



gemeente
WOERDEN



Dienstverlening Procesmanagement Informatiemanagement

18 september 2014

DIENTVERLENING, PROCESMANAGEMENT EN INFORMATIEMANAGEMENT



Veel vragen gesteld en
beantwoord, zoals:

“Wat draagt
informatiemanagement bij
aan
dienstverlening?”

3

Info Man is een 4d hoek-

- ▼ Kwaliteit van de informatie
= efficiënte en tijdige DV
- ▼ Kwaliteit van de informatie
geeft goed inzicht in de behoefte an DV
(meten = weten = Informeren)
- ▼ Belijfsbasis = gelijke monniken, gelijke kappen
- ▼ Dossier vorming = Compleet beeld
t.b.v. correcte, adequate besluit-
vorming



Visie dienstverlening en digitaal werken



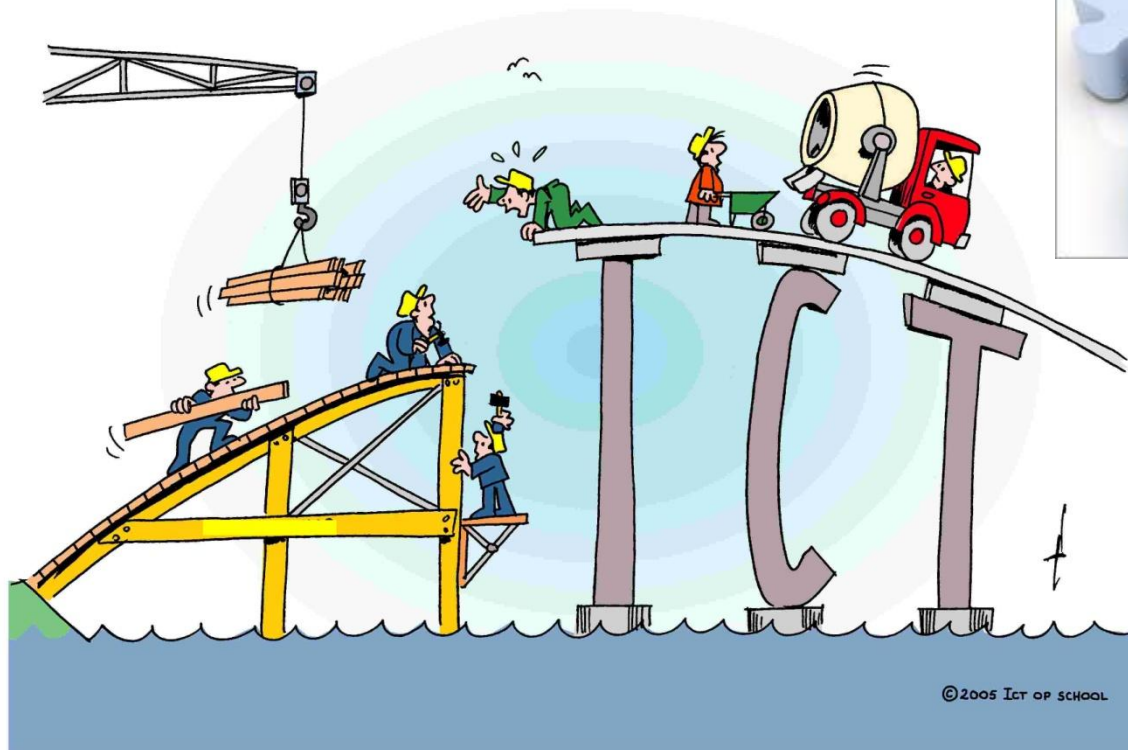
- 2017 digitaal producten en diensten leveren
 - digitale kanaal voor iedereen 24/7 beschikbaar
 - goedkoopste kanaal
- Efficiënte inrichting organisatie:
 - alleen digitaal werken voorkomt dubbel werk
 - tijd- en plaats onafhankelijk werken
 - eenmalige invoer, meervoudig gebruik gegevens en documenten



