

Informatiebeleidsplan

Strategische visie en tactisch beleid

Gemeente Woerden



De informatievoorziening van een organisatie is het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de informatiebehoefte van die organisatie.

Inhoud

Leeswijzer.....	3
Informatievoorziening.....	3
Strategische visie op informatievoorziening 2014-2018.....	4
1. Inleiding bij de strategische visie	4
2. Visie, missie en doelstellingen	5
a. Dienstverlening “In één keer goed”	5
b. Regievoering “Laat meer aan mensen zelf over, al naar gelang hun kunnen”	5
c. Kostenbewustzijn “gezond huishoudboekje”	6
3. Strategie.....	6
Cloudcomputing.....	6
Sociaal domein	7
Strategische uitgangspunten	8
Uitgangspunt 1: Sturen van ontwikkelingen	8
Uitgangspunt 2: Werken vanuit klantperspectief	8
Uitgangspunt 3: Eénmalige invoer, meervoudig gebruik.....	8
Uitgangspunt 4: Verantwoordelijkheid	9
Uitgangspunt 5: Werken in regie	9
Uitgangspunt 6: Werken onder architectuur	9
Uitgangspunt 7: Alle informatie is informatie.....	10
Uitgangspunt 8: Informatiebeveiliging.....	10
Uitgangspunt 9: Aansluiten op bestaande standaarden.....	10
Uitgangspunt 10: Generieke oplossingen	11
Uitgangspunt 11: Samenhang	11
Uitgangspunt 12: Dynamiek.....	11
Uitgangspunt 13: Kostentoedeling.....	12
Tactisch, operationeel.....	12
Bijlage 1: Visie op dienstverlening 2020	19
1. Inleiding	19
2. Visie	19
3. Uitwerking van de visie in thema’s.....	19
Bijlage 2: Cloud computing	21
Bijlage 3 Verklarende lijst van afkortingen	23

Leeswijzer

Op het voorblad is een definitie opgenomen van het begrip Informatievoorziening, zoals in dit document is bedoeld. Informatievoorziening zoals hier bedoeld, is gericht op de interne organisatie.

Dit informatiebeleidsplan beoogt inzicht te geven in de samenhang tussen de organisatiestructuur, de informatiearchitectuur en de technische infrastructuur en vormt het kader bij het beoordelen van investeringen op het gebied van de informatievoorziening.

Het informatiebeleidsplan geeft een vertaling van strategische organisatiedoelen naar doelen van informatievoorziening. Daarnaast zijn deelplannen (tactisch) benoemd en voorzien van informatie over de stand van zaken, de kosten en – waar mogelijk – de noodzakelijke of wenselijke investeringen. Uitgewerkte tactische en operationele plannen worden – waar nodig - op basis van dit document opgesteld en ter goedkeuring aan het beslissingsbevoegde orgaan voorgelegd.

De strategische visie heeft betrekking op het tijdvak 2014-2018.

Minimaal jaarlijks wordt het strategisch beleidsplan beoordeeld op actualiteit en geëvalueerd. Gelet “Werken voor Oudewater en Woerden” zal echter een eerste evaluatie en bijstelling naar verwachting noodzakelijk zijn voor het einde van 2014.



Informatievoorziening

Informatievoorziening wordt gerekend tot de productiemiddelen van een organisatie. Informatie wordt steeds belangrijker voor organisaties. Zonder informatievoorziening kunnen organisaties niet meer functioneren.

De informatievoorziening van een organisatie bestaat uit de informatievoorzieningsfunctie en het bijbehorende informatievoorzieningssysteem.

De informatievoorzieningsfunctie is de bedrijfsfunctie die de informatie voor de verschillende onderdelen van het bedrijf verzorgt. Het doel van de informatievoorzieningsfunctie is:

- het voorzien in informatie voor het besturen van de organisatie
- het beheersen en ondersteunen van de bedrijfsprocessen en het verrichten van feitelijke handelingen in de organisatie;
- het verzorgen van informatie om over de bovengenoemde zaken verantwoording af te leggen.

De informatievoorziening en de daarbij toegepaste ICT (automatisering) zijn belangrijke steunpilaren voor het functioneren van de gemeente Woerden. Zonder een doelmatig opgezette informatievoorziening en de juiste ICT kan de gemeente Woerden haar taken niet uitvoeren en haar ambities niet waarmaken.

Integratie van informatie en gemeenschappelijk gegevensgebruik zullen de komende jaren de belangrijkste speerpunten zijn binnen de informatievoorziening van de gemeente Woerden. De informatievoorziening zal zich de komende jaren moeten richten op de verbetering van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en bedrijfsvoering en daarmee tevens het vergroten van de bestuurskracht. Dit in een klimaat van bezuinigingen enerzijds en regionale samenwerking anderzijds.

Strategische visie op informatievoorziening 2014-2018

1. Inleiding bij de strategische visie

De strategische visie of informatievoorziening sluit aan op de visie die de directie als volgt heeft verwoord:

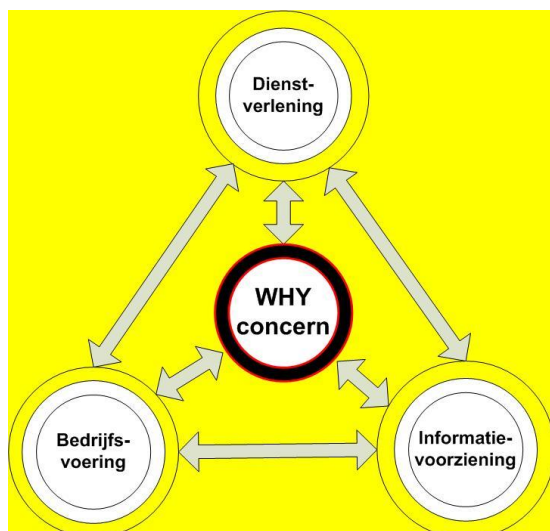
“Wij moderniseren onze processen en richten deze vraag-, zaakgericht en digitaal in

Wij willen in 2017 al onze diensten ook digitaal leveren en intern digitaal gaan werken. Door processen in te richten op de vraag van de klant en te sturen op de resultaten van die processen, draagt het herinrichten bij aan de ontwikkeling naar een klantgerichte en efficiënte organisatie. De ‘grenzen’ van de teams spelen daarbij geen rol. We gaan van buiten naar binnen onze organisatie verbeteren door procesmanagement verder vorm te geven volgens de ‘LEAN’-uitgangspunten: elimineren van verspilling, sturen op resultaat en een cultuur ontwikkelen van continu verbeteren. We richten ons daarbij zowel op onze primaire als secundaire processen. Digitale dienstverlening betekent ook dat de website ons voorkeurskanaal is. Dit is 24/7 beschikbaar en ook het goedkoopste kanaal. Andere kanalen zijn aanvullend daarop.

Via een persoonlijke internetpagina ontsluiten wij voor onze inwoners statusinformatie en voor de klant belangrijke documenten. Tot slot staan wij voor eenmalige opslag van gegevens en meervoudig gebruik. Door het eenmalig verzamelen van gegevens worden kwaliteitsverbeteringen en kostenbesparingen voor de gemeentelijke bedrijfsvoering gerealiseerd en zal ook de administratieve lasten voor burgers en bedrijven worden beperkt.

Wij moderniseren de Informatievoorziening, werkplekken en de ICT infrastructuur

Het moderniseren van onze processen en informatievoorziening vraagt aan de technische kant ook vernieuwing. De gebruiker vraagt meer en meer op internet gebaseerde functionaliteit, waarvoor een vernieuwing van de werkplekken plaatsvindt. Daarnaast worden meer en meer documenten en beelden alleen nog digitaal opgeslagen wat veel vraagt van de technische archiveringscapaciteit. Dit betekent ook dat waar nodig papieren dossiers worden gedigitaliseerd. We willen steeds meer onafhankelijk van plaats, tijd en apparaat werken. Dit gaan wij uitwerken in een concept voor werkplekinrichting en ondersteunende apparaten zoals bijvoorbeeld tablets, smartphones, laptops, presentatieschermen.”



