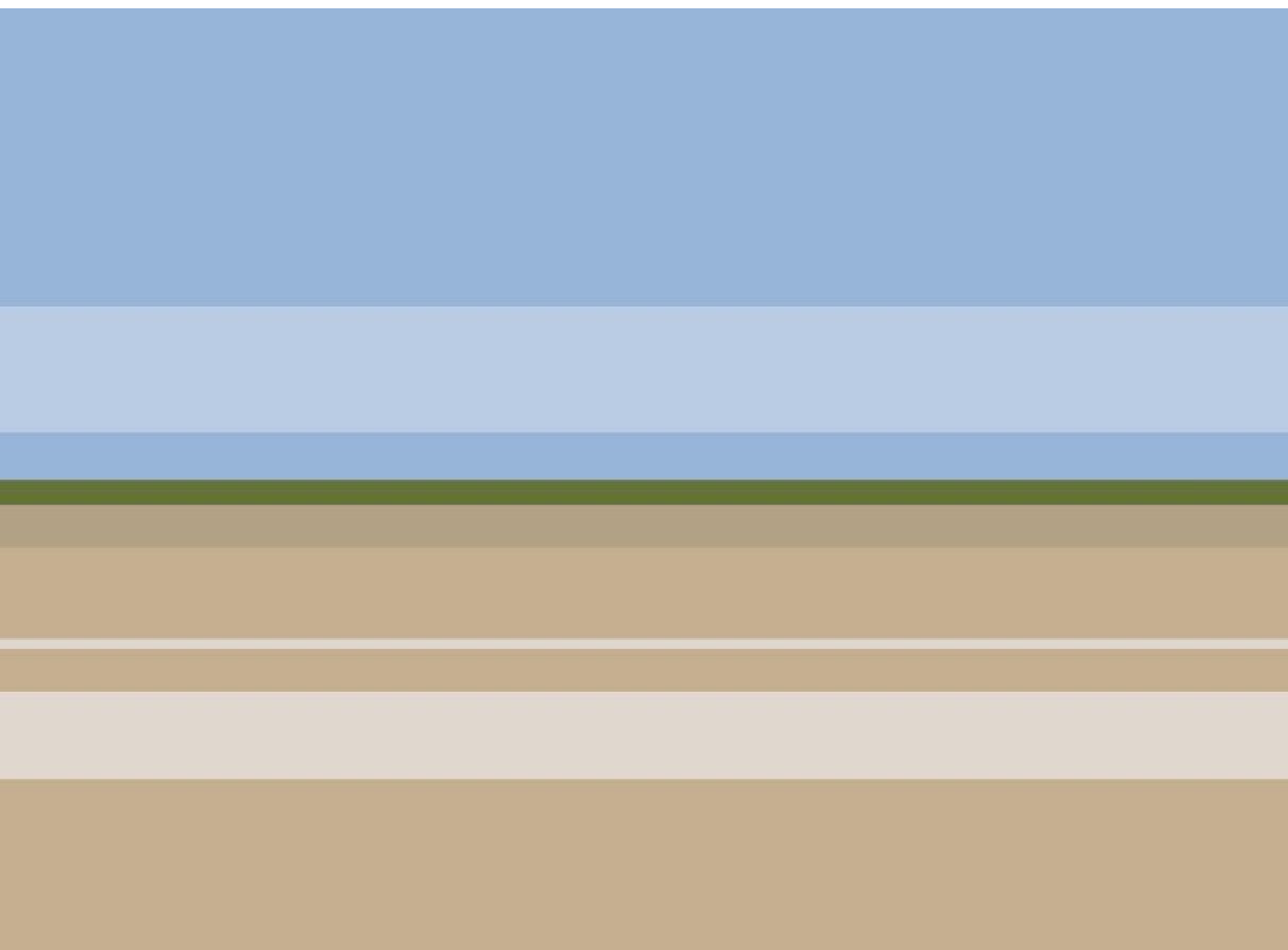


Informatiebeleidsplan 2018-2022 Gemeente Texel



"Op weg naar een flexibele, digitale gemeente in 2022"

Team Advies en Ondersteuning

september 2017

Dit informatiebeleidsplan is opgesteld door:

Hans van Vooren
Robert Jan van Vliet
Walter Oskam

Afstemming heeft plaatsgevonden met:

Wendy Velner	Dienstverlening
Denise Willemstein	Dienstverlening
Irene Buijs	Dienstverlening
Marc Oosterdijk	Dienstverlening
Annelie Springer	Beleid
Jasper Wessels	Advies en ondersteuning
Onno Werkman	Advies en ondersteuning
Edwin Korver	Advies en ondersteuning
Michiel Uitdehaag	Portefeuillehouder
Marit de Porto	Griffie

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	5
	1.1 Doelstelling.....	5
	1.2 Positionering	6
	1.3 Leeswijzer	6
2.	Trends en ontwikkelingen	7
	2.1 Overheidsprogramma's	7
	2.2 Maatschappelijke ontwikkelingen	8
	2.3 Technologische ontwikkelingen.....	9
3.	I-visie: “De informatiebehoefte toekomstbestendig”	13
4.	Informatiebeleidsplan volgens 4 sporen	15
	4.1 Doorontwikkeling dienstverlening	15
	4.2 De technische basis op orde.....	17
	4.3 Doorontwikkeling bedrijfsvoering	20
	4.4 Klaar voor de toekomstige informatiesamenleving	22
5.	Uitvoering informatiebeleidsplan	25
6.	Financieel overzicht.....	26
	Bijlage 1 - Activiteiten overzicht	29

1. Inleiding

Gemeentelijke organisaties hebben te maken met bezuinigingen, nieuwe taken en vergrijzing. Tevens zijn er allerlei overheidsprogramma's, maatschappelijke en technologische ontwikkelingen waarop ingespeeld moet worden. Daarnaast verandert ook de verwachting van hun klanten: burgers en bedrijven. Dit maakt dat een gemeente zich moet ontwikkelen naar een flexibele organisatie die kan meebewegen met de ontwikkelingen in de maatschappij en de verwachtingen van haar klanten.

Het optimaliseren van de dienstverlening is een belangrijke doelstelling van de gemeente Texel¹. Beschikbare, integere, vertrouwelijke en controleerbare informatie is een belangrijke voorwaarde voor een goede dienstverlening. Informatie is één van de voornaamste bedrijfsmiddelen van de gemeentelijke organisatie; we zijn als gemeente immers een informatie verwerkende en leverende organisatie. Het goed organiseren van de informatievoorziening draagt bij aan het efficiënt inrichten van de bedrijfsvoering.

Het gebruik van mobiele devices, clouddiensten, apps, social media, domotica, big data, blockchain, robotisering en smart city toepassingen en de beschikbaarheid van breedband-internet verandert in een rap tempo de manier waarop burgers, bedrijven en overheid met elkaar communiceren en gegevens uitwisselen. Al deze ontwikkelingen en processen roepen de vraag op hoe de gemeente Texel omgaat met snelle en continue veranderingen. Hierbij spelen informatievoorziening en ICT een belangrijke rol.

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

Dit informatiebeleidsplan is van toepassing op gemeentelijke organisatie met uitzondering van de Bolder en de OSG. Op dit moment wordt het informatiebeleid van de Bolder en de OSG door hen zelf verzorgd. Per augustus 2017 worden gesprekken met de Bolder gevoerd over samenwerking op het gebied van informatisering.

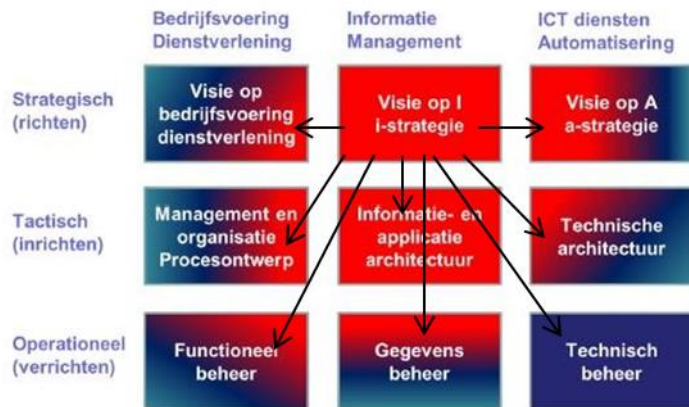
1.1 Doelstelling

De 'continue verandering' vraagt om een adequate inrichting van de gemeentelijke organisatie. Dit plan is richtinggevend voor de komende jaren.

In dit informatiebeleidsplan geven we de richting aan voor onze informatievoorziening in de periode tussen 2018 en 2022. Het gaat in op de ontwikkelingen van de e-Overheid en geeft inzicht in de vele aspecten van informatisering. Het leidt de ontwikkeling, het beheer en gebruik van informatievoorziening in goede banen en ondersteunt de gemeentelijke dienstverleningsprocessen.