Kernvraag

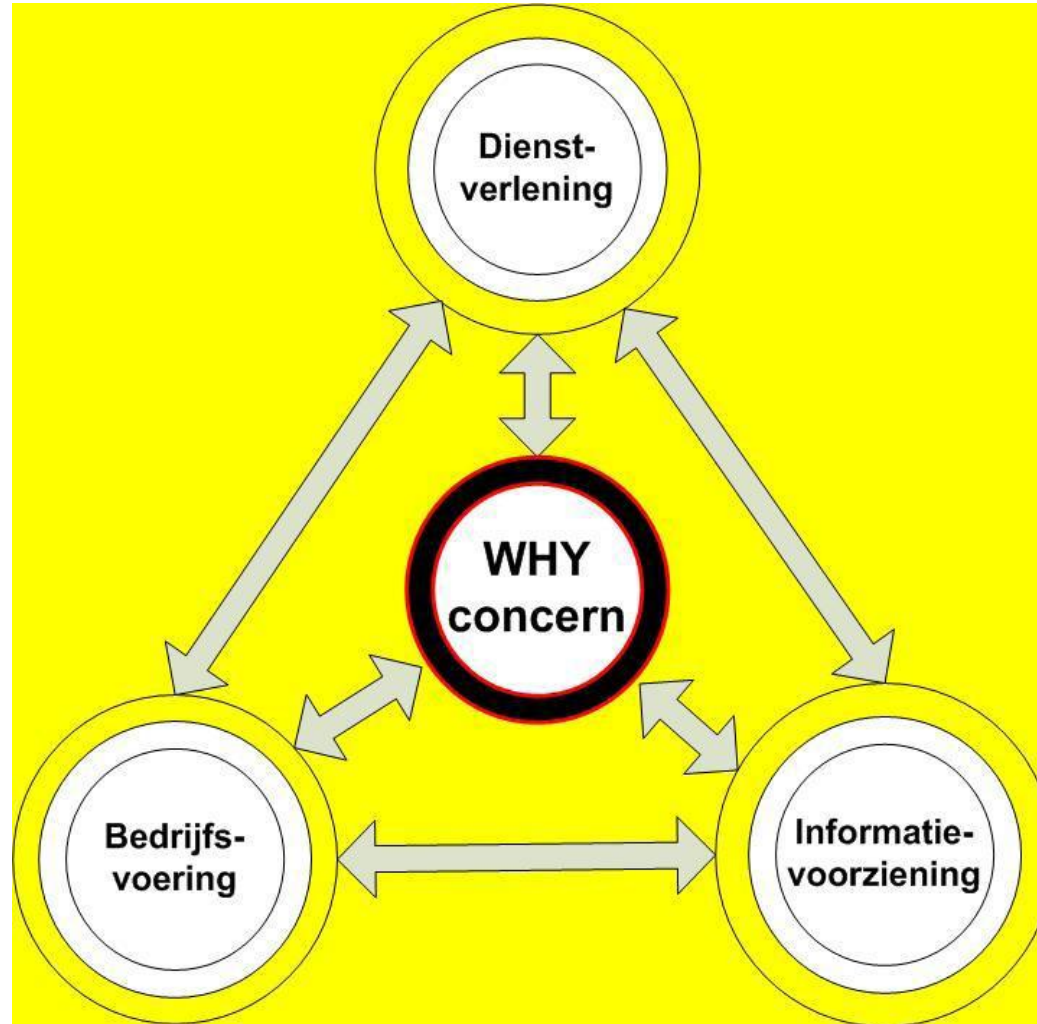


- Hoe organiseren we dit gemeente breed en voor ketenpartners?





Informatiebeleidsplan





Doel informatievoorziening



- 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



Informatiebeleidsplan



- **Dienstverlening:** in één keer goed dus gemeente breed digitaal werken op basis van processtandaarden
- **Regievoering:** gegevens juist, compleet, altijd beschikbaar voor gemeentelijke processen en ketenprocessen
- **Kostenbewustzijn:** kunnen meebewegen met klantvraag, groei en krimp van de organisatie



Toegevoegde waarde Informatievoorziening



- **van gegevens informatie maken**
- **gegevens tijd- en plaats onafhankelijk beschikbaar voor het organiseren rondom opgaven**
- **bijdragen aan excellente dienstverlening door gemeente breed digitaal te werken op basis van standaarden**
- **ondersteunen van effectieve en efficiënte werkwijze (kostenbewust) door onze producten en diensten en met actuele en betrouwbare gegevens**
- **leveren wat de klant nodig heeft**



Strategische keuzen 1



Gemeente breed digitaal werken op basis van processtandaarden

- **zaakgericht werken:** Organisatie breed relatie leggen tussen documenten behorende bij een zaak en de klantvraag
- **procesmatig werken** op basis van de LEAN-filosofie. Processen vastgelegd in digitale workflows en managementinformatie genereren.
- **(technische) infrastructuur** laat post, fax, e-mails, e-formulieren en telefonische vragen bij de juiste personen terecht komen (inkomend en uitgaand).