In deze strategische visie op informatievoorziening beschrijven we welke doelstellingen en strategie op het gebied van informatievoorziening bijdragen aan de realisatie van de doelen van de gemeente als geheel. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn bovenstaande visie van de directie en de Visie op Dienstverlening 2020, zoals opgenomen in de bijlage.

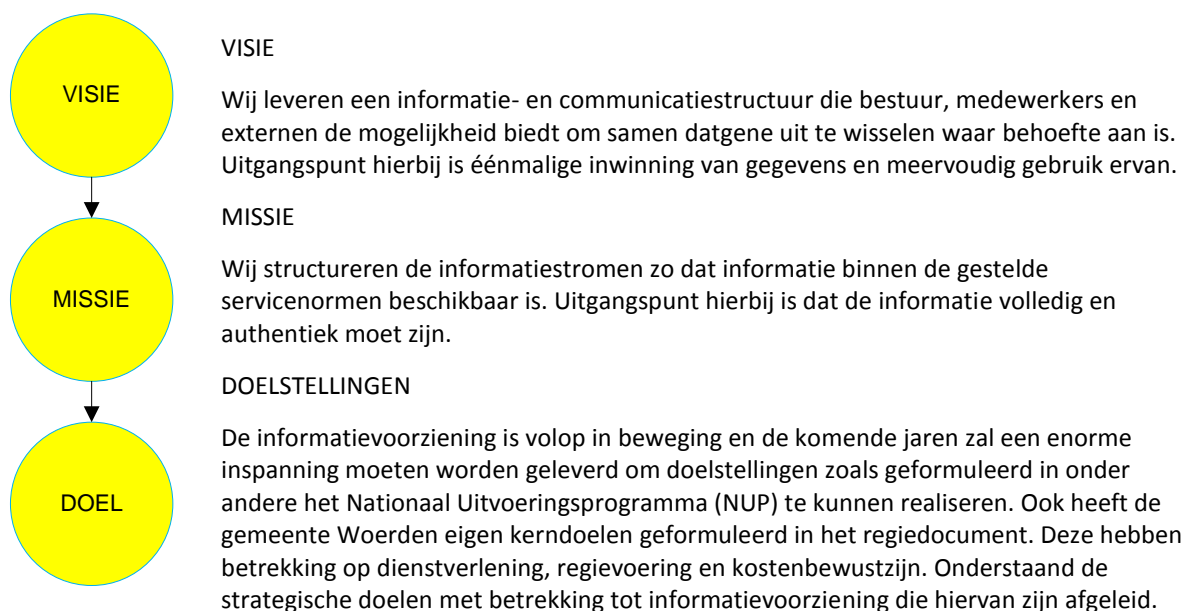
Deze visie omvat in beginsel de komende 4 jaren, maar daarbij geldt, dat ons vakgebied voortdurend in ontwikkeling is en er tal van samenwerkingsverbanden ontstaan. Daarnaast staat – zoals hiervoor al aangehaald – de samenvoeging van de ambtelijke organisaties van Woerden en Oudewater voor de deur. Een tussentijdse aanpassing van dit document zal daarom noodzakelijk zijn.

2. Visie, missie en doelstellingen

Wij geloven er in dat wij met de teams die staan voor de informatievoorziening van de gemeente Woerden een cruciale rol spelen in het realiseren van de concerndoelen.

- Onze toegevoegde waarde is dat wij van gegevens informatie maken. Dit doen we onder meer door gegevens slim te combineren.
- Wij maken het organiseren rondom opgaven mogelijk door ervoor te zorgen dat die gegevens tijd- en plaats onafhankelijk beschikbaar zijn, zowel in de gemeentelijke processen als in de keten.
- Wij leveren onze bijdrage aan een excellente dienstverlening door gemeente breed digitaal te werken op basis van standaarden.
- Bovendien ondersteunen wij met onze producten en diensten en met actuele en betrouwbare gegevens een effectieve en efficiënte werkwijze, waarmee wij onze bijdrage leveren aan het kostenbewustzijn van de organisatie.
- Ten slotte is onze kracht dat wij leveren wat de klant nodig heeft.

Wij geloven dat wij hiermee onze klant, het bestuur van de gemeente Woerden, en daarmee onze inwoners, ondernemers en bezoekers direct en indirect optimaal van dienst kunnen zijn.



a. Dienstverlening “In één keer goed”

Door het invoeren van standaarden en digitaal werken ondersteunen we de organisatie in haar streven de producten “in één keer goed” aan de klant te leveren. Met andere woorden, digitalisering draagt bij aan gedeelde professionaliteit. Informatievoorziening regelt en ondersteunt het proces, andere afdelingen zijn verantwoordelijk voor de inhoud.

Het effect is: er wordt gemeente breed digitaal gewerkt op basis van processtandaarden.

b. Regievoering “Laat meer aan mensen zelf over, al naar gelang hun kunnen”

Informatievoorziening is gericht op de interne organisatie. Een informatiehuishouding die op orde is ondersteunt de gemeente bij het uitvoeren van haar processen. Als producten en diensten door andere partijen worden uitgevoerd, worden vanuit Informatievoorziening kaders meegegeven ten aanzien van gegevensuitwisseling, privacy, et cetera.

Het effect is: juiste en complete informatie is op elk gewenst moment beschikbaar voor gebruik in gemeentelijke processen en ketenprocessen.

c. Kostenbewustzijn “gezond huishoudbboekje”

Informatievoorziening wil een bijdrage leveren aan het kostenbewustzijn door de kosten toe te rekenen aan producten. De afname van onze producten varieert en wij bewegen mee. Wij leveren onze klant binnen de gestelde servicenormen datgene wat nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden. Een kwaliteitsniveau dat hieraan en aan wettelijke eisen voldoet noemen wij zilver.

Goud of platina is mogelijk als de organisatie en de klant instemt met de meerkosten.

Het effect is: wij kunnen meebewegen met de klantvraag en groei en krimp van de organisatie.

3. Strategie

De te volgen strategie is een opstapje naar tactische plannen, die een toelichting geven op de keuzen die we maken om de strategische doelen te kunnen realiseren.

Inzet is om het gemeente breed digitaal werken op basis van processtandaarden te realiseren.

- Organisatie breed wordt de relatie gelegd tussen documenten behorende bij een zaak en de klantvraag (zaakgericht werken).
- Er wordt procesmatig gewerkt op basis van de LEAN-filosofie. Deze processen zijn in digitale workflows vastgelegd en er kan managementinformatie worden gegenereerd.
- Wij zorgen voor een (technische) infrastructuur die post, fax, e-mails, e-formulieren en telefonische vragen bij de juiste personen terecht laat komen (inkomend en uitgaand).



Inzet is te realiseren, dat juiste en complete informatie op elk gewenst moment beschikbaar is voor gebruik in gemeentelijke processen en met ketenpartners.

- Het team Informatiebeleid heeft een kader stellende rol als het gaat om de organisatie van informatiemanagement.
- Gegevens worden gemeente- en overheid breed beschikbaar gesteld waarbij privacy en auteursrechten gewaarborgd zijn.
- Processen worden over organisatie- en teamgrenzen heen opgesteld en geoptimaliseerd.

Inzet is te realiseren dat onze producten en diensten een kwaliteitsniveau hebben van minimaal zilver (goud of platina is mogelijk als de organisatie instemt met de meerkosten).