1.2 Positionering

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



Figuur 1. Positie Informatiebeleidsplan en verhouding met andere domeinen

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

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de overheidsprogramma's en de maatschappelijk en technologische trends en ontwikkelingen beschreven. Dit geeft een overzicht van de externe factoren die een kans of bedreiging zijn voor de gemeente Texel.

In hoofdstuk 3 wordt de visie op de informatievoorziening (I-Visie) toegelicht.

De ontwikkelingen, trends en visie worden in hoofdstuk 4 omgezet in een informatiebeleidsplan dat volgens 4 sporen wordt ingericht. Ieder van deze sporen is uitgewerkt in doelstellingen, uitgangspunten en resultaten.

In hoofdstuk 5 wordt een toelichting gegeven op de uitvoering van het informatiebeleidsplan.

2. Trends en ontwikkelingen

Informatievoorziening en ICT zijn geen op zichzelf staande thema's, maar zijn onderhevig aan diverse trends en ontwikkelingen. Deze worden hieronder beschreven.

2.1 Overheidsprogramma's

Regeerakkoord 2012

In het huidige regeerakkoord van 2012 "Bruggen slaan"² is aangegeven dat de dienstverlening door overheden beter moet. Een groot aantal taken wordt (en is al) overgebracht van het Rijk naar gemeenten om meer maatwerk mogelijk te maken en de betrokkenheid van burgers te vergroten. De gemeente positioneert zich hiermee als eerste overheid voor zowel burgers als bedrijven.

Digitaal 2017 en Dienstverlening 2020

In de brief van de digicommissaris³ wordt beschreven hoe de overheid ervoor gaat zorgen dat zij haar doelstellingen op het gebied van digitale dienstverlening, zoals beschreven in het regeerakkoord, wil bereiken. Uitgangspunten daarbij zijn:

- Alle voor burgers en bedrijven relevante informatie worden digitaal beschikbaar gesteld;
- Burgers en bedrijven kunnen alle (aan)vragen digitaal versturen en alle berichten digitaal ontvangen;
- De digitale diensten moeten gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn. Het dienstverleningsproces is vanuit de logica van de klant ingericht;
- Burgers en bedrijven krijgen inzage- en correctierecht. Zo kunnen ze eenvoudig zien welke gegevens over hen zijn vastgelegd en aan wie deze worden verstrekt. Daarnaast moeten zij de mogelijkheid hebben om fouten te (laten) corrigeren. Het achterliggende doel hiervan is dat burger en bedrijven zelf de regie voeren over hun zaken en gegevens;
- Het elektronisch contact moet goed beveiligd zijn;
- Gemeenten maken hierbij gebruik van landelijke voorzieningen zoals MijnOverheid en de landelijke basisregistraties.

Gemeenten op weg naar 2020⁴

In alle regio's van het land heeft de VNG gesprekken gevoerd met wethouders, griffiers, raadsleden en secretarissen. Uit deze inventarisatie is een aantal programma's gekomen, waaronder:

Programma Versterken en vitaliseren

Uit de bijeenkomsten kwam een duidelijke rode draad: we willen de lokale democratie versterken en vitaliseren. Dat leidt tot een krachtige lokale overheid. Dit is dan ook de ambitie voor de VNG en daarmee bepalend voor haar strategie en de collectieve agenda.

Programma Lokale Democratie in Beweging

Het doel van het Programma Lokale Democratie in Beweging is dat gemeentelijke organisaties in 2018 méér dan nu in staat zijn door samenspel met inwoners, bedrijven, medeoverheden en samenwerkingspartners in verbinding te zijn met de maatschappelijke omgeving en met elkaar als bestuurlijke partners.

² <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/10/29/regeerakkoord>

³ <https://www.digicommissaris.nl/>

⁴ <https://vng.nl/vereniging/organisatie/gemeenten-op-weg-naar-2020>

Digitale agenda 2020⁵

Gemeenten maken deel uit van een sterk veranderende samenleving, waarin de steeds verdere digitalisering van de informatievoorziening een van de belangrijkste ontwikkelingen is. De Digitale Agenda 2020 (DA2020) ondersteunt, ontzorgt en versterkt gemeenten daarbij en doet dat aan de hand van een zestal doelstellingen:

- Meer datagedreven werken;
- Optimaliseren van gemeenschappelijke infrastructuur;
- Samen organiseren;
- Verbeteren dienstverlening inwoners;
- Verbeteren dienstverlening ondernemers;
- Verder brengen van innovatie en onderzoek.

Het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeente (KING) geeft uitvoering aan de digitale agenda, VNG richt zich op bestuurders.

Maar het is niet alleen een toenemende digitalisering van de informatievoorziening waar gemeenten mee te maken krijgen. Gemeenten krijgen ook te maken met ontwikkelingen die te maken hebben met landelijke en provinciale wet- en regelgeving (zoals de decentralisaties in het sociaal domein⁶ (3d's), de Omgevingswet of de invoering van de Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid), technologische innovaties (zoals blockchain, zelfrijdende voertuigen of 3D-printen), maatschappelijke trends (zoals een toenemende mate van ondernemerschap, vergrijzing en individualisering) en ontwikkelingen die te maken hebben met steeds hogere verwachtingen van inwoners en ondernemers met betrekking tot de gemeentelijke digitale dienstverlening.

2.2 Maatschappelijke ontwikkelingen

Toenemende samenwerking en regionalisering

Het werken in ketens wordt een steeds grotere uitdaging. De gemeente is steeds meer een schakel in een keten. Dit vraagt om organisatie-overstijgende samenwerking waarbij gegevens en informatie eenvoudig, efficiënt en veilig uitgewisseld en gedeeld kunnen worden tussen de verschillende organisaties in de keten.

Netwerk/participatiesamenleving

De burger wordt steeds mondiger en is beter geïnformeerd. Burgers en bedrijven nemen steeds meer eigen verantwoordelijkheid wat ook van ze wordt verwacht - en de (landelijke) overheid speelt daarbij een faciliterende en regisserende rol. Dit draagt bij aan de transformatie van onze samenleving van verzorgingsstaat naar netwerksamenleving waarin iedereen participeert - uiteraard binnen zijn of haar mogelijkheden. De focus verschuift van kaderstellend en bepalend naar regie en coördinatie van de uitvoering en zelfs naar gezamenlijke uitvoering (co-creatie).

Toenemende aandacht voor transparantie

In toenemende mate wordt van de gemeente Texel verwacht dat ze transparant is. Burgers en bedrijven verwachten dat ze inzicht hebben in de gegevens die de gemeente van hen heeft en welke gegevens zijn gebruikt om tot een besluit te komen. Dit inzicht is noodzakelijk om invulling te kunnen geven aan de vanuit de overheid verlangde grotere mate van zelfredzaamheid van burgers en bedrijven.

Burgers en bedrijven stellen steeds hogere eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening

De persoonlijke behoeften, mening, voorkeuren, belangen en competenties van burgers en bedrijven krijgen toenemende aandacht. Burgers en bedrijven stellen hogere eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Texel. Zij produceren en consumeren steeds meer informatie o.a. via internet en social media

⁵ <https://www.da2020.nl/>

⁶ <https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein/isd-informatievoorziening-sociaal-domein>

en verwachten dat er veel online te regelen is. Tegelijkertijd is er een groep die niet digitaal vaardig genoeg is om mee te komen in de steeds digitaler wordende samenleving.

Breder gebruik van gegevens binnen de overheid

Het landelijk stelsel van basisregistraties is een belangrijke katalysator geweest om ervoor te zorgen dat belangrijke overheidsbrede gegevens landelijk door alle overheidsorganisaties worden hergebruikt. Ook geo-informatie is steeds breder beschikbaar en geïntegreerd met administratieve informatie.

Toenemende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy

Met de explosieve groei en digitalisering van informatie wordt het ook steeds belangrijker om goed na te denken over de beveiliging ervan. Burgers en bedrijven maken zich zorgen over de privacy van hun gegevens. Ook ontwikkelingen als tijd- en plaats- onafhankelijk werken en “Bring your own Device” maken informatiebeveiliging een actueel onderwerp. Het besef groeit dat onze privacy door gegevensuitwisseling steeds gemakkelijker in het gedrang komt. Een beeld van de gevoeligheid van gegevens is nodig om te bepalen of deze de organisatie mag verlaten.

2.3 Technologische ontwikkelingen

Er zijn steeds meer maatschappelijke kwesties die (deels) opgelost worden door digitale middelen en technologie in te zetten.