Strategische keuzen 2



Juiste, complete en tijdige informatie voor gemeentelijke processen en ketenpartners

- team Informatiebeleid is **verantwoordelijk** en kaderstellend
- gegevens gemeente- en overheid breed beschikbaar stellen waarbij **privacy en auteursrechten** gewaarborgd zijn.
- **processen** over organisatie- en teamgrenzen heen opgesteld en geoptimaliseerd.



Strategische keuzen 3



Producten en diensten hebben een afdoende kwaliteitsniveau, niet meer en niet minder!

- Bewaken middels systeem van **kwaliteitszorg**.
- De **kosten en verantwoordelijkheid** van software worden gedragen door de eigenaar van het proces.
- **Team ICT coördineert** en bundelt waar mogelijk de inkoop van (ict) producten en diensten.



13 Strategische uitgangspunten



1. Sturen van ontwikkelingen
2. Werken vanuit klantperspectief
3. Eénmalige invoer, meervoudig gebruik
4. Management is verantwoordelijk
5. Werken in regie
6. Werken onder architectuur
7. Alle informatie is informatie



13 Strategische uitgangspunten



8. Informatiebeveiliging
9. Aansluiten op bestaande standaarden
10. Generieke oplossingen
11. Samenhang
12. Dynamiek
13. Kostentoedeling en -beheer



Why – How - What



5 pagina's van het optimaliseren van de usability van de website, tot gebruik van Big Data, onderverdeeld naar:

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



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					
	Content Management Organisatie uitrollen + nieuwe processen inrichten	In relatie brengen met extern Communicatie-beleidsplan	A	Ambitie. Randvoorwaarden nog niet vervuld.					2013
Zaakgericht en digitaal werken (Z&D.W)	Content optimaliseren en doorontwikkelen:	Plan van Aanpak digitale dienstverlening 2017							
		•Gebruiksgemak							
		•Vindbaarheid							
		•Toegankelijkheid							
		•Borgen actualiteit							
		Maken e-formulieren voor meest voorkomende handelingen.	B	In uitvoering					
		Optimaliseren aan de hand van zaaktypencatalogus 2.0	B	In uitvoering					
		Integratie gemeentegids	B	In voorbereiding					
		Kaartapplicatie	B	In voorbereiding					
		Zoekmachineoptimalisatie	A						
Cloudcomputing	Productbladen herinrichten	A	In onderzoek						
	Topstaken integreren	A	In onderzoek						
	Mijn Overheid / Persoonlijke Internetpagina (PIP)	A	In uitvoering	2000					continu
	Uitsluitend	A							
	Webapplicatie	A							2016
	Webapplicatie	B							2015
	Webapplicatie	B							2015
	Webapplicatie	B							2015
	Webapplicatie	B							2015
	Webapplicatie	B							2015
Herontwerp BI	Unieke 'aangehaakte' gegevens	W	Implementatie						
	Voorloper e-automatisering rapportages en KPI's	B	In voorbereiding						
	Implementatie Basisregistratie Kadaster (BRK)	W	In voorbereiding						
Management Informatie Systeem (BIS)	Beleidsplanning	B	In onderzoek						
	Evaluëren software (vergelijken systemen en voorkomen 'maatwerk')	B/A	Strategisch beleidsplan	25.000					
Privacy	beveiligingsinformatie	B	In voorbereiding	niel	25.000				
	Autorisatiesystematiek door toepassen Wet bescherming persoonsgegevens (WBP)	B	In uitvoering	niel	400				
Kwaliteitszorg	Digitale	W	Gereadvaard						
	Digitale	W	Gereadvaard						
Management Informatie (BI)	Digitale	W	Gereadvaard						
	Digitale	W	Gereadvaard						
Kwaliteitszorg	Digitale	W	Gereadvaard						
	Digitale	W	Gereadvaard						

Bezuinigen EN Investeren op Informatiemangement!