- Wij richten een systeem van kwaliteitszorg in.
- De kosten en verantwoordelijkheid van software worden gedragen door de eigenaar van het proces¹.
- Team ICT coördineert en bundelt waar mogelijk de inkoop van (ict) producten en diensten.

We gaan actief het gesprek aan over zelf doen, samenwerken of uitbesteden van taken. Als uitgangspunt hanteren we: alleen regionale samenwerking en/of outsourcen bij een positieve business case.

Cloudcomputing

De beelden die bestaan bij het begrip ‘Cloudcomputing’ zijn tamelijk divers. In bijlage 2 wordt daarom nader ingegaan op dit begrip, de mogelijkheden, de kansen en risico’s.

Bij de overdracht van gemeentelijke taken aan Fermwerk en het insourcen van het regionaal bureau leerplicht (RBL) is weloverwogen gekozen voor de werkwijze die ook de 100.000⁺ gemeenten hanteren. Dat houdt in dat we voorsnog bedrijfskritische applicaties niet in de cloud zetten. Ontwikkelingen gaan echter razendsnel en een gedegen onderzoek door externe deskundigen naar de mogelijkheden kan leiden tot een ander toekomstperspectief. In 2015 zal tot een dergelijk onderzoek opdracht worden gegeven. In het onderzoek zal rekening moeten worden gehouden met bijvoorbeeld desinvesteringen naast de overige aandachtspunten

¹ Zie ten aanzien hiervan ‘Uitgangspunt 13’ in het hoofdstuk ‘Strategische uitgangspunten’.

zoals verwoord in bijlage 2. De uitgangspunten van dit informatiebeleidsplan zijn kader stellend bij het onderzoeken van de strategie. Voordat opdracht wordt verleend tot het uitvoeren van het bedoelde onderzoek, zal aan het college een voorstel (met offerte en dekkingsvoorstel) worden voorgelegd.

Wellicht ten overvloede kan worden vermeld, dat op dit moment al 'in de cloud' wordt gewerkt. Dit geldt met name voor de basisregistraties die in landelijke voorzieningen zijn of worden ondergebracht, zoals de basisregistratie personen (BRP), de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) en het nieuw handelsregister (NHW).

Sociaal domein

Een bijzondere ontwikkeling die in dit document niet mag ontbreken zijn de ontwikkelingen op het gebied van de decentralisaties in het sociaal domein. Deze ontwikkelingen vragen ook op het terrein van de informatievoorziening om innovatieve oplossingen. Een mooi voorbeeld van potentiële vernieuwing is de zogenaamde 'Jeugdcloud'. Informatie over deze mogelijkheid om te komen tot de Jeugdzorg 3.0 is te vinden onder de link:

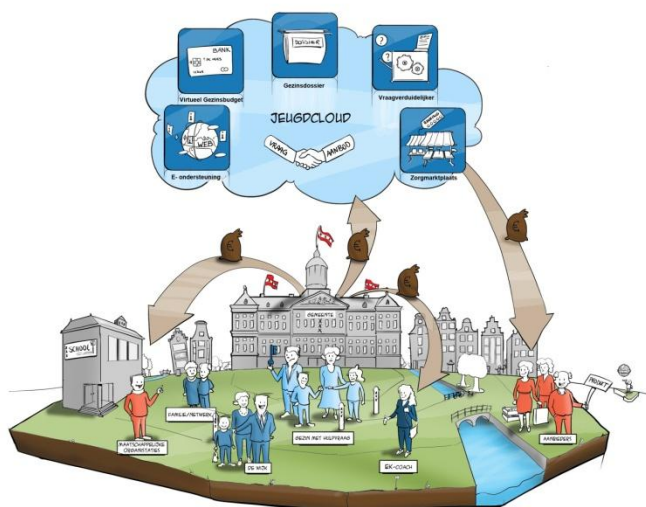
<http://www.youtube.com/watch?v=Dhpov1ubUkQ>

Deze innovatie raakt ook direct aan een aantal essentiële vragen over het eigenaarschap van gegevens.

Het beschikbaar krijgen / maken van informatie voor alle ketenpartners in het sociale domein heeft – o.m. gelet op de Wet bescherming persoonsgegevens – ingrijpende

gevolgen voor het identiteitsbeheer en de autorisatiesystematiek. Per jaar groeit de creatie van digitale gegevens met 60%. Belangrijke vragen in deze context zijn wie data-eigenaar is en welke data mag worden vrijgegeven voor hergebruik. Het College rechtsbescherming persoonsgegevens houdt vast aan de doelbinding². De meningen over eigenaarschap van gegevens lopen erg uiteen van strikt handhaven tot 'een verouderd beginsel'. Deze discussie moet echter worden gevoerd op het politiek-bestuurlijke niveau.

Ten aanzien van de decentralisaties wordt 2015 een transitiejaar (leerjaar) waarbij we vooral gebruik maken van de applicaties die we al in huis hebben, aangevuld met één of twee nieuwe applicaties. 2016 wordt vervolgens een transformatiejaar.



² Het beginsel van doelbinding houdt in, dat iemand (persoon of organisatie) slechts dan, en alleen dan, informatie mag vragen, opslaan, gebruiken, delen wanneer dat een (geautoriseerd) heel specifiek en eigenlijk doel dient.

Strategische uitgangspunten



Bij het nastreven van de doelen en strategie binnen de informatievoorziening gaan we uit van een aantal uitgangspunten. Deze beginselen vinden hun oorsprong in de uitgangspunten en doelstellingen die op een hoger niveau voor onze organisatie gelden, zoals werken in regie en integraal management. Ze dienen als controlepunten die nagelopen worden bij alle projecten die we uitvoeren en als uitgangspunt voor kwaliteitszorg en het zorgen voor een transparante besluitvorming.

Uitgangspunt 1: Sturen van ontwikkelingen

Uitgangspunt	De directie is eindverantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en bepaalt prioriteiten, planning en voorwaarden (kaders) als er ontwikkelingen in de informatievoorziening noodzakelijk of gewenst zijn.
Aanleiding	<p>Informatie en gegevens hebben meestal een breder toepassingsgebied dan één team, waardoor er team overstijgende, integrale afwegingen moeten worden gemaakt.</p> <p>Het veranderpotentieel van de organisatie (of een deel er van) is beperkt. De keuze waar dat potentieel het beste kan worden ingezet vraagt daarom een concern breed blikveld.</p> <p>Informatievoorziening is kostbaar. Alleen op directieniveau kan worden overzien waar de investeringen (mensen en middelen) het meest gewenst zijn.</p>
Uitwerking	De directie laat zich adviseren door de teammanagers van Informatiebeleid, ICT en Gegevensbeheer. Aan de hand van de Projecten- & Activiteitendatabase wordt de directie geadviseerd en stelt deze mede regelmatig een prioriteitenlijst en (globale) informatieplanning vast.

Uitgangspunt 2: Werken vanuit klantperspectief

Uitgangspunt	De wens van de klant staat centraal.
Aanleiding	Een vraaggestuurde organisatie gaat uit van de behoeften van de klant in de breedste zin: het bestuur, de organisatie en de externe klant ³ .
Uitwerking	Het opzetten van een systeem van kwaliteitszorg. Producten worden gekoppeld aan de klanten en processen. Hierbij worden kwaliteitseisen vastgelegd per product met de klantwens als uitgangspunt. Ten aanzien van de klantwens worden de belangen van alle belanghebbenden zoveel mogelijk objectief tegen elkaar afgewogen.

Uitgangspunt 3: Eénmalige invoer, meervoudig gebruik

Uitgangspunt	Alle gegevens en informatie worden eenmalig ingewonnen en opgeslagen en kunnen meervoudig worden gebruikt binnen diverse toepassingen.
Aanleiding	Invoer van basisregistraties.