Outsourcing & samenwerking

Veel gemeenten maken momenteel de afweging, welke taken wil ik zelf doen, samen met anderen, uitbesteden of eventueel voor anderen verzorgen (bepalen sourcingstrategie). De motieven voor samenwerking worden vaak uitgedrukt in kostenbesparing, kwaliteitsverbetering, kwetsbaarheid verminderen, klantgerichtheid en continuïteit. Op het gebied van ICT kunnen er voordelen zijn bij o.a. gezamenlijke inkoop, gezamenlijk (systeem)beheer, een gedeeld ICT- en applicatielandschap en uniforme verwerking van gegevens. Er dient echter wel rekening te worden gehouden met schaalgrootte. Kleine gemeenten zullen bij samenwerkingsverbanden met grotere gemeente minder invloed kunnen uitoefenen. Leveranciers zullen hun aandacht eerder op grote gemeenten richten. Een ander risico bij samenwerking is dat het beheer via vele verschillende procedures georganiseerd wordt. Dit kan ten koste gaan van de flexibiliteit en klantgerichtheid.

Applicaties naar de Cloud

Cloud computing is het via het internet op aanvraag beschikbaar stellen van hardware, software en gegevens. De Cloud staat voor een netwerk dat met alle computers die erop aangesloten zijn een soort 'wolk van computers' vormt, waarbij de eindgebruiker niet weet op hoeveel of welke computer(s) de software draait of waar die computers precies staan. De gebruiker hoeft op deze manier geen eigenaar meer te zijn van de gebruikte hard- en software en is dus ook niet verantwoordelijk voor het onderhoud. Het feit dat steeds meer vak applicaties als Software as a Service (SAAS) worden aangeboden zorgen voor een totaal nieuw gedistribueerd applicatielandschap. Randvoorwaarde hiervoor is wel dat de technische infrastructuur toereikend is.

Social media

Veel overheden experimenteren volop met social media. Gemeenten zijn steeds vaker toegankelijk via WhatsApp, Facebook, Twitter en YouTube. Het brengt de overheid dichterbij de (jonge) burger. Toepassingen variëren van het informeren van burgers tot aan het gebruik van social media als dienstverleningskanaal o.a. voor het doen van meldingen en het stellen van vragen (bijv. via WhatsApp). In andere sectoren zien we ook steeds vaker dienstverlening via beeldbellen (bijv. een hypotheekgesprek). Dit vraagt een actief beleid van de gemeente op social media. Enerzijds omdat social media een nieuw dienstverleningskanaal vormen. Anderzijds omdat ideeën, klachten, vragen en sentimenten van de

samenleving verwoord worden via dit kanaal. In sommige gevallen zal hierop actief gecontroleerd en tijdig gereageerd moeten worden, bijvoorbeeld ter voorkoming van escalatie.

Bring Your Own Device

Mensen zijn steeds meer ervaren IT gebruikers en willen zelf bepalen welke apparatuur en applicaties ze gebruiken. Mobiele telefoons, tablets en notebooks zijn gemeengoed geworden en mensen willen ze graag overal mee naar toe kunnen nemen en gebruiken (Bring Your Own Device). Veel applicaties en mobiele apps zijn gratis op Internet beschikbaar en sluiten beter aan bij behoeften dan formele werkplekken.

Informatie zoeken en vinden

Zoeken en vinden van informatie wordt een steeds grotere uitdaging. Informatie is overal aanwezig (o.a. zaak- en archiefsysteem, persoonlijke of netwerkschijf, internet), in verschillende vormen (office, pdf, e-mail, xml), op verschillende informatiedragers (usb, smartphones, tablets), en in verschillende versies, beheerd door verschillende mensen of groepen mensen. Het beheer van al deze informatie en het vermogen om de juiste relevante en betrouwbare gegevens terug te vinden, wordt een steeds grotere uitdaging en kost een substantieel deel van de productieve tijd.

Wearables en domotica

Wearables zijn een nieuwe generatie mobiele devices die op het lichaam gedragen worden, zoals smart-watches. Domotica is het toepassen van elektronica ten behoeve van de automatisering van processen in en om de woning. Beide technologische ontwikkelingen kunnen bijdragen aan de zelfredzaamheid van burgers door gegevens te delen met gemeenten, zodat gemeenten beter kunnen inspelen op de sociale (zorg)behoeften. Het gaat bijvoorbeeld om systemen waarbij de voordeur ontgrendeld kan worden met de halszender van het alarmeringssysteem of het presenteren van camerabeelden bij de entree, zodra er iemand aanbelt. En voor thuiswonende ouderen die slecht ter been zijn, is het prettig dat automatisch de gordijnen worden gesloten en de verlichting op afstand kan worden bediend.

Smart Cities, Internet of Things en Robotisering

Een 'smart city' maakt gebruik van informatie- en communicatietechnologie (ICT) om de kwaliteit, de prestaties en de interactiviteit van de stedelijke diensten te verbeteren, de kosten en het verbruik van hulpbronnen te verminderen en om het contact tussen burgers en overheid te verbeteren. Denk aan het begeleiden van toeristen naar een vrije parkeerplaats.

Door het koppelen van apparaten aan internet (Internet of Things) is het mogelijk om diverse maatschappelijke vraagstukken te beantwoorden. Een voorbeeld hiervan is slimme sensoren in afvalcontainers die de routing van de vuilniswagen bepalen.

Met robotisering wordt bedoeld dat een toenemend aantal taken, dat eerst door mensen werd uitgevoerd, door robots wordt uitgevoerd. Voor de gemeente kan gedacht worden aan de (eventuele) inzet van 'robots' in de vorm van grasmaairobots, slimme onderhoudsapparatuur of drones ten behoeve van luchtfoto's en handhaving.

Big data, data mining en open data

Big Data is de exponentiële toename van de mogelijkheden om data te genereren, delen, combineren en analyseren. Dit leidt tot nieuwe inzichten. Big data spelen een steeds grotere rol. Burgers en bedrijven slaan zelf steeds meer data op in de vorm van bestanden, foto's en films (bijvoorbeeld op Facebook of YouTube), er zijn steeds meer apparaten die zelf data verzamelen, opslaan en uitwisselen en er is steeds meer data van sensoren beschikbaar. Niet alleen de opslag is een uitdaging ook het analyseren van deze data speelt een steeds grotere rol.

Data mining is een techniek waarbij op basis van beschikbare data de kans op bepaalde gebeurtenissen wordt bepaald. Mogelijke toepassingen vinden we bijvoorbeeld op het gebied van toezicht en handhaving. Niet willekeurig op het eiland controleren, maar alleen daar waar de kans op overtredingen groot is. Daarnaast kunnen de verschillende toepassingen van internet (sociale media) worden ingezet om gewenst gedrag te

stimuleren door communicatie over toezicht en handhaving. Hiermee kan de druk op arbeidsintensieve controles en her controles verder worden teruggebracht.

Het begrip 'open data' heeft betrekking op het online beschikbaar stellen van informatie in een open format, zoals XML of rss. Het delen en open stellen van deze gegevens maakt dat de uitwisseling van informatie efficiënter kan plaatsvinden. We kunnen hierbij denken aan de samenwerking op het gebied van veiligheid. Bekende voorbeelden zijn www.misdaadkaart.nl of www.alarmeringen.nl. Een ander voorbeeld is de NS die OV-data beschikbaar stelt waarmee programmeurs nieuwe apps maken voor reizigers en andere vervoerders.

Gamification

Gamification is het gebruik van spelprincipes en speeltechnieken, om de burgers en bedrijven te stimuleren zelfredzaam te worden/zijn. Gamification verleidt, grijpt vast, motiveert en bindt burgers en bedrijven. Het wordt gebruikt in applicaties en processen voor het bevorderen van de betrokkenheid van burgers en bedrijven. Een voorbeeld is een experiment in Stockholm waarbij men de traptreden in een station bekleedde met pianotoetsen die bij het betreden een bepaalde klank produceerden. Op deze manier stimuleerde men de gebruikers om in plaats van de roltrap de trap te gebruiken om de lichaamsbeweging te verhogen. Ook liet men kinderen hun tanden poetsen met een borstel die verkleurt als je lang genoeg poetst.

Cybercrime en ethical hacking

Cybercrime is criminaliteit met ICT als middel én doelwit. Omdat ons leven zich meer en meer digitaal afspeelt, neemt ook de kans op online criminaliteit toe. Met ethical hacking kunnen onze systemen en infrastructuur onderzocht worden op beveiligingsfouten die kwaadwillende hackers zouden kunnen misbruiken om de betrouwbaarheid van onze ICT-infrastructuur negatief te beïnvloeden.

Blockchain

Met blockchain kan een bedrijf of gemeente veilig transacties verrichten, zonder dat er een 'derde betrouwbare partij' zoals een bank of administratiemedewerker gegevens hoeft te controleren. Dat levert minder administratie op. Een blockchain is - in het kort - een openbaar, digitaal en decentraal grootboek. Het is niet veel anders dan een bestand met gegevens dat gedeeld wordt met iedereen die van de blockchain gebruik maakt. Alle gebruikers krijgen de exacte kopie en kunnen dit bekijken en er zaken in wijzigen. Omdat de blockchain gedistribueerd is opgeslagen op soms wel duizenden servers, blijft informatie veilig en betrouwbaar. De technologie van de bitcoin is bijvoorbeeld gebaseerd op blockchain.