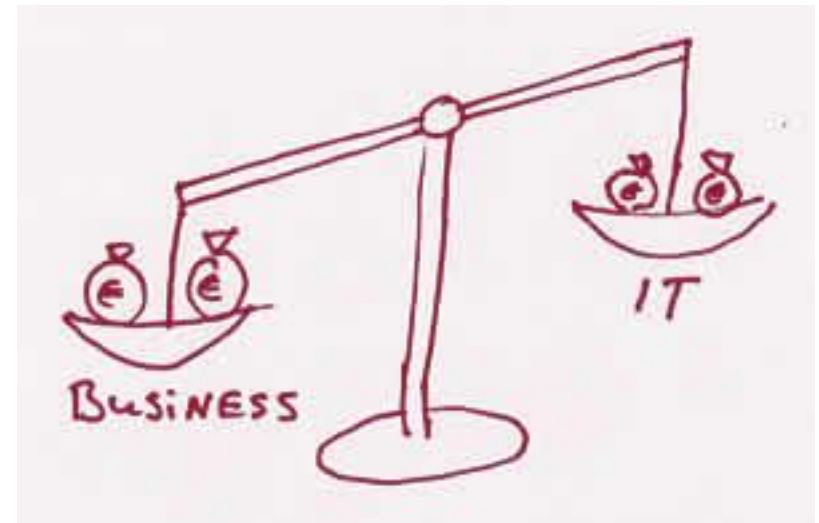


Visie dienstverlening en digitaal werken



Noodzakelijk:
investeren in

- digitale dienstverlening en