³ In deze wordt geen onderscheid gemaakt tussen interne en externe klant.

Uitwerking	Gegevens worden op uniforme wijze binnen de organisatie ingewonnen en centraal vastgelegd, waardoor deze gegevens beschikbaar zijn voor toepassing in andere applicaties.
------------	---

Uitgangspunt 4: Verantwoordelijkheid

Uitgangspunt	De verantwoordelijkheid voor een passende informatievoorziening ligt bij het management.
Aanleiding	Binnen de gemeente is gekozen voor integraal management. Zorg voor de informatievoorziening is ook onderdeel van integraal management. De gemeente is een zeer gevarieerd bedrijf en managers zijn (als proceseigenaar of eindverantwoordelijke) in de juiste positie om (mogelijke) wijzigingen binnen hun taakgebieden als eerste te onderkennen. Informatiestromen bewegen zich tussen en over taakvelden, teams en zelfs organisaties. Alleen het management is in een positie om dit te sturen.
Uitwerking	Een manager draagt er zorg voor dat de informatievoorziening binnen zijn domein zich ontwikkelt volgens de doelstellingen en uitgangspunten van dit beleid. De directie beslist wanneer het nakomen van dit beleid botst met andere belangen. De manager, die verantwoordelijk is voor een proces of kanaal dat als bron dient voor bepaalde informatie of gegevens binnen de organisatie, is verantwoordelijk voor een passende beschikbaarheid en kwaliteit hiervan voor processen in andere domeinen, binnen of buiten de organisatie. Managers informeren het College van burgemeester en wethouders en de directie over verwachte ontwikkelingen binnen of buiten hun domein. Plannen of ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening worden opgenomen in directie- of teamplannen.

Uitgangspunt 5: Werken in regie

Uitgangspunt	Bij het realiseren van veranderingen in de informatievoorziening dient de organisatie standaard een beroep te doen op interne deskundigen.
Aanleiding	Bij het realiseren van de doelstellingen is de inzet van professionele deskundigheid op het gebied van informatievoorziening onontbeerlijk. Alleen door actieve inzet bij ontwikkelingen kunnen de interne deskundigen de benodigde kennis en ervaring actueel houden.
Uitwerking	De teams ICT (automatisering/telefonie), DIV, Informatiebeleid en Gegevensbeheer moeten in een zo vroeg mogelijk stadium bij ontwikkelingen (ook welke door externen worden ondersteund) worden betrokken. Een incidentele behoefte aan zeer specialistische kennis wordt bij voorkeur door het inschakelen van externe specialisten ingevuld. Dit gebeurt altijd onder regie van de interne deskundigen op het gebied van informatievoorziening.

Uitgangspunt 6: Werken onder architectuur

Uitgangspunt	Bij de ontwikkeling van de informatievoorziening wordt toegewerkt naar de gewenste bedrijfsinformatiearchitectuur die ondersteunend, maar ook leidend ⁴ is voor de hele organisatie.
Aanleiding	Een bij de bedrijfsdoelstellingen passende informatievoorziening kan alleen ontstaan als er bewust wordt toegewerkt naar een gezamenlijk beeld van hoe die informatievoorziening eruit moet gaan zien.

⁴ Ter voorkoming van 'eilandautomatisering'.

Uitwerking	De gewenste bedrijfsinformatiearchitectuur is beschreven. Aan de hand van deze beschrijving (en de verschillen met de huidige situatie) kunnen alle projecten in de gemeente met een informatiecomponent van prioriteit, planning en kaders worden voorzien. De beschrijving van de bedrijfsinformatiearchitectuur moet regelmatig getoetst worden op geschiktheid ("fit") voor de meest actuele bedrijfsvisie.
------------	---

Uitgangspunt 7: Alle informatie is informatie

Uitgangspunt	Het Informatiebeleid is van toepassing op alle in de organisatie voorkomende informatie, ongeacht vorm, herkomst of inhoud.
Aanleiding	Traditioneel wordt er vaak onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten informatie zoals documenten, informatie in databases enzovoort. Informatie is analoog (op papier) of digitaal, schriftelijk of multimedia etc. Omdat al deze verschijningsvormen van informatie elkaar aanvullen en gezamenlijk de informatiehuishouding vormen, vallen ze allemaal onder het informatiebeleid.
Uitwerking	Er moet rekening gehouden worden met geldende regelgeving. Het team Informatiebeleid heeft hierin een regisserende en coördinerende rol. Het team Informatiebeleid zorgt – in nauwe samenwerking met de teams Gegevensbeheer, DIV en ICT - voor een optimale afstemming binnen de organisatie van klantvragen, informatiebronnen, informatiebeveiliging en de ICT infrastructuur.

Uitgangspunt 8: Informatiebeveiliging

Uitgangspunt	We gaan op een verantwoorde wijze om met de informatie die wij in onze organisatie gebruiken en beheren. We besteden specifieke aandacht aan de risico's op het gebied van misbruik, beschadiging en verlies en privacy.
Aanleiding	De gemeente werkt met grote hoeveelheden informatie en gegevens die om bepaalde redenen niet voor "iedereen" toegankelijk horen te zijn. De door ons verzamelde en gebruikte informatie vertegenwoordigt een flinke investering en ook het niet beschikbaar hebben van (betrouwbare en volledige) informatie kan tot aanzienlijke kosten (direct en indirect) leiden. Het is dus zaak dat we ons wapenen tegen misbruik, beschadiging en verlies. Vaak wordt gedacht dat informatiebeveiliging alleen betrekking heeft op digitale gegevens, terwijl ook de andere vormen van informatie (en de manier waarop er mee wordt omgegaan) in de praktijk voor aanzienlijke beveiligingsrisico's zorgen. In een afzonderlijk informatiebeveiligingsplan zijn alle (informatie)beveiligfacetten vastgelegd.
Uitwerking	De gemeente heeft een informatiebeveiligingsbeleid dat zich expliciet richt op het voorkomen van misbruik, beschadiging en verlies van informatie en gegevens.

Uitgangspunt 9: Aansluiten op bestaande standaarden

Uitgangspunt	Waar mogelijk wordt bij de realisatie van de informatievoorziening gebruik gemaakt van bestaande standaarden of veelgebruikte oplossingen.
Aanleiding	Ons land telt (januari 2014) 403 gemeenten, die in uitgangspunt dezelfde taken uitvoeren. Wat goed is voor de overige 402 gemeenten, is ook goed voor Woerden. Het aansluiten op standaarden bevordert interoperabiliteit, vermindert kwetsbaarheden en afhankelijkheden en ondersteunt een gezonde (door)ontwikkeling van deze standaarden.
Uitwerking	We ontwikkelen geen eigen software, maar gebruiken bestaande oplossingen. Voor de functionaliteiten waarvoor Open Standaarden of algemeen geaccepteerde (de facto)

	standaarden beschikbaar zijn, zullen wij onze oplossingen (in die volgorde) aan deze standaarden conformeren. Voor functionaliteiten waarvoor Open Source oplossingen beschikbaar zijn, verdienen deze bij gelijke geschiktheid de voorkeur. Aandachtspunt is dat de beoogde samenwerkingspartners in het algemeen niet werken met open source producten. Dit moet bij investeringen meegewogen worden.
--	---

Uitgangspunt 10: Generieke oplossingen

Uitgangspunt	Voor gelijksoortige toepassingsgebieden wordt gekozen voor één generieke oplossing.
Aanleiding	Het kiezen voor een generieke (in tegenstelling tot een specifieke) oplossing heeft de volgende doelen: <ul style="list-style-type: none"> • Het optimaliseren van de investeringen in een bepaalde oplossing. • Het voorkomen van uitwisselingsproblemen. • Het bevorderen van de continuïteit van het gebruik van de oplossing. • Het bevorderen van de optimale inzet van medewerkers in de organisatie, door deze te ondersteunen met o.a. ICT hulpmiddelen.
Uitwerking	In feite gaat het om het selecteren en benoemen van interne standaards voor toepassingen waar nog geen (externe) standaards voor bestaan. Het gaat hierbij om een breed scala van toepassingen. Denk bijvoorbeeld aan projectaanpak, methodiek voor proces beschrijven, tekstverwerkingsprogrammatuur, bestandformaat van documenten, netwerkprotocol, manier van kostenraming, inkoopcontracten, systeemdokumentatie, tijdschrijven etc.