3. I-visie: “De informatiebehoefte toekomstbestendig”

Het voorliggend informatiebeleidsplan werkt toe naar een nieuwe informatievoorziening met 2021 als stip aan de horizon. De I-visie is gebaseerd op twee pijlers:

- Flexibel, wendbaar en toekomstbestendig
- Optimale en betrouwbare dienstverlening

1. Flexibel, wendbaar en toekomstbestendig

We onderschrijven dat de wereld ‘buiten’ voortdurend verandert (‘verandering is een continue factor’), ICT-ontwikkelingen gaan snel, het Rijk blijft de wet- en regelgeving actualiseren/ontwikkelen (met gevolgen voor de informatievoorziening, inkoop en werkprocessen). Richting de toekomst is er behoefte aan veel flexibiliteit van ondersteunende systemen. Daarbij geldt, hoe we het nu organiseren mag geen beperking zijn voor de toekomst.

2. Optimale en betrouwbare dienstverlening

De gemeente Texel is primair gericht op optimale en betrouwbare dienstverlening naar burgers. Belangrijke elementen hierbij zijn: klantgericht werken, ontzorgen, innovatief waar het kan, geld is belangrijk (binnen de beschikbare budgetten) maar is niet leidend, betrouwbaar, proces gestuurd, vriendelijk en persoonlijk. Anderzijds blijft de vraag van de klant leidend bij de uitvoering van onze gemeentelijke dienstverlening. Dit geldt ook voor de inrichting van de informatievoorziening. Daarbij streven we naar een focus op langdurige relaties met burgers en bedrijven (incl. dossiervorming) in plaats van alleen maar aandacht voor het eenmalig verstrekken van producten.

Strategische vertrekpunten

De volgende strategische vertrekpunten worden gehanteerd:

- Bij het ontwikkelen en invoeren van nieuwe oplossingen t.b.v. dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening zitten we veelal in het peloton (actieve volger). We zitten niet in de kopgroep maar houden het beschikbaar komen van innovaties goed in de gaten. Zo ontwijken we de wet van de ‘remmende voorsprong’;
- In beginsel verzorgen we de ICT zelf, vanzelfsprekend onderzoeken we waar samenwerking op onderdelen voordelen (kosten, kwaliteit, continuïteit) biedt.
- De informatievoorziening is geschikt voor gegevensuitwisseling met meerdere uitvoerings- en samenwerkingspartners;
- We zijn voorstander van meer zelfservice, uit oogpunt van snelheid en gemak. Burgers en bedrijven kunnen, daar waar het kan en mag, hun producten en diensten digitaal met ons afhandelen. We organiseren een vangnet voor mensen die hiertoe niet in staat zijn en/of die niet willen.
- Digitaal werken is de norm binnen de gemeentelijke organisatie. Wij richten onze informatievoorziening, gegevensverwerking en -uitwisseling digitaal in.
- Onze medewerkers werken veilig en locatie onafhankelijk, bijv. gemeentehuis, thuis, bij de klant (keukentafelgesprek).

4. Informatiebeleidsplan volgens 4 sporen

Het informatiebeleidsplan van de gemeente Texel is afgeleid van de overheidsprogramma's, de lokale ambitie en de maatschappelijke en technologische trends en ontwikkelingen. Het informatiebeleidsplan wordt ingericht via de volgende 4-sporen:

1. Doorontwikkeling dienstverlening
2. De technische basis op orde
3. Doorontwikkeling bedrijfsvoering
4. Klaar voor de toekomstige informatiesamenleving

Deze 4-sporen zijn verder uitgewerkt in strategische keuzes met bijbehorende doelen, uitgangspunten en resultaten.

4.1 Doorontwikkeling dienstverlening

Er is een tendens om de dienstverlening te baseren op een klant die zelfstandig in staat is om een situatie te beoordelen en zijn zaken zelfstandig kan afhandelen. Met name repeterende en eenvoudige dienstverleningsprocessen lenen zich voor geautomatiseerde afhandeling, zonder tussenkomst van een medewerker. Complexere aanvragen (o.a. vergunningen) zijn vaak niet zelfstandig af te handelen.

Om medewerkers en samenleving optimaal te faciliteren, is het goed om de informatiestromen te bundelen rondom een persoon of een situatie. Zo kan een klant (burger of ondernemer) zelfstandig een situatie beoordelen (zelfstudie) en indien nodig zelfstandig (zelfservice) of samen (collaboratie) acties uitzetten om bijvoorbeeld de zelfredzaamheid te vergroten.

4.1.1 Digitale dienstverlening

Doelstelling

Als gemeente willen we digitaal toegankelijk zijn voor alle klanten. We sturen aan op het gebruik van het digitale kanaal, omdat we de klant zo het snelst en meest efficiënt kunnen helpen.

Uitgangspunten

- We richten het kanaal 'website' als voorkeurskanaal in. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet.
- We maken gebruik van landelijke portals (bijv. MijnOverheid) bij het digitaal beschikbaar stellen en uitwisselen van gegevens en documenten met burgers en bedrijven. Optimale dienstverlening wordt bereikt door burgers en bedrijven te (ver)leiden naar MijnOverheid. Als burgers/bedrijven gedetailleerde informatie willen, dan verstrekt de backoffice deze.
- De klant krijgt hetzelfde antwoord op dezelfde vraag onafhankelijk van het kanaal.
- Niet de klant, maar de vraag wordt doorverwezen.
- Wij werken met servicenormen: afspraak = afspraak.
- Het dienstverleningsproces wordt georganiseerd in een zaakstelsel.
- We sturen op de afwikkeling van de vragen en de klant kan dit volgen. Wij geven medewerkers, burgers en ondernemingen inzicht in de statuswijzigingen van hun zaken.
- Wij richten de intake en afhandeling van zaken waarbij meerdere partijen betrokken zijn, zodanig in dat de klant geen last heeft van organisatiegrenzen.

Resultaten

- Doorontwikkeling digitale dienstverlening zodat de klant intensiever gebruik kan maken van website, kennisbank en e-formulieren.

4.1.2 Informatievoorziening Omgevingswet

De nieuwe Omgevingswet, die naar verwachting in 2019 of 2020 in werking treedt, integreert 26 wetten op het gebied van de fysieke leefomgeving en heeft als uitgangspunt: minder en overzichtelijke regels, meer ruimte voor initiatieven, lokaal maatwerk en vertrouwen. Burgers, bedrijven en overheden zijn betrokken bij de uitvoering van de Omgevingswet.

Met de komst van de Omgevingswet wordt ook het bestemmingsplan vervangen door één omgevingsvisie voor de gehele gemeente. Laatstgenoemde bundelt verschillende onderwerpen (informatiehuizen) op het gebied van de fysieke leefomgeving: lucht, bodem, water, bouwen, afval, ruimte, externe veiligheid, geluid, natuur en cultureel erfgoed. In de nabije toekomst zal het mogelijk zijn om voor een specifieke locatie alle geldende regels (verordeningen) te achterhalen.

De nieuwe Omgevingswet zorgt er voor dat diverse wetten en daarmee samenhangende taken gebundeld gaan worden in een nieuw omgevingsloket. Dit heeft voor een burger of ondernemer het voordeel van 'one-stop-shopping'.

Achter de schermen worden momenteel de eerste stappen voorbereid voor een uniforme gegevens-uitwisseling tussen betrokken ketenpartners (o.a. burgers, bedrijven, gemeenten, omgevingsdiensten, waterschappen, Rijkswaterstaat, provincie en rijk) via het Digitaal Stelsel Omgevingswet.

Door de toenemende integraliteit neemt de noodzaak van gegevensuitwisseling tussen de actoren toe. Tot 2024 wordt gewerkt aan het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Het DSO ondersteunt de informatie-uitwisseling met ketenpartners, maar ook de processen voor planvorming, vergunningverlening, toezicht en handhaving bij de overheid. Bestaande voorzieningen, werkwijzen en standaarden worden waar mogelijk gebruikt. Het stelsel van verbonden databronnen, die processen met informatie gaan voeden, speelt hier ook een belangrijke rol. Op dit moment worden de verschillende bijbehorende informatiehuizen aangesloten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet.

Doelstelling

De gemeente Texel moet op tijd klaar zijn voor de invoering van de Omgevingswet. In de periode tot 2024 zullen informatievoorziening en dienstverlening zich door ontwikkelen. Enerzijds landelijk (het Digitaal Stelsel Omgevingswet), anderzijds bij gemeenten en andere overheden.

Uitgangspunten

- We leveren een bijdrage aan een landelijk Digitaal Stelsel Omgevingswet dat optimaal bijdraagt aan de informatievoorziening van gemeenten en aan de ketensamenwerking.