- digitaal werken

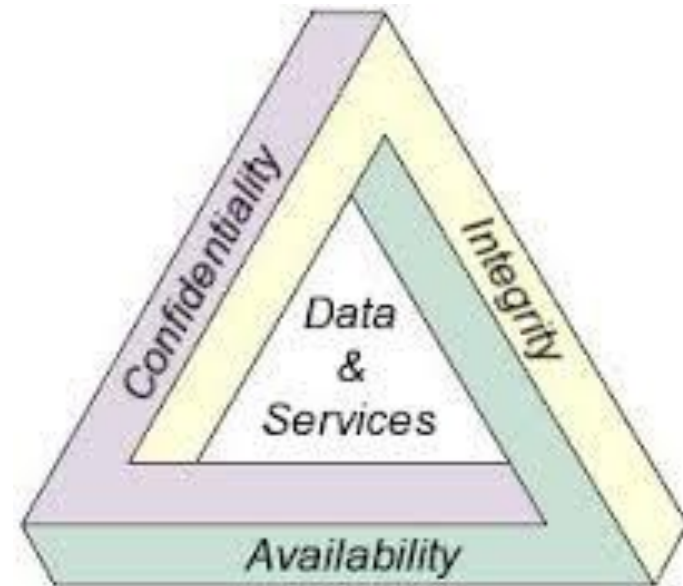




Actualiteit

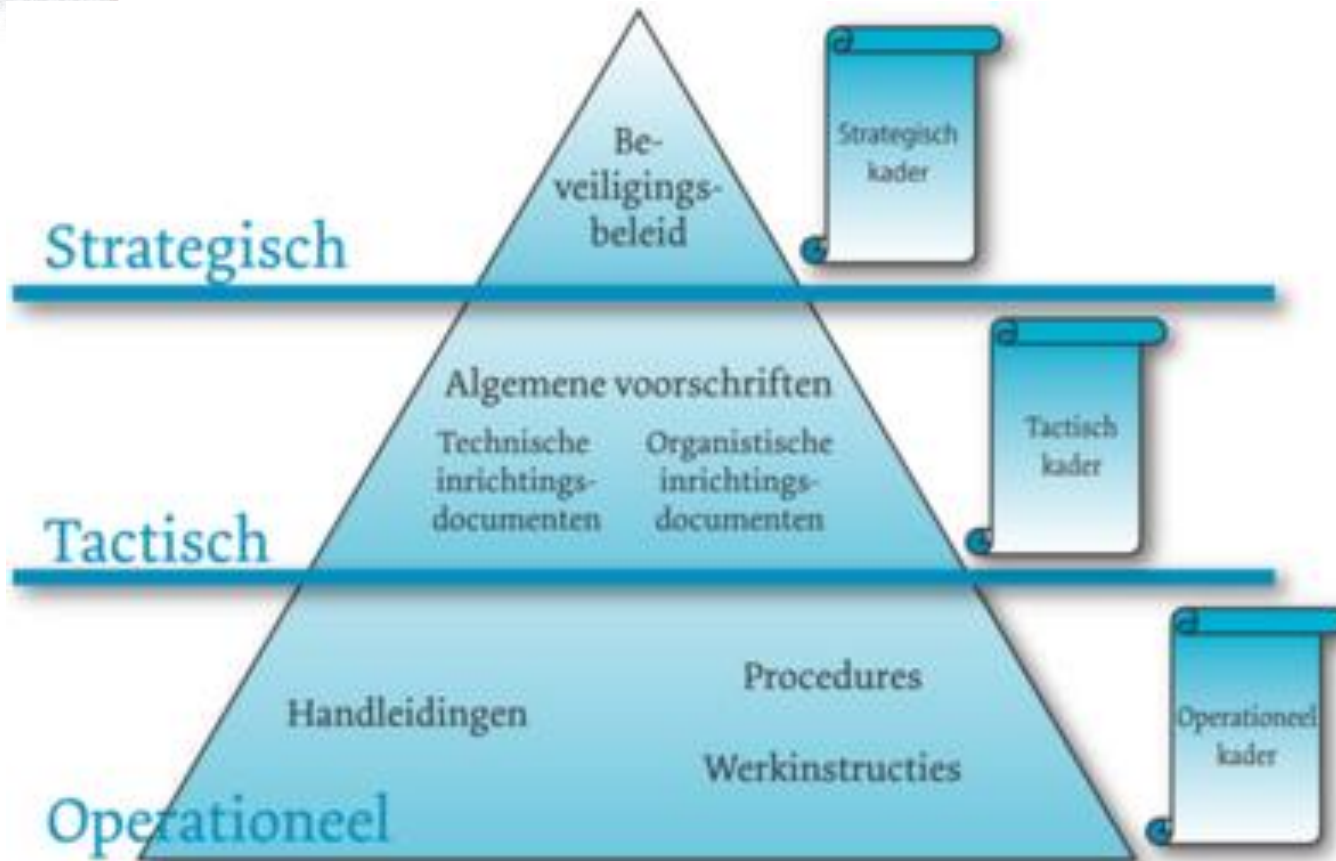


- Informatiebeveiliging
- Privacy



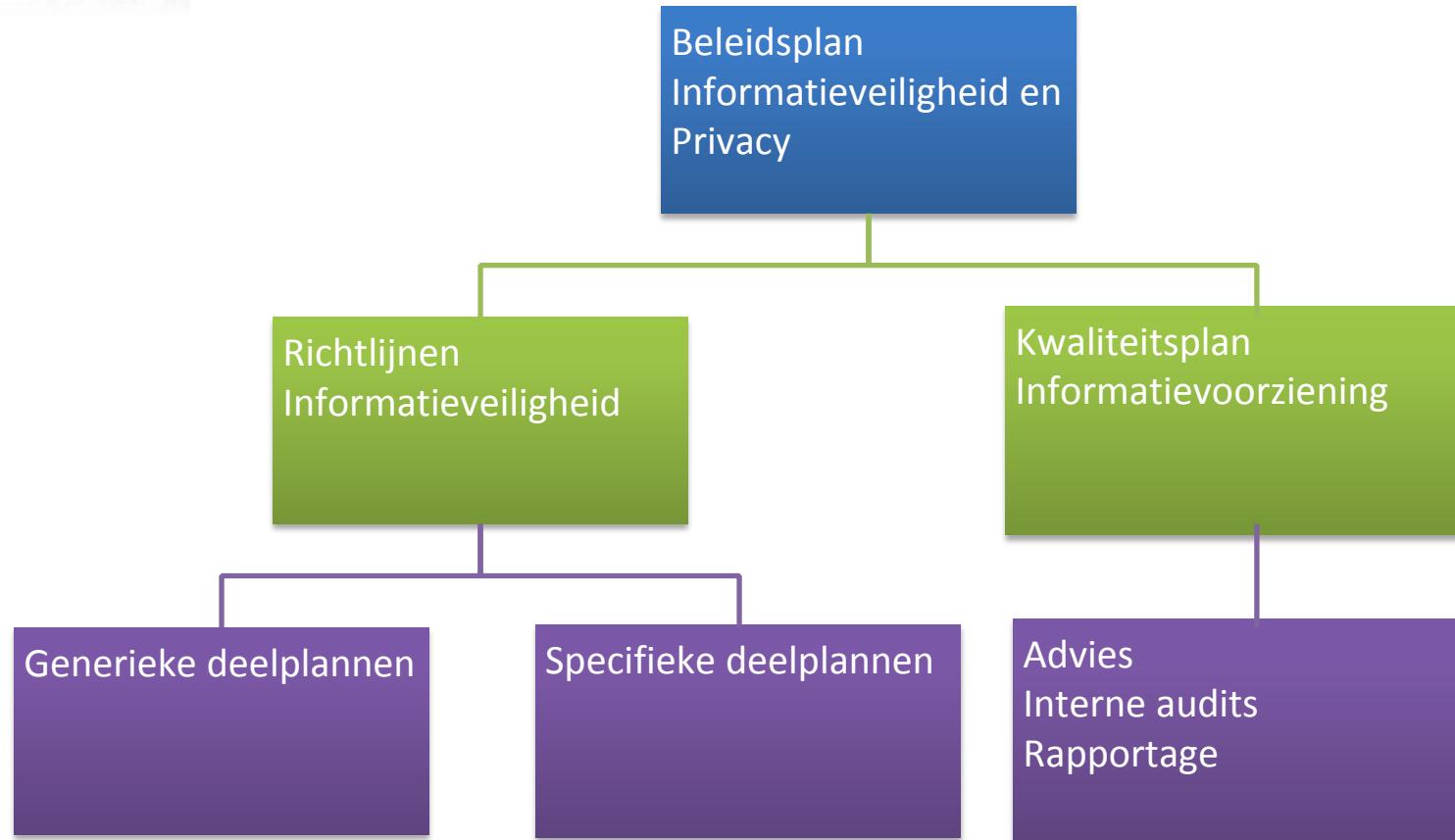


Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG)