Uitgangspunt 11: Samenhang

Uitgangspunt	Ontwikkelingen worden altijd in samenhang met hun omgeving opgepakt.
Aanleiding	Ontwikkelingen in de informatievoorziening in het ene vakgebied hebben meestal gevolgen voor andere vakgebieden dan het vakgebied waar de ontwikkeling zijn oorsprong heeft. Voorkomen moet worden dat een gekozen oplossingsrichting nieuwe problemen veroorzaakt op andere vakgebieden.
Uitwerking	Bij elke ontwikkeling moeten alle raakvlakken en afhankelijkheden, zowel binnen als buiten de organisatie in beeld worden gebracht en worden aangegeven hoe hiermee kan worden omgegaan.

Uitgangspunt 12: Dynamiek

Uitgangspunt	Technische componenten (hard-en software) van de informatievoorziening worden tijdig vervangen afhankelijk van technologische ontwikkelingen en/of de fysieke levensduur van hardware.
Aanleiding	Om binnen een acceptabele termijn te kunnen inspelen op de veranderende behoefte van de organisatie en om in de pas te kunnen blijven lopen met de "rest van de wereld" mogen we niet worden belemmerd door componenten die (technisch, functioneel of financieel) een te lange afschrijvingstermijn hebben, of waarvan de implementatie een te laag tempo heeft.
Uitwerking	Aanschaf en implementatie van nieuwe of vervangende componenten dient zeer voortvarend uitgevoerd te worden. Zowel tijdens de implementatie- als in de beheerfase moet al rekening worden gehouden met, en vooruitgedacht over, de vervanging/vernieuwing. Voor de verschillende componenten van de informatievoorziening moeten standaard vervangingstermijnen worden afgesproken, met daarbij een uitwerking van de financiële en

	<p>personele consequenties⁵. In alle gevallen moet worden gekeken of de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt behaald door zelf doen, samenwerken of uitbesteden. Uitgangspunt is zilver en alleen platina of goud als de organisatie daar behoefte aan heeft voor het doelmatig en doeltreffend uitvoeren van de werkzaamheden en instemt/dekking heeft voor de meerkosten.</p>
--	---

Uitgangspunt 13: Kostentoedeling

Uitgangspunt	<p>De kosten die zijn gemoeid met ontwikkelen, realiseren en beheren van componenten van de informatiehuishouding vallen binnen het centrale budget van ICT. Dat betekent echter niet dat een investering ook leidt tot een budgettair probleem binnen ICT. Uitgaven moeten in eerste instantie worden gedekt door besparingen binnen de organisatieonderdelen die profijt hebben van de investering. Als dat niet mogelijk is dienen binnen de gehele begroting keuzes te worden gemaakt.</p>
Aanleiding	<p>Dit vloeit voort uit de wens van de directie om enerzijds de kosten te beheersen en anderzijds de methodiek van kostentoekening te versimpelen.</p>
Uitwerking	<p>Het gaat vooral om een gedragsverandering bij proceseigenaren: een investering in de informatievoorziening, zal ook rendement en dus een besparing moeten opleveren. De bal ligt dus in eerste instantie bij de proceseigenaar zelf. De kosten worden in eerste instantie niet beheerst door toerekenen van de kosten. Wel door het vraagstuk rondom de investering als een business case te benaderen en de vraag centraal te stellen of de nadelen van de investering opwegen tegen de voordelen. Uitgangspunt 2 “werken vanuit klantperspectief” is daarbij een belangrijk criterium. Tweede vorm van beheersing zijn dienstverlening overeenkomsten.</p>

Tactisch, operationeel

Hierna is een overzicht opgenomen van de aandachtsgebieden op tactische en operationeel gebied. Om enige ordening daarin aan te brengen is een onderverdeling gemaakt in hoofdonderwerpen:

- Digitale dienstverlening
- Zaakgericht en digitaal werken
- Gegevensbeheer en architectuur
- Managementinformatie (Business Intelligence)
- Kwaliteitszorg

Per hoofdonderwerp ('How') zijn de onderdelen, de actiepunten ('What') en de stand van zaken benoemd. Uiteraard kan vanuit een andere invalshoek gekozen worden voor een andere indeling, maar dat zal het beeld niet wezenlijk veranderen en evenzeer de uitdagingen die er op dit gebied zijn blootleggen.

In de komende tijd zal per onderdeel de 'stand van zaken' wijzigen. Op sommige onderwerpen bestaat gemeentelijke autonomie, andere onderwerpen zijn daarentegen 'onvermijdelijk' (bijv. gebaseerd op wettelijke voorschriften) en budgetten zijn daarvoor al beschikbaar.

In voorkomende gevallen zal een beslissing worden gevraagd aan de directie om in te stemmen met realisatie en de daartoe benodigde middelen beschikbaar te stellen.

⁵ In beginsel zullen apparatuur en applicaties in drie jaar worden afgeschreven Als begrotingsconsequentie volgt daaruit dat een investeringsbudget noodzakelijk is om een inhaalslag te kunnen realiseren. Bij elke nieuwe aanschaf wordt rekening gehouden met de genoemde afschrijvingstermijn.

Belangrijke opmerking

In de kolom 'Stand van zaken' is op sommige plaatsen het woord 'Ambitie opgenomen. De realisatie is in die gevallen afhankelijk van het beschikbaar komen van de noodzakelijk middelen.

Voor sommige onderdelen is al bekend welke randvoorwaarden moeten worden vervuld om de ambitie om te zetten in werkelijkheid (zoals bij de Content Management Organisatie), bij andere onderdelen zal dat op zo kort mogelijke termijn inzichtelijk worden gemaakt en gerapporteerd aan de directie, c.q. college.

De planning is voortdurend aan verandering onderhevig en zal ten minste jaarlijks worden geactualiseerd, maar dat geldt voor dit hele plan. De visie geeft de hoofdlijnen voor een relatief lange periode van 4 jaar, terwijl ontwikkelingen zich in een razend tempo aandienen. Het is daarmee onontkoombaar dit kader regelmatig te herijken. Daarbij zullen zich naar verwachting ook nieuwe investeringen aandienen, noodzakelijk om gelijke tred te houden met de ontwikkelingen en daarvan ook de vruchten te plukken in de vorm van efficiencywinst en/of kwaliteitsverbetering.