Resultaten

- Op basis van UIVO (Uitvoering Informatievoorziening Omgevingswet) zullen we de dienstverleningsprocessen, informatie-architectuur en standaarden, die gericht zijn op de uitvoering van de Omgevingswet implementeren.

4.1.3 Sociaal domein

Faciliteren van zelfredzaamheid

Bij de decentralisatie in het sociaal domein stonden het vergroten van participatie en zelfredzaamheid centraal. Dit heeft ertoe geleid dat er meer wordt ingezet op het versterken van de eigen kracht van burgers: er wordt niet primair gekeken naar wat iemand niet meer kan, maar wat iemand nog wel kan - zelf of met behulp van zijn/haar netwerk.

Indien een burger het (tijdelijk) niet op eigen kracht redt, wordt gekeken welke algemeen toegankelijke voorzieningen beschikbaar zijn. Indien noodzakelijk kan ter ondersteuning van de burger een maatwerkvoorziening worden ingezet.

Uitgangspunt bij de decentralisaties is dat digitale voorzieningen het probleemoplossend vermogen van burgers en mantelzorgers moeten vergroten.

Integrale toegang sociaal domein

De filosofie achter de decentralisaties in het sociaal domein is: één gezin, één plan, één regisseur. Doordat gemeenten integraal verantwoordelijk zijn voor jeugdzorg, zorg, welzijn, werk, inkomen en onderwijs, is men beter in staat om zicht te krijgen op de situatie van een cliënt of gezin.

Doelstelling

De gemeente Texel wil door de inzet van digitale voorzieningen de zelfredzaamheid van burgers en hun mantelzorgers vergroten. Tevens wil de gemeente helder zicht krijgen op de situatie van een cliënt of gezin.

Uitgangspunten

- Burgers ondersteunen om zichzelf te redden op alle levensterreinen met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg.
- Faciliteren van de informatievoorziening waarmee klanten zo veel mogelijk zichzelf kunnen redden.
- Ter bescherming van de privacy van onze inwoners vindt gegevensuitwisseling binnen de gemeente of tussen gemeente en zorgaanbieders altijd beveiligd plaats.

Resultaten

- De informatievoorziening van het sociaal domein is actueel, volledig en gemakkelijk te raadplegen.
- Inwoners kunnen zelf online hun dossiers raadplegen en input leveren.
- Inwoners hebben, daar waar het kan en mag, inzage in de door gemeente over hen vastgelegde gegevens.
- We organiseren een vangnet voor mensen die hiertoe niet in staat zijn en/of die niet willen.

4.2 De technische basis op orde

Gemeenten moeten steeds meer samenwerken in bijvoorbeeld veiligheidshuizen, regionale uitvoeringsdiensten (RUD's) en werkgeversservicepunten (WSP). Dat gemeenten samenwerken in de uitvoering is niet nieuw. Gemeenten besloten eerder al tot gezamenlijke actie in bijvoorbeeld gezamenlijke inkoop en andere projecten die vallen onder het programma Digitale Agenda 2020 van VNG en KING. Dit bestaat uit een aantal onderdelen, zoals de gezamenlijke inkoop van een beveiligd gemeentelijk datanetwerk en mobiele telefonie. Een ander project is Govroam, een voorziening waarmee elke ambtenaar automatisch een veilige dataconnectie via wifi heeft, ongeacht in welk overheidsgebouw hij of zij is. Het is de bedoeling dat dit uitgroeit tot een gemeentecLOUD, een digitale infrastructuur die gemeenten toegang biedt tot landelijke voorzieningen en toepassingen van leveranciers. Dat zal niet alleen het uitwisselen van gegevens gemakkelijker, maar ook betrouwbaarder en veiliger maken.

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

Bovengenoemde samenwerking in de landelijke digitale infrastructuur betekent dat het vlak “technische architectuur”, genoemd in het 9-vlakmodel (zie paragraaf 1.2), al grotendeels niet meer in eigen beheer wordt uitgevoerd. Het vlak “technisch beheer” wordt daarentegen wel in eigen beheer uitgevoerd. Hierdoor is de dienstverlening flexibel, laagdrempelig en snel. Iedereen in de organisatie (bestuur en medewerkers) is hier tevreden over. Uitbesteding zal niet tot (noemenswaardig) financieel voordeel leiden en zal tot meer bureaucratie leiden.

4.2.1 Gebruik maken van collectieve i-voorzieningen

Doelstelling

Door gebruik te maken van elkaars innovatie- kracht en het gebruik maken van collectieve oplossingen, wordt de gemeente Texel ontzorgd en worden we ondersteund om onze taken goed uit te voeren. De gemeente Texel richt zich de komende vijf jaar op het implementeren van collectieve informatievoorzieningen en ICT-voorzieningen.

Uitgangspunten

- We maken gebruik van collectieve i-voorzieningen. De prioriteit ligt bij de implementatie van bouwstenen uit de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). De GDI bestaat uit digitale basisvoorzieningen waarmee gemeenten en andere overheidsorganisaties hun primaire processen kunnen inrichten, zoals BGT, Handelsregister, Digimelding, MijnOverheid, Berichtenbox en eID.
- In 2018 voldoen we aan de eIDAS-verordening. Nu maken in meer dan 20 Europese landen burgers en bedrijven gebruik van een eID, een elektronische identiteit. Zo gebruiken Nederlandse burgers DigiD en bedrijven eHerkenning om zaken met de overheid te regelen. Deze eID's zijn nu alleen in eigen land te gebruiken. Dit verandert in september 2018, wanneer de Europese eIDAS-verordening in werking treedt. Dit betekent dat burgers, consumenten en vertegenwoordigers van bedrijven uit de EU bij alle Nederlandse organisaties in de (semi-)publieke sector, met hun eigen eID, moeten kunnen inloggen.
- We maken gebruik van StUF standaarden, de GEMMA architectuur, de softwarecatalogus, gezamenlijke gemeentelijke ICT Inkoopvoorwaarden en convenanten met leveranciers ten behoeve van standaardisatie.
- Eind 2018 zijn we (conform de EU-richtlijn 2014/55/EU) in staat om e-facturen te verwerken (ontvangen en versturen).
- We ontzorgen onszelf op het gebied van management en beleidsinformatie, door gebruik te maken van landelijke bouwstenen, zoals [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) en de monitor sociaal domein.
- De verantwoordelijkheid voor het beheer van (basis)registraties binnen onze gemeente ligt bij één eigenaar (persoon of team). Hierbij is tevens voorzien in backup (een vervanger). De eigenaar is verantwoordelijk voor de eenduidigheid, kwaliteit, actualiteit en de distributie van de gegevens.
- Authentieke gegevens van de (basis)registraties moeten verplicht worden gebruikt (gebruikersplicht).
- Een document wordt eenmalig opgeslagen in het zaakstelsel, ook al hoort het bij meerdere zaken. Van ieder document is bekend bij welke zaak of zaken het hoort.
- Bij de verstrekking van zaakinformatie wordt rekening gehouden met de openbaarheid van informatie en de uitvoering van de wettelijke bescherming van gevoelige informatie.
- Gegevens worden vanuit één omgeving gedistribueerd (vanuit de centrale midoffice). Applicaties van de backoffice worden dus niet rechtstreeks met de applicaties van de frontoffice of Landelijke Voorziening gekoppeld, dit gaat (waar mogelijk) via de midoffice.
- De communicatie met andere overheidsorganisaties zal efficiënt verlopen. Om gegevens van en naar landelijke voorzieningen te distribueren wordt daarom (zoveel mogelijk) via één omgeving gedistribueerd (Digikoppeling).
- Terugmeldingsplicht: bij twijfel over de juistheid van gegevens moeten gebruikers dit melden aan de beheerder/eigenaar van de (basis)registratie. Zo werken wij actief mee aan het verbeteren van de kwaliteit van basisgegevens.

Resultaten

- We sluiten voor specifieke domeinen en thema's aan bij de informatievoorzieningen (bijvoorbeeld het Digitaal Stelsel Omgevingswet) die op landelijk niveau gecreëerd worden. Hiermee zorgen we ervoor dat gegevens optimaal worden uitgewisseld in de keten.
- Invoeren van de eIDAS in 2018.
- In 2018 implementeren wij elektronisch factureren.
- Wij kunnen voor elke zaak op ieder moment een zaakdossier produceren, bestaande uit alle zaakkenmerken en alle documenten die aan de zaak zijn gekoppeld.
- Om gegevens van andere landelijke voorzieningen te kunnen ontvangen, sluiten wij aan op Digilevering.

4.2.2 Het realiseren van een samenhangende Digitale Infrastructuur

Doelstelling

Het realiseren van een samenhangende Digitale Infrastructuur. De digitale infrastructuur bestaat uit standaarden, producten en voorzieningen, zodat gemeente Texel massaal digitaal kan werken zowel zelfstandig als in onderlinge samenwerking. Voor de komende jaren richten we ons in eerste instantie op de faciliteiten voor gegevensuitwisseling en gegevensopslag.

