niet voldoende zal zijn. In 2017/2018 zal naast een coördinator Informatiebeveiliging (Ciso) ook een functionaris gegevensbescherming aangesteld moeten worden.



Deze functionaris is speciaal belast met het privacy aspect. Wat is er aan wet- en regelgeving op gebied van de privacy en hoe moeten we dit toepassen in de dagelijkse praktijk.

### Investeringsoverzicht Heemstede

Met de kennis van nu is een investeringsbegroting opgesteld. Per project moet dit verder worden uitgewerkt en onderbouwd met offertes. Hierbij is een uitsplitsing gemaakt naar investeringen die al eerder zijn aangevraagd en dus al in de begroting zitten en nieuwe investeringen. Zie ook "Begroting 2017" bladzijde 168 t/m 170.

	Planning	Zit al in begroting	Nieuwe investeringen	Nieuwe exploitatie
<b>Dienstverlening</b>				
Dienstverlening iBurgerzaken/Parkeren	Najaar 2016			
Zaakgericht werken verdiepen/integratie	2017		€ 50.000	
Doorontwikkelen website (toptaken)	Najaar 2016			
Qmatic integreren	Najaar 2016			
<b>Bedrijfsvoering</b>				
Mobiele telefoons	2017			
Digitale middelen	2017			
BI tool	2017			€ 6.000 (v.a.2018)
<b>Koppelingen</b>				
Civision Samenleving - Mozard	2017			
LV NHR	2017			
<b>Samenwerking</b>				
1 Financieel systeem H'stede- B'daal	2017			
<b>De basis op orde</b>				
Aansluiting GDI, basisregistraties, koppelingen	2016		€ 50.000	€ 5.000 (v.a. 2018)
Vervangen datadistributiesysteem	2016			
Informatiebeveiliging	2017			
WOO	2018		€ 50.000	€ 10.000
<b>Formatie uitbreiding</b>				
Technisch projectleider 0,5 fte	2016			€ 35.000

#### *Benodigde formatie*

De komende jaren is veel capaciteit nodig voor de inrichting en het beheer van het zaakstelsel Mozard. In Heemstede is daar een full time beheerder voor aanwezig. In Bloemendaal is door de verschuiving van werkzaamheden extra tijd vrijgemaakt waardoor er nu ook een full time beheerder beschikbaar is. Daarnaast zal er regelmatig capaciteit worden ingehuurd bij Mozard zelf. Processen die zij al eerder bij andere gemeenten hebben ingericht worden op die manier snel bij onze gemeenten uitgerold.

Door de aanstelling van de Security Officer en de samenwerking met GRIT is minder capaciteit beschikbaar voor de uitvoering van projecten. Er is behoefte aan een technisch projectleider. Beide gemeenten dragen hier 0,5 fte aan bij. Bij Bloemendaal komt dit voor het grootste deel uit de nog beschikbare formatie bij de afdeling Informatisering. Bij Heemstede is hier formatie voor aangevraagd bij de begroting.

Door uitbreiding van Civision Samenlevingszaken met de frontoffice functionaliteit wordt het applicatiebeheer verschoven naar IASZ. De functioneel beheerders daar kunnen die extra werkzaamheden niet aan. Dus zal er formatie beschikbaar moeten komen om dat deel goed te kunnen inrichten en beheren. Er zijn geen nieuwe licenties nodig voor de frontoffice functionaliteit. Het extra functioneel beheer moet bekostigd worden uit het vrijvallen van de uitgaven aan de huidige licenties van MensCentraal.

Het gegevensbeheer vraagt veel meer aandacht. Binnenkort wordt de Basisregistratie Grootchalige Topografie opgeleverd. Binnen de bestaande formatie is er geen ruimte voor de extra werkzaamheden die dit met zich meebrengt. Dekking moet gevonden worden in externe inhuur die bijna structureel

plaatsvindt, een klein stukje formatie dat in Heemstede binnenkort vrij komt voor deze werkzaamheden. Of dit genoeg is zal moeten blijken. Verdere dekking moet komen uit formatie die vrijkomt door het samenvoegen van werkzaamheden, bijvoorbeeld bij de post, of door het efficiënter worden van processen waardoor uren vrijkomen, bijvoorbeeld bij parkeervergunningen.

Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen moeten gemeenten een Ciso aanstellen die verantwoordelijk is voor het informatiebeveiligingsbeleid. Hier is binnen de afdeling Informatisering van Heemstede 2 dagen voor vrij gemaakt, 1 voor Heemstede en 1 voor Bloemendaal. De verwachting is dat 0,5 fte voor 2 gemeenten op den duur niet voldoende zal zijn.

Naast een Ciso zijn gemeenten vanaf 2018 verplicht een privacy functionaris aan te stellen. Het is nog onduidelijk hoeveel extra werkzaamheden dit met zich meebrengt en of hier extra formatie voor nodig is. De aandacht voor en eisen aan informatiebeveiliging nemen steeds toe. Daarbij wordt de vraagstelling steeds ingewikkelder. De gemeente is verplicht allerlei data te ontsluiten maar moet daarbij wel aan de privacy eisen blijven voldoen. De verwachting is dat hier in de toekomst extra formatie voor nodig is.

### **Meer lezen?**

[1] Digitaal 2017

Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen digitaal afhandelen. De overheid opereert als één. Dit betekent dat er met alle ketenpartners koppelingen gelegd moeten worden voor informatie-uitwisseling en het op elkaar aan laten sluiten van processen.

[2] Digitale agenda 2020 van de VNG

Hierbinnen zijn als belangrijkste ambities innovatie in dienstverlening aan inwoners en ondernemers, het versterken van de uitvoeringskracht van gemeenten en samenwerken in uitvoeringsketens geformuleerd.

[3] Digicommissaris Bas Eenhoorn heeft een digiprogramma 2016/2017 opgesteld. Daarin staat vanuit een technische invalshoek de digitale overheid centraal. Het speerpunt van dit programma is het opzetten van een generieke data infrastructuur (GDI). Hierdoor moeten informatie- en processystemen makkelijker op elkaar aangesloten kunnen worden. <https://www.digicommissaris.nl/page/894/digicommissaris-bas-eenhoorn-licht-het-digiprogramma-2016-2017-toe>

[4] <http://www.mxi.nl/upload/documenten/ictbg2015impressie.pdf>

[5] <https://www.ibdgemeenten.nl/wp-content/uploads/2014/04/13-1111-Cloud-computing-gemeenten.pdf>

[6] <http://www.aboutthecloud.nl/kennisitems/de-beste-cloudstrategie-voor-uw-bedrijf/>