Hoofdonderwerp	Onderdelen	Actie	Wettelijk verplicht / bedrijfskritisch / Ambitie	Stand van zaken	Kosten incidenteel	Kosten structureel	Uren incidenteel (diensten derden)	Uren structureel	Gereed
Digitale dienstverlening	Optimaliseren Content Management Systeem	Drupal geïmplementeerd 2012	B	Website vernieuwd 2012/2013					2013
	Content Management Organisatie uitrollen + nieuwe processen inrichten	In relatie brengen met extern Communicatie-beleidsplan	A	Ambitie. Randvoorwaarden nog niet vervuld.					
	Content optimaliseren en doorontwikkelen: <ul style="list-style-type: none"> •Gebruiksgemak •Vindbaarheid •Toegankelijkheid •Borgen actualiteit 	Plan van Aanpak digitale dienstverlening 2017 ▼							
		Maken e-formulieren voor meest voorkomende handelingen.	B	In uitvoering		begroot		begroot	continu
		Optimaliseren aan de hand van zaaktypencatalogus 2.0	B	In voorbereiding					2016
		Integratie gemeentegids	A						
		Kaartapplicatie	A	In onderzoek	2000	500	8	PM	2015
		Zoekmachineoptimalisatie	A	In uitvoering		1000			2015
		Productbladen herinrichten	A					PM	2015
		Toptaken integreren	A		PM		PM	PM	
		Mijn Overheid / Persoonlijke Internetpagina (PIP)	A	In onderzoek					
		User generated content	A		2000	500			2015
		Webrichtlijnen	W	Webrichtlijnen 2 afgerond		3000		begroot	NVT

Hoofdonderwerp	Onderdelen	Actie	Wettelijk verplicht / bedrijfskritisch / Ambitie	Stand van zaken	Kosten incidenteel	Kosten structureel	Uren incidenteel (diensten derden)	Uren structureel	Gereed
		Toegankelijk voor tablets en smart-phones (website en afsprakenmodule)	A		2000	500			2015
		Antwoord voor bedrijven	A		10000				2017
		Optimaliseren metadata		In uitvoering					2015
		Inrichten google analytics (meten per team)	A		20000	1000			2015
Zaakgericht en digitaal werken (Z&DW)	Optimaliseren document Management Systeem	Implementatie Corsa Next	B	In uitvoering					
	Optimaliseren zaaksysteem	Koppelvlakken implementeren Integreren in strategische vakapplicaties	B	In uitvoering					
	Beheerorganisatie Z&DW	Directievoorstel voor opzet en implementatie	B	In uitvoering					
	Documentcreatie	Uitrollen applicatie en integreren in strategische vakapplicaties	B	In uitvoering					
	Optimaliseren en doorontwikkelen digitaal werken	Bouwen / onderhouden workflows doorstarten na implementatie Corsa Next	B	Beperkt tot noodzakelijk.					
		Pilot digitaal van a tot z	B	In uitvoering	10000 begroot				
	Ontsluiten overige digitale documenten	Voorstel / PvA inzake dossiervorming conform zaaktypencatalogus 2.0 en DSP	B	In voorbereiding					
Gegevensbeheer en architectuur	Cloudcomputing	Onderzoek ICT bedrijfsvoeringsstrategie: cloudcomputing of 100.000+ of hybride situatie.	B	In voorbereiding	50000				

Hoofdonderwerp	Onderdelen	Actie	Wettelijk verplicht / bedrijfskritisch / Ambitie	Stand van zaken	Kosten incidenteel	Kosten structureel	Uren incidenteel (diensten derden)	Uren structureel	Gereed
	Eenmalige invoer meervoudig gebruik	Implementatie gegevensmagazijn – GIS viewer	A/B	In uitvoering	PM				
		Beheerorganisatie Gegevensmanagement implementeren	A/B	In uitvoering	PM				
		Authenticatie: e-Herkenning	W	In voorbereiding		PM			
		Authenticatie: DigiD	W	Gerealiseerd		10.000			
		Authenticatie: DigiD machtigen	W			10.000			
		Waarborgen uitwisselbaarheid data en/of voorkomen desinvestering t.a.v. data-uitwisseling met ketenpartners (ODRU, FermWerk, enz.)	B	In onderzoek / uitvoering	P.m.				
		Gebundelde inkoop via senior specialist ICT	B	In uitvoering				Begroot	
	Open standaarden (Stuf)	Conformereren aan open standaarden (GEMMA 2.0) en toepassen op architectuur; voorkomen van ‘maatwerk’	B	In uitvoering					
		Verbindingen en transport landelijke voorzieningen: Digimelding	W	In voorbereiding					
		Digikoppeling	W	Implementatie	nihil	nihil	begroot	begroot	2014
		Digilevering	W	In voorbereiding	nihil	nihil	begroot	begroot	2014
		Koppeling BAG-WOZ	W	In voorbereiding		3.000			
	Basisregistraties	Implementatie Basisregistratie Kadaster (BRK)	W	Gerealiseerd	25.000	6.000			

Hoofdonderwerp	Onderdelen	Actie	Wettelijk verplicht / bedrijfskritisch / Ambitie	Stand van zaken	Kosten incidenteel	Kosten structureel	Uren incidenteel (diensten derden)	Uren structureel	Gereed
		Bestandsvergelijking, vervolgens implementatie Handelsregister (NHR)	W	In uitvoering	33.000 begroot	4.500			
		Modernisering Gemeentelijke Basis Administratie Personen (GBA)	W	In voorbereiding	48.000 begroot	P.m.	1450	Begroot	2018
		Implementatie Register Niet Ingezetenen (RNI)	W	In voorbereiding	nihil	P.m.			
		Implementatie Basisregistratie adressen en gebouwen (BAG)	W	Gerealiseerd	nihil	3.000			
		Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken (WOZ): Landelijke voorziening WOZ	W	In voorbereiding	12.500 begroot	9.000			
		Toetsing, conversie, aanpassen aan standaard Basisregistratie grootschalige topografie (BGT).	W	In voorbereiding	Ferry?				
		Basisregistratie Inkomen (BRI)	W	In onderzoek	P.m.				
		Basisregistratie Voertuigen (kentekenregister) i.v.m. afgifte Gehandicapten Parkeerkaart	W	In onderzoek	P.m.				
		Basisregistratie Ondergrond BOR)	W	In onderzoek	PM				
	Kernregistraties	Unieke 'aangehaakte' gegevens	B	In onderzoek	25.000	25.000	400	begroot	
		Voorkomen eilandautomatisering	B	Strategisch beleidsplan	nihil			begroot	2014
Management Informatie (BI)	Herontwerp BI	Besluitvorming bepalen richting rapportages en KPI's	B/A	In voorbereiding					2014
	Management Informatie Systeem (BIS)	Evalueren software (vergelijken systemen en voorkomen 'maatwerk')	B	In uitvoering	PM	PM	PM	PM	2014

<i>Hoofdonderwerp</i>	<i>Onderdelen</i>	<i>Actie</i>	<i>Wettelijk verplicht / bedrijfskritisch / Ambitie</i>	<i>Stand van zaken</i>	<i>Kosten incidenteel</i>	<i>Kosten structureel</i>	<i>Uren incidenteel (diensten derden)</i>	<i>Uren structureel</i>	<i>Gereed</i>
	<i>Beheerorganisatie</i>	<i>Besluitvorming verantwoordelijkheid.</i>	B	<i>In voorbereiding</i>					
	<i>Output</i>	<i>Maand- en kwartaalrapportages</i>	B	<i>In uitvoering</i>					
		<i>Bouwen dashboard</i>	A	<i>In voorbereiding</i>					
		<i>Digitaliseren Bestuursrapportage</i>	A	<i>In voorbereiding</i>					
		<i>Omvormen naar Business Intelligence door verbinden KPI's aan data</i>	A	<i>In voorbereiding</i>					
		<i>Risicomanagement implementeren</i>	A	<i>In voorbereiding</i>					
		<i>Informatie uitbreiden op basis van externe data Big Data / Open Data</i>	A	<i>In voorbereiding</i>					
Kwaliteitszorg	<i>Actualiteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid</i>	<i>Procesbewaking (i-Spiegel) door interne en externe audits</i>	B/W	<i>In uitvoering</i>		<i>begroot</i>			<i>Continu</i>
	<i>Informatiebeveiliging</i>	<i>Integreren Baseline Informatieveiligheid (BIG) in bedrijfsinformatiearchitectuur</i>	B/W	<i>In uitvoering</i>		<i>begroot</i>			<i>2015</i>
	<i>Privacy</i>	<i>Autorisatiesystematiek door toepassen Wet bescherming persoonsgegevens (WBP)</i>	W	<i>In uitvoering</i>	<i>begroot</i>	<i>begroot</i>			<i>Continu</i>

Bijlage 1: Visie op dienstverlening 2020

1. Inleiding

Burgers maken steeds meer vergelijkingen tussen de dienstverlening van bedrijven en van gemeenten. Ze worden daarin steeds veeleisender en mondiger. De moderne burger heeft behoefte aan een klantgerichte, efficiënte, geïntegreerde en transparante overheid met minder regels en administratieve lasten.