Uitgangspunten

- De Digitale Infrastructuur is geschikt om 'Bring your own Device, mobiel werken en apps' te ondersteunen.
- We verminderen het aantal applicaties door zoveel mogelijk functionaliteit te integreren in een generieke applicatie: het zaakstelsel waarin processen waar nodig 'dik' worden ingericht.
- Software applicaties moeten eenvoudig configureerbaar zijn. We moeten de systemen zelf kunnen inrichten en daarbij onafhankelijk van (dure consultancy van) leveranciers zijn.
- Software applicaties moeten zoveel mogelijk 'webbased' zijn. Applicaties moeten via het web toegankelijk zijn zodat gebruikers ongeacht de locatie waar ze zich bevinden via internet hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.
- We gebruiken bij gelijke geschiktheid open source software.
- We realiseren oplossingen, ten behoeve van de Digitale Infrastructuur, samen met partners. Dit kunnen landelijke en regionale samenwerkingsverbanden zijn en collega-gemeenten (bijv. RUD, de Wadden, Den Helder, Leeuwarden).
- Bij de aanschaf van nieuwe systemen moet goed bekeken worden of dit past binnen de architectuur en gegevenshuishouding van de gemeente Texel. Dit wordt beoordeeld door de werkgroep informatiebeveiliging. De applicatie- en gegevensbeheerders worden hierbij om advies gevraagd.
- Bij calamiteiten/incidenten moet op basis van een plan gezorgd worden voor het weer draaien binnen de daarvoor geldende eisen.

Resultaten

- We sluiten onze Digitale Infrastructuur aan op de landelijke Generieke Digitale Infrastructuur. Zo zorgen we er o.a. voor dat burgers en bedrijven hun digitale zaakdossier en gegevens kunnen inzien via MijnOverheid.
- We ontwikkelen de faciliteiten voor de Digitale Infrastructuur door.
- We digitaliseren onze dossiers en documenten, zodat we deze digitaal ter beschikking kunnen stellen en passen de technische opslag capaciteit hierop aan.
- We breiden ons platform voor uitwisseling van gegevens en documenten verder uit, zodat we bestanden veilig kunnen delen en mailen.
- We verbeteren het zaakstelsel die binnenkomende en uitgaande post, e-mails, e-formulieren en telefonische vragen bij de juiste persoon terecht laat komen.
- We onderzoeken de mogelijkheden van het (verdere) gebruik van in de Cloud aangeboden infrastructuur (IAAS) en applicaties (SAAS). Hierin moeten mogelijkheden, risico's, servicenormen (bijvoorbeeld 7x24) in kaart worden gebracht.
- We kopen de gemeentelijke mobiele telefonie gezamenlijk met andere gemeenten in via een aanbesteding door KING (conform programma Digitale Agenda 2020).
- We onderzoeken op welke wijze we digitaal kunnen werken, op welke devices we dit kunnen faciliteren. Hierbij wordt ook gekeken of werken met eigen devices (BYOD) gewenst is en welke financiële gevolgen dit heeft.
- We ontwikkelen spelregels voor mobiel werken zodat privacy en veiligheid gewaarborgd worden.

4.2.3 Privacy en informatieveiligheid adresseren en ondersteunen

Doelstelling

Om Texelse informatievoorziening legitiem te kunnen benutten moet de privacy van inwoners en de informatieveiligheid van de gemeente Texel worden gewaarborgd.

Uitgangspunten

- We hebben een informatiebeveiligingsbeleid dat zich expliciet richt op het voorkomen van misbruik, beschadiging en verlies van informatie en gegevens.
- Daar waar ethisch hacken de organisatie kansen biedt zet de gemeente deze werkwijze in als instrument.
- Eind 2018 voldoen we aan de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten) en de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
- Vanaf 2018 voert Texel ENSIA geleidelijk in. Hierbij wordt het tempo wordt bepaald door het rijksbrede ENSIA-project. ENSIA is de eenduidige auditnorm die verschillende beveiligingsnormen moet gaan vervangen.
- Privacy- en informatiebeveiligingsbeleid is up-to-date en de Meldplicht Datalekken hebben we breed geïmplementeerd binnen de organisatie.
- Onze medewerkers zijn digitaal vaardig.
- Communicatie tussen overheidsorganisaties verloopt via besloten netwerken of door middel van een Virtual Private Network.

Resultaten

- We hebben een oplossing geïmplementeerd ter ondersteuning van de integrale uitvoering van de BIG (ISMS) en van beveiligingsmaatregelen uit andere wet- en regelgeving (zoals Suwinet, BRP en DigiD). Dit laatste betreft oplossingen zoals SOC/SIEM (bewaken van het netwerk verkeer) en logging tools (vastleggen van mutaties en gebeurtenissen in de ICT omgeving).
- De AVG is geïmplementeerd.
- In 2017 starten we de voorbereidingen op ENSIA.
- We faciliteren en implementeren beveiligde e-mail communicatie met burgers en bedrijven.
- We zullen een penetratietest uitvoeren en de mogelijkheden van ethisch hacken onderzoeken.
- We scholen onze medewerker in digitale vaardigheden.

4.3 Doorontwikkeling bedrijfsvoering

4.3.1 Proces- en zaakgericht werken

De gemeente heeft bestuurlijke, primaire en ondersteunende processen. Uit oogpunt van flexibiliteit, doelmatigheid en/of klantgerichtheid kijken steeds meer gemeenten kritisch naar hun proceslandschap. Door het woud van regels, producten, diensten, zaaktypen en systemen is er vaak onvoldoende inzicht in het (eigen) handelen. Het is van essentieel belang om te komen tot eenvoudige en slimme processen (complexiteitsreductie). Ook in het geval van uitbesteden of samenwerking is een eenduidige procesbeschrijving onmisbaar. Bij de procesoptimalisatie dient kritisch gekeken te worden naar verliezen die optreden binnen de informatievoorziening (dubbele registraties, onnodige processtappen in de workflow van een zaakstelsel, etc.).

De doorontwikkeling van de organisatie speelt in op actuele ontwikkelingen. ICT is een ondersteunend middel aan de organisatie doelen. Bij de inzet van ICT houden we nadrukkelijk rekening met 'het menselijk' kapitaal en het efficiënt benutten hiervan.

Doelstelling

De gemeente Texel streeft naar geoptimaliseerde bestuurlijke, primaire en ondersteunende processen.

Uitgangspunten

- Wij ontwerpen processen vanuit de behoefte van burgers, ondernemingen en overige belanghebbenden in de Texelse samenleving. Bij het verbeteren van de processen wordt daarom niet alleen naar het interne werkproces gekeken, maar ook naar het klantproces.

- Processen worden volgens de Lean-filosofie verbeterd.
- Per bedrijfsproces (product) is één procesverantwoordelijke.
- Zaakgericht werken en procesoptimalisatie worden met elkaar gekoppeld.
- Naast externe processen worden ook de interne processen in een zaakstelsel georganiseerd.
- Wij stellen (delen van) het zaakdossier digitaal ter beschikking aan ketenpartijen die betrokken zijn bij het afhandelen van de zaak.

Resultaten

- Diverse processen worden in het zaakstelsel verder geoptimaliseerd en gedigitaliseerd. Bijvoorbeeld: bestuurlijke besluitvorming, subsidies, aanvraag Wmo huishoudelijke hulp, nieuwe medewerker, evenementenvergunning.
- Uitwisselen van agenda's en documenten via een koppeling tussen Mozard en iBabs.
- Medewerkers krijgen de mogelijkheid voldoende digitale vaardigheden op te doen door middel van training en scholing.
- Alle agenda's van medewerkers staan open, zijn actueel (bijgewerkt) en beschikbaar wordt aangegeven.
- Diverse registraties worden ingericht en doorontwikkeld. Voorbeelden hiervan zijn: contractenbank, bestemmingsplannen, locatiedossiers.

4.3.2 Digitale duurzaamheid

Door digitaal en zaakgericht te werken creëren we steeds sneller en steeds meer digitale informatie. Deze informatie slaan we op en willen we ook voor de toekomst beheersbaar houden. Daarom is het van belang om in kaart te brengen waar zich archiefwaardige informatie bevindt, in backofficeapplicaties of in het centrale zaakstelsel. Vanuit backofficeapplicaties dient archiefwaardige informatie zoveel mogelijk gekoppeld te worden met het zaakstelsel. Hierdoor maken we informatie op de juiste manier digitaal goed, geordend, toegankelijk en beheersbaar.

We zetten in op verdere digitalisering van onze archieven. Hierdoor committeren we ons aan de ambities van het landelijke programma Archief 2020. Archief 2020 is een innovatieprogramma waarin de archiefsector en alle lagen van openbaar bestuur in Nederland samenwerken om te komen tot duurzame toegankelijkheid van digitale overheidsinformatie en een toekomst vaste archief functie.