Aanpak Informatie- beveiliging en privacy

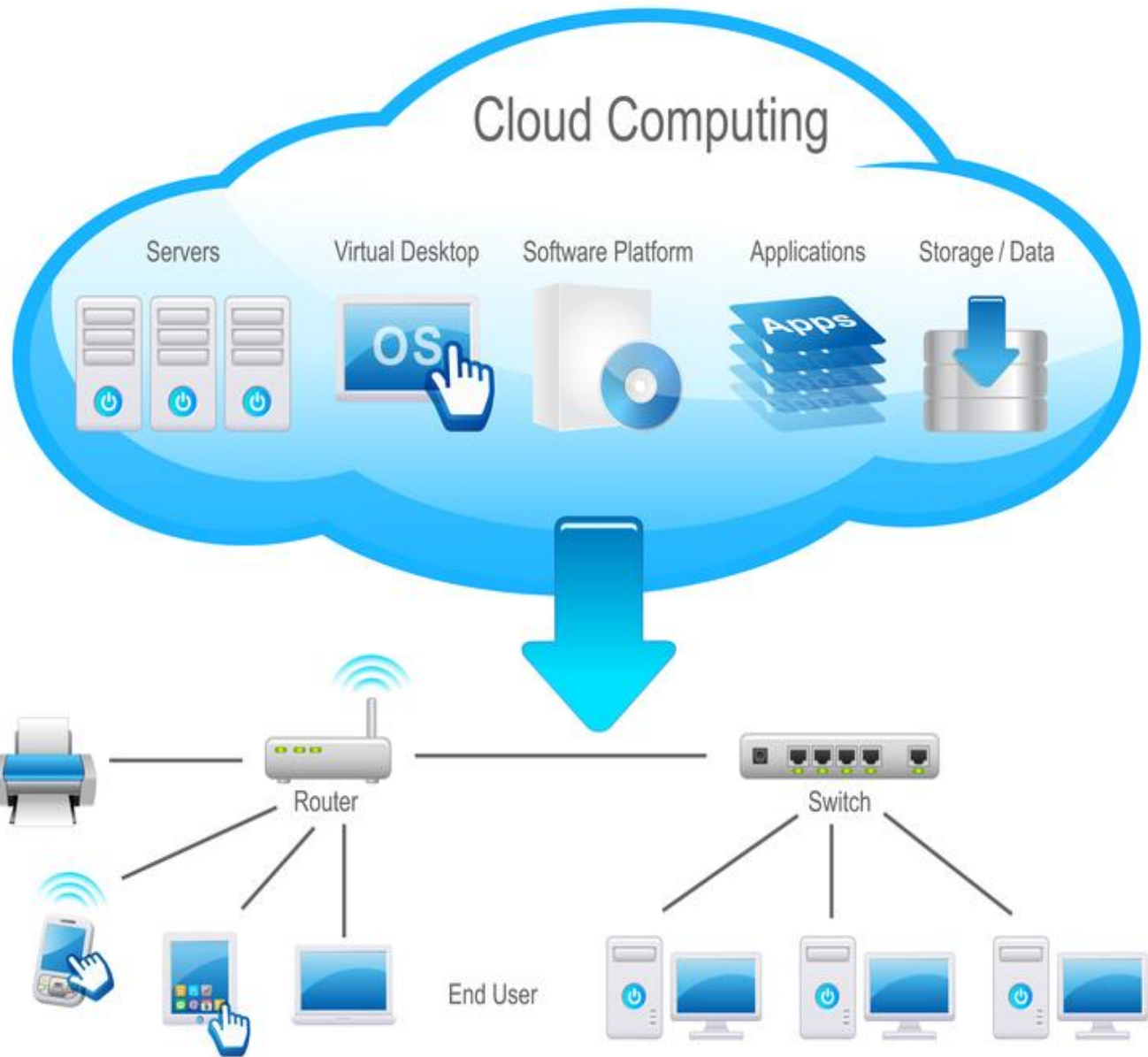




Ontwikkelingen



- Cloud computing
- Sociaal domein en Inwonerscloud





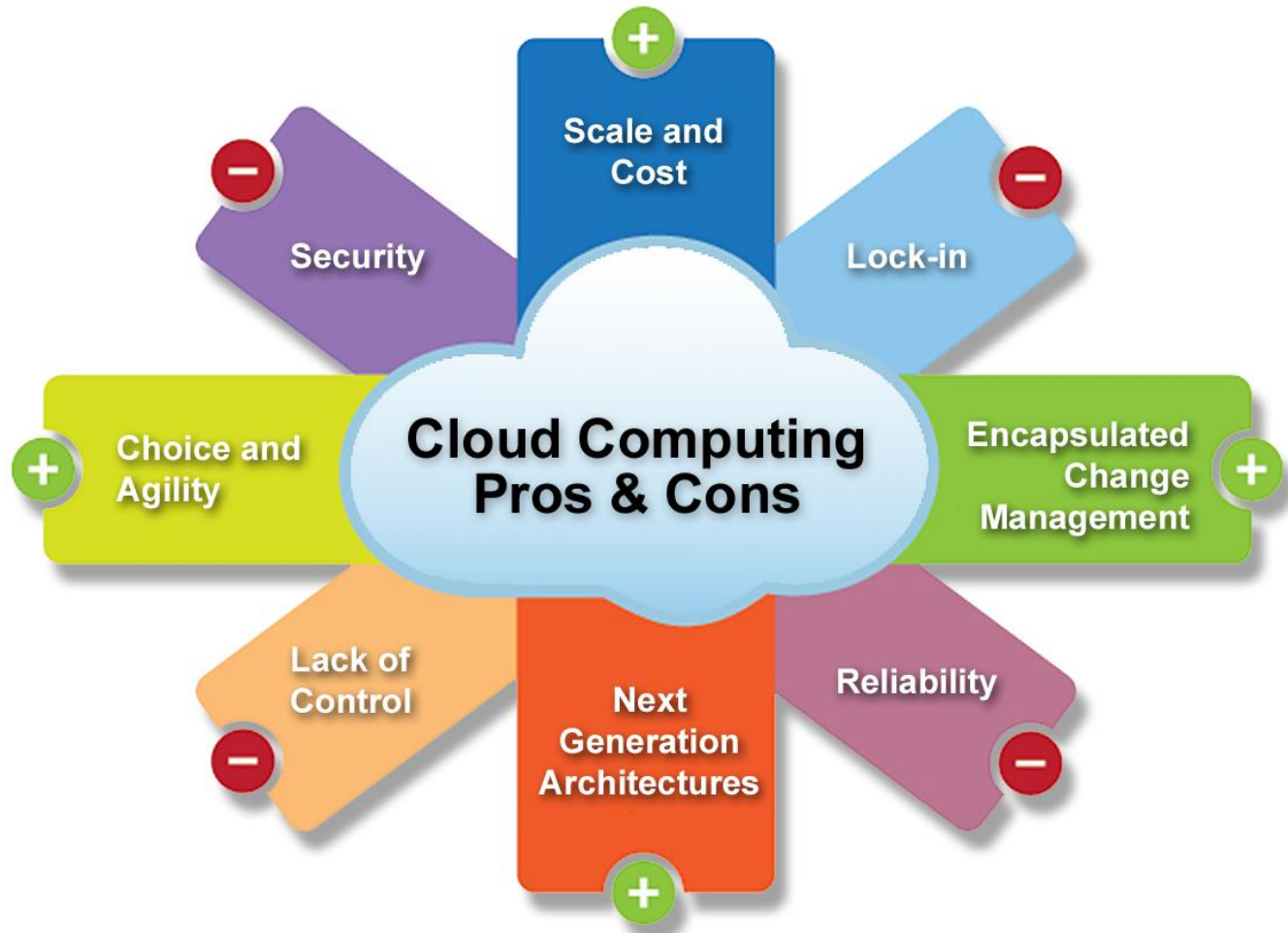
Information • Applications • Infrastructure



Choice | Confidence | Consistency



Voors en tegens



www.apparata.nl/.../russische-overheid-wapent-zich-met-typemachines-2... ▼

11 jul. 2013 - Deze heeft een paar weken geleden een verzoek ingediend om voor 486.540 roebel (zo'n 11.500 euro) 20 **typemachines** te kopen.

'Rusland koopt **typemachines** om digitale lekken te ...

www.nutech.nl/.../rusland-koopt-typemachines-digitale-lekken-voorkom... ▼

11 jul. 2013 - De veiligheidsdienst van Rusland koopt **typemachines** in om digitale lekken te voorkomen.

Russische geheime dienst bestelt **typemachines** om Snow...

www.volkskrant.nl/.../Russische-geheime-dienst-bestelt-typemachines-o... ▼

11 jul. 2013 - De **Russische** geheime dienst FSB heeft twintig **typemachines** besteld. Ze mogen tot 585 euro per stuk kosten, aldus een bericht in de ...

Russische veiligheidsdienst schaft **typemachines** aan ...

<https://www.security.nl/.../Russische+veiligheidsdienst+schaft+typemachi...> ▼

11 jul. 2013 - **Typemachines** worden nog steeds gebruikt door de **Russische** overheid, zoals het ... Ga erop uit om een paar fijne potloden te kopen.

'Rusland koopt **typemachines** om digitale lekken te ... - NUji...

www.nujij.nl/.../rusland-koopt-typemachines-om-digitale-lekken-te.2402... ▼

11 jul. 2013 - De veiligheidsdienst van Rusland koopt **typemachines** in om digitale lekken te ... De **Russen** willen geen datalekken maar kopen vervolgens



Cloudcomputing



- Keuze 2014: bedrijfskritische applicaties niet in de cloud
- Keuze 2015: onderzoek door deskundigen naar de mogelijkheden en onmogelijkheden
- KING: voorstel voor een Gemeentecloud (2013)
 - voordeel Gemeentecloud: gemeenten kunnen optimaal gebruik maken van generieke ICT voorzieningen



Sociaal domein



Inwonercloud



Vragen