Dienstverlening wordt steeds meer de kern van het bestaansrecht van de gemeente. De gemeente is de front office van de landelijke overheid. Daar moet de levering van producten en diensten plaatsvinden. Gemeenten moeten dat dan ook goed organiseren. Alleen dan blijft de gemeente een sterke speler in het bestuurlijke en maatschappelijke veld.

Niet alleen de burgers en bedrijven stellen steeds andere en hogere eisen aan de dienstverlening van de gemeente Woerden. Ook de (rijks)overheid wordt steeds veeleisender naar gemeenten als het gaat om de kwaliteit van de uitvoering van beleid en dienstverlening in het bijzonder. Zeker als het gaat om ICT die de dienstverlening ondersteunt, leidt dit ook tot wet- en regelgeving.

Een eigen visie is noodzakelijk om keuzes te maken in de veelheid van ontwikkelingen, ambities, initiatieven en eisen van de burger en van de (rijks)overheid. Met een visie kunnen we keuzes maken in wat wel en niet doen, welke prioriteiten we stellen en welke fasering we aanbrenge.

2. Visie

De visie op onze dienstverlening luidt als volgt:

“Wij bieden toegevoegde waarde aan onze burgers en bedrijven. Die toegevoegde waarde is een combinatie van de producten en diensten die we leveren en de service waarmee we dat doen (wat en hoe).”

De kenmerken van onze producten en diensten bepalen onze leveringsvoorwaarden. Deze vloeien altijd voort uit wet- en regelgeving en dienen dus per definitie een maatschappelijk doel. De burger kan deze voorwaarden niet veranderen. Wij staan garant voor de kwaliteit van het product of de dienst: deze voldoen aan de richtlijnen die er aan gesteld worden.

Onze service is optimaal. We helpen onze burgers slim, snel, slank en soepel. Slim door alle kanalen geïntegreerd open te stellen, de burger kiest. Snel door het hanteren van korte doorlooptijden. Slank door het inrichten van eenvoudige procedures. Soepel door mee te denken, te adviseren en te begeleiden, in het bijzonder daar waar de burger dat nodig heeft, en door hetgeen we weten van de burger optimaal te gebruiken in onze dienstverlening.

Daar staat tegenover dat de burger een eigen verantwoordelijkheid heeft. Dat geldt voor de inhoud van zijn of haar vraag of aanvraag, dat geldt voor zijn of haar gedrag naar ons. We zijn er niet voor om altijd ‘ja’ te verkopen, maar wel om de weg te wijzen naar wat wel mogelijk is.”

Deze visie past bij een gemeente die dicht op zijn burgers functioneert, ze goed kent en er hart voor heeft, maar die ook weet waar de grenzen liggen voor zichzelf en voor de klant.

3. Uitwerking van de visie in thema's

Digitalisering dienstverlening en kanaalsturing 2020

Burgers kunnen vanaf 2017 alle dienstverlening en informatievoorziening digitaal regelen (regeerakkoord 2012), ondersteund door technische mogelijkheden en deregulering (specifiek rond identificatie). Hierdoor realiseren we betere en goedkopere dienstverlening. In 2020 wordt een groot deel van de diensten alleen nog digitaal afgehandeld. Uitgangspunt is ‘digitaal, tenzij...’.

- De gemeente Woerden streeft er hierbij naar om de dienstverlening in de kanalen te integreren, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de strekte van ieder kanaal (cross-channeling).
- De gemeente Woerden biedt echter kanaalkeuzevrijheid, zodat voor iedereen het contact met de gemeente op de gewenste wijze kan worden gelegd.

Face-to-face: maatwerk dienstverlening in 2020

Face-to-face dienstverlening zetten we alleen in als dit toegevoegde waarde heeft voor burgers en overheid. Deze maatwerkdienstverlening organiseren we dichtbij burgers (in wijken en aan keukentafel), digitaal ondersteund zodat vragen 'op locatie' worden opgelost. Vraagverheldering en stimulering van zelfredzaamheid en ondernemerschap staan hierbij centraal (in plaats van 'u vraagt wij draaien'). Om regedruk te minimaliseren en dienstverlening te verbeteren zijn de professionals in de frontlinie contactpersoon en sturend voor de rest van de organisatie (over afdelingen en organisaties heen).

Overheidsparticipatie in dienstverlening 2020

In 2020 zijn initiatieven van burgers bepalend voor de rol en inzet van overheden (van burger- naar overheidsparticipatie). Dit organiseren we integraal en begrijpelijk voor burgers. Ook hierin vallen we burgers niet lastig met de achterliggende ambtelijke organisatie.

Door burgers daarnaast ook een grote rol te geven in co-creatie van het dienstverleningsproces wordt dienstverlening goedkoper, sluiten we aan bij wensen/mogelijkheden van burgers en vergroten we zelfredzaamheid. Zo kunnen burgers en ondernemers (na toestemming) informatie en diensten via (mobile) applicaties leveren.

- In 2020 is de integrale organisatie, sturing en monitoring van overheidsparticipatie (op alle domeinen) een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van de gemeente Woerden.
- In 2020 worden alle burgercontacten rond overheidsparticipatie integraal georganiseerd vanuit de frontoffice van organisaties.

Overheidspoort 2020

Via 1 digitale overheidspoort kunnen burgers hun "standaard" dienstverlening (eenvoudige producten) gemakkelijk regelen en monitoren en hun eigen gegevens beheren. Diensten en informatie worden hiervoor beschikbaar gemaakt via een centraal punt. Burgers worden niet lastig gevallen met de verschillen tussen publieke organisaties: ze hebben te maken met één overheid. De verschillende (publieke) organisaties organiseren zich op de achtergrond (van organisaties naar organiseren).

- De gemeente Woerden streeft ernaar alle digitale dienstverlening van overheden via de gemeentelijke overheidspoort te laten ontsluiten.
- Om een einde te maken aan de overdaad aan digitale loketten en -postbussen streeft de gemeente Woerden ernaar ook semi overheden (zorg, woningcorporaties etc.) en commerciële dienstverleners (telefoon, internet, energie etc.) te laten aansluiten bij deze digitale poort.
- Mocht dit onverhoopt niet mogelijk blijken, dan zorgt de gemeente Woerden ten minste voor een goede afstemming van content / informatie van verschillende overheden in het contactcenter (KCC). Frontoffice medewerkers kunnen makkelijk informatie / contactgegevens vinden van partner organisaties om de burgers maximaal van de juiste informatie te voorzien..

Standaardisatie en deregulering in dienstverlening, achterliggende processen en systemen 2020

Door landelijke standaardisatie van (gemeentelijke) diensten (wat we leveren) kunnen we ook processen (hoe we leveren) en systemen (waarmee we leveren) standaardiseren. Hiermee wordt dienstverlening eenvoudiger en goedkoper, kunnen we koppelingen met andere partijen makkelijker realiseren en gaat innovatie sneller en goedkoper. Maatwerk is tot een minimum teruggebracht.