Op dit moment is het niet te garanderen dat een 'gewoon' digitaal archief dat we vandaag de dag creëren ook over 50 jaar, laat staan over 500 jaar, nog toegankelijk is. Gebruikte bestandsformaten en zaakgericht werken en software kunnen snel verouderen. Dat betekent dat er voortdurend een inspanning geleverd moet worden om de informatie toegankelijk, dus digitaal duurzaam, te houden. Deze inspanning krijgt onder andere vorm door zoveel mogelijk te sturen op het gebruiken van open bestandsformaten en een leidraad migratie op te stellen en te hanteren.

Hoewel we inzetten op digitalisering van onze archieven, is er binnen de organisatie nog een omvangrijk analogoos archief aanwezig. Deze archieven dienen in goede, geordende en toegankelijke staat beheerd te worden. Sinds 2016 is Texel aangesloten bij de Gemeenschappelijke Regeling Regionaal Historisch Centrum Alkmaar. De inspecteur van de GR houdt toezicht op de manier waarop Texel uitvoering geeft aan het informatie- en archiefbeheer. Hiertoe wordt jaarlijks een inspectieverslag opgesteld, bevattende een beoordeling van de stand van zaken en aanbevelingen ter verbetering. Naast de inspectietaken verzorgt het RHCA de uitvoering van het beheer van overgebrachte archieven en de implementatie van een digitale archiefbewaarplaats, een E-depot. De gemeente Texel neemt binnen de GR RHCA deel aan het in te richten E-depot.

Op 3 november 2015 heeft de gemeente Texel een vervangingsbesluit genomen voor alle in het zaakstelsel opgenomen op termijn vernietigbare stukken. Hiermee is vorm gegeven aan het motto "Digitaal is leidend". Na dit besluit zijn er voor een aantal afdelingsapplicaties ook vervangingsbesluiten genomen en er dient onderzocht te worden in hoeverre er nog meerdere afdelingsapplicaties volledig digitaal kunnen worden

ingezet. Er wordt aan gewerkt om ook voor blijvend te bewaren bescheiden opgenomen in het zaaksysteem een vervangingsbesluit te nemen om zodoende toe te groeien naar een volledig digitale organisatie.

Doelstelling

De gemeente zorgt er voor dat onze digitale dossiervorming, archiefvorming en preservering voldoen aan de daarvoor gestelde kwaliteitscriteria.

Uitgangspunten

- We gebruiken primair het zaaksysteem voor het registreren van archiefbescheiden. Dit archiefsysteem voldoet aan de eisen en normen zoals die zijn vastgelegd in de Archiefwet 1995. Dit systeem omvat van iedere aangemaakte zaak het volledige dossier, bevattende zowel digital born documenten zoals e-mailberichten als gedigitaliseerde bescheiden zoals analoog ingekomen post. Hiermee is voor zowel bewijsvoering, verantwoording als toekomstig historisch onderzoek het informatiebeheer gewaarborgd.

Resultaten

- Opstellen kwaliteitssysteem om digitale duurzaamheid van het digitaal archief te borgen.
- Deelnemen aan het implementeren van het regionaal E-depot.

4.4 Klaar voor de toekomstige informatiesamenleving

Deze paragraaf gaat in op het zichtbaar maken van de effecten van de i-Samenleving op de gemeente Texel en het verbinden van concrete experimenten daaraan. Centraal staat het meebewegen met de veranderende en datagedreven informatiemaatschappij.

4.4.1 Meebewegen met de veranderende informatiesamenleving

Doelstelling

De informatiesamenleving verandert snel en de veranderingen zijn complex. Door de innovaties en veranderingen goed te volgen en te duiden, reduceert de gemeente Texel onzekerheden als gevolg van de veranderende informatiesamenleving.

Uitgangspunten

- We streven een innovatieve manier van werken na. Hierbij durven we te experimenteren en te falen, om hiervan te leren.
- We ontwikkelen kennis en kunde op de nieuwe, innovatieve IT-vakgebieden, zoals big data, Internet of Things, webcare, robotisering, blockchain en Smart City technieken. Deze kennis wordt aangewend om vak afdelingen te ondersteunen bij het realiseren van de participatiemaatschappij, beleidsvorming en beleidsvalidatie.
- We signaleren thema's en trends en voeden de gemeentelijke doorontwikkeling op de ambities.
- We identificeren en duiden maatschappelijke / informatiekundige thema's en relateren deze aan sturingsinformatie met bestuurlijke relevantie.
- We volgen landelijke adviesgroepen (zoals KING en VNG) op het gebied van architectuur en digitale dienstverlening.

Resultaten

- Onderzoek doen naar de toepassing van big data, Internet of Things, webcare en Smart City technieken ten behoeve van beleidsvraagstukken en verbetering van dienstverlening.

4.4.2 Informatie vinden en benutten

Om medewerkers en de samenleving optimaal te faciliteren en in hun kracht te zetten, is het belangrijk om informatie goed te ontsluiten. Binnen de gemeente Texel werken we zowel met gestructureerde data (uit een database) als met ongestructureerde data (bijvoorbeeld e-mail berichten en social media). Daarnaast

werken we zaakgericht. Om een informatie-overload te voorkomen is het belangrijk om informatie die een medewerker, inwoner, ondernemer of instelling nodig heeft, op maat van zijn /haar vraagstuk te faciliteren.

Geografische informatie neemt een steeds grotere plaats in de informatievoorziening van gemeenten in, zeker met de introductie van de Omgevingswet. Een burger of ondernemer wil online inzicht in wat er op een bepaalde plek wel en niet kan, welke regels daar gelden. Dat geldt niet alleen voor initiatiefnemers, maar ook voor belanghebbenden.

Dankzij GIS visualisaties wordt alle relevante informatie voor de burger/bedrijf op een specifieke locatie met één klik op de kaart ontsloten worden (o.a. vergunningen, wegwerkzaamheden, bestemmingsplannen (www.ruimtelijkeplannen.nl), WOZ-waarden, demografische gegevens, etc.).

Doelstelling

Medewerkers, inwoners, ondernemers en instellingen kunnen de benodigde informatie makkelijk vinden en gebruiken. De informatiestromen zijn inzichtelijk en klantgericht.

Uitgangspunten

- We werken zaakgericht.
- Gegevens worden eenmalig vastgelegd en meervoudig (her)gebruikt.
- Alle informatie is openbaar tenzij.
- We centreren informatiestromen rond (niet-natuurlijke) personen en/of objecten.
- Administratieve gegevens worden gekoppeld aan geografische gegevens.
- We professionaliseren het gegevens- en documentbeheer en realiseren een oplossing voor het zoeken en vinden van de deze gegevens en documenten, zodat we de (digitale) informatie beter terug kunnen vinden.
- We houden rekening met de toegankelijkheidseisen voor online diensten en voldoen aan de webrichtlijnen

Resultaten

- We hebben een informatie- en applicatie- architectuur waaruit naar voren komt welke informatie waar wordt geregistreerd.
- We introduceren en gebruiken de toepassing My-Lex om bedrijfseigen informatie te indexeren en vindbaar te maken voor verschillende doelgroepen en processen (Enterprise search).
- De gemeente implementeert eID en eHerkenning.
- Uitbreiden van de GIS visualisaties voor burgers en bedrijven op de website of meedoen met landelijke initiatieven
- We voldoen aan de webrichtlijnen.

4.4.3 Regie op eigen gegevens

Doelstelling

De gemeente Texel zorgt ervoor dat de burger/bedrijf zelf de regisseur van zijn gegevens is.

Uitgangspunten

- Burgers en bedrijven hebben toegang tot hun (gevalideerde) persoonlijke gegevens. Zij kunnen besluiten deze ter beschikking te stellen aan een andere organisatie voor het gebruik van een dienst of vanwege een wettelijke verplichting.

Resultaten

- De gemeente sluit aan bij MijnOverheid en stimuleert burgers dit te gebruiken.

5. Uitvoering informatiebeleidsplan

In dit hoofdstuk schetsen we de aanpak om het informatiebeleidsplan volgens de vier sporen uit te voeren in de organisatie. Voor de uitvoering van dit informatiebeleidsplan heeft de groep informatievoorziening een cruciale rol.

Naast de ‘traditionele’ ICT taken (zoals systeembeheer, applicatiebeheer en kantoorautomatisering) richt de groep informatievoorziening zich ook op de taakvelden van informatiemanagement, te weten:

- gegevensmanagement
- gegevensanalyse
- informatiebeheer
- informatieveiligheid

De positionering van informatievoorziening binnen de gemeentelijke organisatie kan met het 9-vlaksmodel van Maes (zie Figuur 1, in hoofdstuk 1) goed worden beschreven. Een goed resultaat kan alleen ontstaan als de 9 blokken onderling goed verbonden zijn. De verbinding tussen de Informatie-kolom met de Organisatie-kolom leggen we door een proactieve en dienstverlenende houding van informatievoorziening:

- zij weet wat er speelt in de vakafdelingen door periodiek, op structurele basis met de vakafdelingen hierover van gedachten te wisselen
- zij neemt het voortouw bij de inzet van innovatieve it-oplossingen en onderzoeken samen met de vakafdeling de mogelijkheden
- zij is een partner voor de vakafdelingen bij het verbeteren van processen (Lean) en het digitaliseren van processen
- zij is van af het begin betrokken bij elke gewenste wijziging van de informatievoorziening
- zij adviseert de vakafdelingen over informatieveiligheid
- zij draait mee in projecten met een informatiecomponent.

Een goede en transparante verdeling van taken en bevoegdheden is belangrijk. Zo is de portefeuillehouder informatievoorziening bestuurlijk verantwoordelijk. De teammanager is verantwoordelijk voor het tijdig aangeven van nieuwe ontwikkelingen en het beschikbaar stellen van de benodigde middelen (mens, proces, geld) alsmede de borging van nieuwe ontwikkelingen. De informatie-adviseur ontwikkelt, coördineert en beheert de gemeentebrede informatievoorziening alsmede het efficiënt toepassen hiervan en houdt zich actief op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

Dit informatiebeleidsplan zet de koers voor een aantal jaren uit. We voorzien daarbij de volgende (beheers)maatregelen, in lijn met de zogenaamde PDCA-cyclus:

- **Plan:** beleid elke vijf jaar herzien en jaarlijks een activiteiten- en financieel overzicht opstellen en actualiseren
- **Do:** activiteitenoverzicht jaarlijks uitvoeren
- **Check:** (half)jaarlijkse rapportage aan management over de voortgang van de uitvoering het Informatiebeleidsplan, het effect van de uitgevoerde activiteiten en een evaluatie van de uitgezette koers in het beleid. Hierbij wordt aangesloten bij de reguliere Planning & Control cyclus.
- **Act:** Bepalen van nieuwe informatiebehoefte dankzij periodiek overleg met de teams.

Activiteitenoverzicht 2018-2022

In bijlage 1, het activiteitenoverzicht, zijn de activiteiten opgenomen die nodig zijn om de ambitie uit voorliggend informatiebeleidsplan te kunnen behalen.

6. Financieel overzicht

De ICT budgetten zijn opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- Structureel ICT budget
- Periodieke aanvragen op het investeringsplan
- Eénmalige aanvragen op het investeringsplan

Structureel budget

Het structurele budget voor ICT bedraagt in 2017 € 665.255. Verreweg het grootste deel, ruim € 400.000, bestaat uit jaarlijkse kosten voor het gebruik van softwareapplicaties voor de vitale bedrijfsprocessen. Het overige deel bestaat onder andere uit telefoonkosten, kopieerapparatuur / afdrukken, uitwijk, hardware en informatiebeveiliging.

Doordat we qua budgetten al jarenlang op de 0-lijn zitten en de kosten voor softwareapplicaties ieder jaar meer dan trendmatig wordt verhoogd zullen de budgetten in 2017 worden overschreden.

Daarentegen zullen vanaf 2018, door gemeenschappelijke inkoop, de budgetten voor afdrukapparatuur en mobiele telefonie worden verlaagd.

Door nog meer processen in het zaakstelsel onder te brengen, dringen we het aantal softwareapplicaties verder terug. Afgelopen jaren zijn o.a. de vergunningen applicatie, het document management systeem en de contractenbank uitgefaseerd.

Periodieke aanvragen op het investeringsplan

Naast het structurele budget voor ICT worden er periodiek verschillende aanvragen op het investeringsplan geplaatst om de ICT-omgeving up to date te houden. Hieronder vallen o.a. vervangingen van werkplekken, servers, anti-virus software en extra geheugen of schijfruimte. Hierbij doen we altijd de afweging of een afgeschreven component al vervangen dient te worden. Regelmatig kiezen we ervoor een vervanging één of meer jaren uit te stellen.

Voor 2018 is een voorstel gedaan om de jaarlijks terugkerende aanvragen (ca. € 75.000) op het investeringsplan om te zetten naar een structureel budget.

De periodieke aanvragen op het investeringsplan bedragen gemiddeld ca. € 220.000 per jaar.

Eénmalige aanvragen op het investeringsplan

Tenslotte zijn er nog de aanvragen op het investeringsplan voor veranderingen in de ICT-omgeving. Dit kan zijn de aanschaf en invoering van een nieuw softwarepakket, extra kosten ten gevolge van bijvoorbeeld wettelijke eisen aan de informatieveiligheid en verplichte audits, de invoering van de omgevingswet en wijzigingen in het sociaal domein.

Verwachte kosten informatiebeleidsplan

Om een financiële doorkijk te geven zijn in het activiteitenoverzicht (bijlage 1) met daarin de planning en een inschatting van de te verwachten kosten weergegeven.

De te verwachten incidentele en structurele kosten voor de komende jaren zijn:

Incidenteel	2018	2019	2020	2021	2022
4.1 Doorontwikkeling dienstverlening		€ 5.000			
4.2 De technische basis op orde					
4.3 Doorontwikkeling bedrijfsvoering		€ 15.000			
4.4 Klaar voor de toekomstige informatiesamenleving		€ 5.000			
Totaal		€ 25.000			

Structureel	2018	2019	2020	2021	2022
4.1 Doorontwikkeling dienstverlening		€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000
4.2 De technische basis op orde		€ 35.000	€ 35.000	€ 35.000	€ 35.000
4.3 Doorontwikkeling bedrijfsvoering					
4.4 Klaar voor de toekomstige informatiesamenleving					
Totaal		€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000

Deze te verwachten uitgaven zullen vanaf 2019 in de programmabegroting worden meegenomen.

Bijlage 1 - Activiteiten overzicht

	Planning					Budget					Kader			Dekking	
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Geen	1-10k	10-25k	25-50k	50-100k	ICT investering	Wat moet		Wat hoort
4.1 Doorontwikkeling dienstverlening															
Doorontwikkeling digitale dienstverlening								X			N	X			Programmabegroting 2019
Implementatie van de omgevingswet									X		N	X			Project budget omgevingswet
Integrale toegang sociaal domein en toegang tot eigen gegevens								X			N	X			Sociaal domein regulier budget
4.2 De technische basis op orde															
Aansluiten op de landelijke collectieve i-voorzieningen							X				J	X			Automatiseringbudget huidig
Aansluiten op de landelijke Digitale Infrastructuur									X		J			X	Programmabegroting 2019
Onderzoeken naar de mogelijkheden van de Cloud							X				J			X	Automatiseringbudget huidig
Onderzoek en doorontwikkeling digitaal werken (incl. BYOD)							X				J	X			Automatiseringbudget huidig
Ontwikkelen spelregels mobiel werken							X				N		X		N.v.t.
Govroom								X			J				Investeringsplan 2017
MDM									X		J				Investeringsplan 2017
Informatiebeveiliging:															
Algemene Verordening Gegevens bescherming (AVG)							X				J	X			Automatiseringbudget huidig
Implementeren van de Ensia							X				J	X			Automatiseringbudget huidig
Implementeren van beveiligde e-mail							X				J		X		Investeringsplan 2017
Uitvoeren penetratietest en ethisch hacken onderzoeken									X		J		X		Investeringsplan 2017
Beveiligen USB devices							X				J				Investeringsplan 2017
ISMS									X		J				Programmabegroting 2019
SOCSEIM									X		J				Programmabegroting 2019
Logging tools									X		J				Investeringsplan 2017
4.3 Doorontwikkeling bedrijfsvoering															
Optimaliseren (klant)processen (Lean)							X				N			X	Opleidingsbudget
Doorontwikkeling zaakgericht werken incl. registraties							X				N	X			Personeelsbudget huidig
Koppeling tussen Mozard en iBabs.								X			N			X	Projectbudget Beleid
Training / scholing digitale vaardigheden							X				N		X		Opleidingsbudget
Onderzoek naar digitale duurzaamheid en digitaal archief									X		J		X		Investeringsplan 2019
Deelnemen implementatie regionaal E-depot							X				J	X			Investeringsplan 2017
4.4 Klaar voor de toekomstige informatiesamenleving															
Onderzoek naar de toepassing van nieuwe innovatieve IT-vakgebieden.							X				J			X	Investeringsplan 2019
Inventarisatie en optimaliseren informatie en applicatie architectuur							X				N	X			N.v.t.
Verbeteren gebruik Enterprise Search toepassingen (My Lex)							X				N			X	N.v.t.
Uitbreiden GIS visualisaties voor burgers en bedrijven op de website							X				J		X		Regulier budget BGT
Aansluiten Mijn.overheid.nl (zie collectieve i-voorzieningen)							X				N	X			N.v.t.