- 95% van de diensten en achterliggende processen en systemen van de gemeente Woerden is gestandaardiseerd, gekoppeld aan deregulering.
- Door standaardisering realiseert de gemeente Woerden betere en goedkopere dienstverlening voor burgers.
- Landelijke initiatieven hiertoe worden door de gemeente Woerden ondersteund, ook als de gemeente hiervoor een beetje autonomie moet inleveren.

Ketensamenwerking en informatiedeling in dienstverlening 2020

Door intensieve samenwerken en informatiedeling tussen organisaties (overheden, ketenpartners en bedrijven) realiseren we administratieve lastenverlichting, besparingen en betere prestaties. Zowel in

eenvoudige dienstverlening als complexe maatwerkdienstverlening. Opgaven staan centraal, niet de organisaties. Burgers en bedrijven begrijpen in 2020 wat de overheid over hen weet en wat met die kennis gebeurt, wet- en regelgeving kan daarmee drastisch vereenvoudigen. Hierdoor verdwijnen overbodige processtappen en handelingen, van overheid en burgers.

- Ketensamenwerking maakt delen van de huidige dienstverlening van individuele organisaties overbodig.
- 20 % van de huidige diensten/dienstverlening van de gemeente Woerden is overbodig door betere ketensamenwerking informatiedeling en deregulering.
- Om dienstverlening effectief en efficiënt te realiseren is een vergaande verandering van privacy wetgeving onvermijdelijk.

Bijlage 2: Cloud computing

Cloud Computing is het door middel van een computernetwerk beschikbaar stellen van servers, opslag, applicaties en diensten aan gebruikers. De gebruiker hoeft zo geen eigenaar meer te zijn van de door hem gebruikte hard- en software en is niet zelf verantwoordelijk voor het onderhoud. Daarnaast kan de gebruiker met 'lichte' randapparatuur, zoals laptops, tablets of zelfs smartphones, op iedere willekeurige plek en op ieder moment gebruik maken van de zwaarste toepassingen. Cloud computing is daarmee niet iets geheel nieuws: het is een verdere ontwikkeling in de wijze waarop ICT wordt toegepast.

Wat zijn de voordelen van cloud computing?

Cloud computing bevordert het gezamenlijk gebruik van voorzieningen: netwerken, servers, opslag, applicaties en diensten. Dat leidt tot een betere benutting van middelen en dit leidt tot een hogere efficiency. Bovendien wordt het mogelijk gebruik te maken van de laatste technologie. Daarbij wordt alleen betaald voor het daadwerkelijke gebruik. Tot slot ontstaat door cloud computing een hele serie nieuwe aanbodtechnologie die ruimte geeft aan meer variatie in de vraag.

Wat zijn de aandachtspunten?

Er is een aantal aandachtspunten op het gebied van informatiebeveiliging. De risico's van het via een 'open' cloud uitbesteden van ICT diensten en de opslag van informatie buiten Nederland zijn nog niet voldoende afgedekt. Zo is privacybescherming vaak geen integraal onderdeel van de wijze waarop cloud toepassingen worden vormgegeven. Het kennisinstituut European Union Agency for Network and Information Security (ENISA) adviseert overheden daarom voorzichtig te zijn met gebruik van cloud computing. ENISA dringt aan op een planmatige aanpak, die is gericht op het zoveel mogelijk uitsluiten van risico's.

Een ander punt is dat de cloud markt nog erg jong is en niet optimaal functioneert. Veel van de aangeboden cloud diensten voldoen nog niet aan basale eisen. Gemeenten doen er daarom goed aan om hun vraag eerst te bundelen en die pas dan - voorzien van alle eisen - op de cloud markt te brengen.

Kunnen gemeenten al aan de slag met cloud computing?

Overheden en dus ook gemeenten moeten voor cloud services voldoen aan de ETSI Cloud standaarden op het gebied van o.a. informatiebeveiliging, interoperabiliteit, portabiliteit en omkeerbaarheid. Deze standaarden

Overheid moet voorzichtig zijn met de cloud

'Cloud computing' biedt veel voordelen, maar overheden moeten terughoudend zijn bij het gebruik ervan. Ze moeten in ieder geval zorgen dat ze op hun schreden terug kunnen keren. Dat zegt Enisa, een kennisinstituut van de EU op het gebied van beveiliging. Cloud computing kan een flinke besparing opleveren doordat het online gebruiken van computerkracht en software veel efficiënter is dan de inzet van de huidige diversiteit aan losse computercentra bij overheidsinstanties.

Enisa raadt de Europese lidstaten ook aan de mogelijkheid van een 'Europese overheidscloud' te onderzoeken. Daarin zou met alle voor overheden specifieke eisen op het gebied van wetgeving en beveiliging rekening gehouden kunnen worden.

zijn tot stand gekomen dankzij de Europese Commissie. Het Forum Standardisatie volgt voortdurend de laatste ontwikkelingen op dit gebied.

In de praktijk betekent dit dat op dit moment slechts een klein deel van de cloud diensten in aanmerking komt voor gebruik door gemeenten. Amerikaanse Cloud leveranciers vallen in elk geval af, maar ook Europese Cloud leveranciers moeten aan een serie voorwaarden voldoen.

Wat doet KING op het gebied van cloud computing voor gemeenten?

KING heeft Cloud computing gepositioneerd als een technologie die is gericht op het delen van ICT voorzieningen. Deze technologie kan goed worden ingezet om voorzieningen te delen en zo vergaande samenwerking bij gemeenten te bewerkstelligen. Het voordeel van een Gemeentecloud is dat gemeenten optimaal gebruik kunnen maken van generieke ICT voorzieningen.

In maart 2013 heeft KING een voorstel voor een Gemeentecloud ingediend in de Subcommissie Gemeentelijke dienstverlening en informatiebeleid (GDI) van de VNG. De Subcommissie GDI heeft geconcludeerd dat het op dit moment te vroeg is om een Gemeentecloud strategie voor alle gemeenten vast te stellen. Het rijk heeft al een eigen Rijkscloud.

Wat doen gemeenten al op het gebied van cloud computing?

Sommige gemeenten zijn al aan het experimenteren met cloud services. Gemeenten die hiermee aan de slag willen, wordt geadviseerd om dit planmatig aan te pakken en er alert op te zijn dat niet alles wat 'cloud' heet ook daadwerkelijk de voordelen van de cloud technologie benut. Soms wordt het door leveranciers gezien als een synoniem voor internet. KING komt binnenkort met een handreiking Gemeentecloud die meer helderheid gaat geven in eisen en standaards aan cloud services ten behoeve van gemeenten en leveranciers.

Bijlage 3 Verklarende lijst van afkortingen

BAG	Basisregistraties Adressen en Gebouwen
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BI	Business Intelligence
BRK	Basisregistratie Kadaster
BRP	Basisregistratie Personen
CROW	Sinds 2004 is CROW niet langer een afkorting, maar een eigenaam. CROW staat bekend als het kennisplatform voor infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte.
DigiD	Digitale identiteit
DIV	Documentaire Informatievoorziening
DMS	Documentair Management Systeem
DSP	Documentair Structuurplan
GBA	Gemeentelijk Basis Administratie
Gemma	Gemeentelijke Model Architectuur
GIS	Geografisch Informatie Systeem
KCC	Klantcontactcentrum
Lean	Lean Manufacturing is een systeem gericht op het elimineren en voorkomen van verspillingen, met name in tijd, in productieprocessen.
mGBA	Programma modernisering Gemeentelijke Basisadministratie
NHR	Nieuwe Handelsregister
OLO	Overheidsloket Online
PIP	Persoonlijke Internet Pagina
RGBZ	Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken.
RSGB	Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens.