

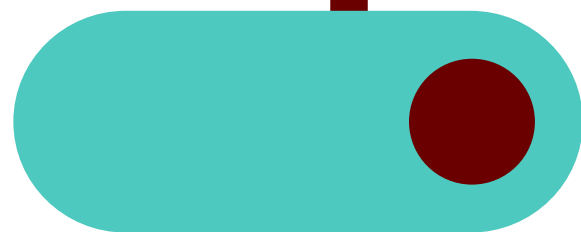
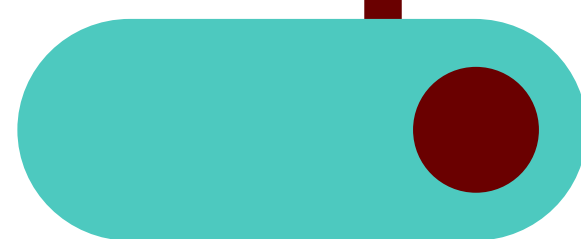
Informatiebeleid Rijssen-Holten

Beleid, visie, projecten en acties



Sander Roelofs

Waar gaat het over



Informatiebeleid

Missie, visie, doelstellingen. Waar staan we en waar groeien we naar toe

Dienstverlening

Hoe zet je innovatie in om de dienstverlening te verbeteren

Strategische koers

De basis op orde, excellente "digitale" dienstverlening, data gedreven werken, doorontwikkelen bedrijfsvoeren en ketensamenwerking. 4 sporen om beleid op te formuleren

Wetgeving

Voldoen aan landelijke ontwikkelingen, en veranderende wetgeving. Gebruik maken van landelijke bouwstenen.

Trends en ontwikkeling

Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen om op te participeren.

Beleid

Richtlijnen, kader scheppend en stellen van doelen

Projecten en acties

Waar zijn we mee bezig en waar gaan we naar toe ---->





Wij leveren actuele informatie, die de zelfredzaamheid van mensen en organisaties in de informatiesamenleving bij het maken van keuzes ondersteunt.

Onze Missie

Onze Visie

Onze samenleving ontwikkelt zich tot een netwerksamenleving: Een samenleving waar betrokkenen met elkaar samenwerken in wisselende verbanden. Die samenwerking kan alleen bestaan als we met elkaar communiceren en informatie uitwisselen. Informatie die nodig is om keuzes te kunnen maken. Keuzes die burgers, bedrijven en instellingen, door de terugtrekkende overheid, steeds meer zelf moeten maken. Dat vraagt om zelfredzaamheid en het hebben van de juiste informatie. Anderzijds verwachten die burgers steeds meer en beter onderbouwde keuzes van de overheid, waarvoor eveneens de juiste informatie nodig is.

Uitgangspunten

Onze Taken



01

Dienstverlening Aan #1

inwoners, instellingen en bedrijven in Rijssen-Holten; en een hoog service niveau aan onze medewerkers

02

Informatie levering #2

beleids-, management- en verantwoordingsinformatie voor medewerkers van de gemeente; en aan landelijke voorzieningen, knooppunten en andere afnemers

03

Informatie digitaal #3

We maken digitale formulieren en processen en bewaken de architectuur. *We verzamelen en verwerken authentieke gegevens van objecten en subjecten*

1

Waar staan we, waar groeien we naar toe

We hebben al veel gerealiseerd en we groeien nog steeds..

In de afgelopen jaren zijn er veel resultaten geboekt op het snijvlak van de informatievoorziening. We staan nu voor de opgave om de digitale dienstverlening generiek een boost te geven

1

Landelijk staan we op de kaart

Veel Gemeenten zien ons als referentiekader voor bijvoorbeeld GEO en zaakgerichtwerken, ook de VNG benaderd ons als sparring` s partner voor complexe zaken. Veel doen we in huis zonder inhuur van externe partners. Dit resulteerde onlangs in 5 sterren op de softwarecatalogus



2

Sociaal intranet

Het nieuwe intranet is een gebruiksvriendelijk digitaal platform voor en door iedereen waarin centrale en onderlinge communicatie plaatsvindt, er wordt intern in samengewerkt en daarnaast optioneel met externe partijen. Het nieuwe intranet is het dagelijks startpunt en dashboard voor alle werkzaamheden en communicatie.





3

3 decentralisaties

Door de inzet van digitale voorzieningen is de zelfredzaamheid vergroot. We krijgen helder inzicht in de situatie bij de clienten, processen volgen altijd dezelfde route

4

Onze data overal bereikbaar

We hebben resultaten geboekt in het overal kunnen benaderen van ons netwerk. Applicaties zijn voor een deel gemigreerd naar de cloud en govroom is geïmplementeerd. Wij zorgen ervoor dat we de bedrijfsvoering optimaal ondersteunen.



5

Privacy

Wij hanteren vanaf 1 januari 2020 samen met de rijksoverheid, de waterschappen en de provincies één uniform normenkader voor informatiebeveiliging: de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze BIO is een 'update' van de BIG

6

GEO huishouding 1 van de beste in NL

De BAG op orde, BGT 2.0, toepasbare regels en klaar voor de nieuwe omgevingswet. Onze GEO omgeving wordt vaak als referentie kader gebruikt door de VNG.



**7**

Burgerzaken volledig digitaal

Met de implementatie van IBurgerzaken is de volledige burgeromgeving ten aanzien van burgerzaken producten volledig gedigitaliseerd. Daarnaast is de omgeving direct gekoppeld aan het zaakstelsel, zodat terugkoppeling is geregeld en er direct digitaal wordt gearchiveerd.

8

Digitaal archiveren

Steeds meer dossiers worden volledig digitaal gearchiveerd en niet meer op papier. Nog een paar processen te gaan en we hebben een volledig digitaal archief.

**Substitutie
is de basis om
klaar te zijn voor
digitaal
archiveren.**

**9**

Veel processen gedigitaliseerd

Veel product aanvragen gaan inmiddels digitaal, we ontwikkelen dat in eigen beheer. Evenals projectsites met digitale interactie zoals bij de nieuwbouw van het zwembad en het opbroek



**We hebben de basis op orde, daarop is
uitgebouwd en gaan snel meters maken.**

Informatie & Beleid

Dienstverlening

Strategische koers over 4 sporen

Trends en ontwikkeling

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.

Hou rekening met

- Mobiele devices
- Cloud diensten
- Apps
- Big data
- Social media
- Andere burgers



De informatie visie baseren wij op 2 uitgangspunten

- **Flexibel, wendbaar en toekomstbestendig**
- **Optimale, betrouwbare dienstverlening**



Uitgangspunten

- Klantgericht werken
- Innovatief waar het kan
- Betrouwbaar
- Proces gestuurd
- Vriendelijk en persoonlijk

Verandering is een continue factor. ICT ontwikkelingen gaan snel, het Rijk blijft wetgevingen aanpassen en ontwikkelen, dit vraagt flexibiliteit van onze systemen. Hoe we het nu organiseren mag geen beperking zijn voor de toekomst.

Strategische vertrekpunten

- We zijn actief en zitten vooraan
- We verzorgen de IT zelf
- Informatie is geschikt voor uitwisseling.
- Voorstander van zelfservice
- Digitaal werken is de norm
- We werken locatie onafhankelijk

Naast de traditionele ICT taken (zoals systeembeheer, applicatiebeheer en kantoorautomatisering)

Richten we ons op de beleidsterreinen van de informatievoorziening.

Beleidsterreinen

- Gegevensmanagement
- Gegevens analyse
- Informatiebeheer
- Informatie veiligheid
- Informatie architectuur



Dit spreken we af

- **Plan:** beleid elke vier jaar herzien en jaarlijks een activiteiten- en financieel overzicht opstellen en actualiseren
- **Do:** activiteitenoverzicht jaarlijks uitvoeren
- **Check:** (half)jaarlijkse rapportage aan directie over de voortgang van de uitvoering het Informatiebeleidsplan
- **Act:** Bepalen van nieuwe informatiebehoeften dankzij periodiek overleg met de teams.

4 Sporen beleid



De informatievoorziening speelt een belangrijke rol binnen de Gemeente.

Veel ontwikkelingen, zoals het gebruik van mobiele devices, clouddiensten of apps, hebben invloed op de manier waarop burgers en overheid met elkaar communiceren en gegevens uitwisselen. Al deze ontwikkelingen roepen de vraag op hoe we kunnen omgaan met snelle en continue veranderingen.

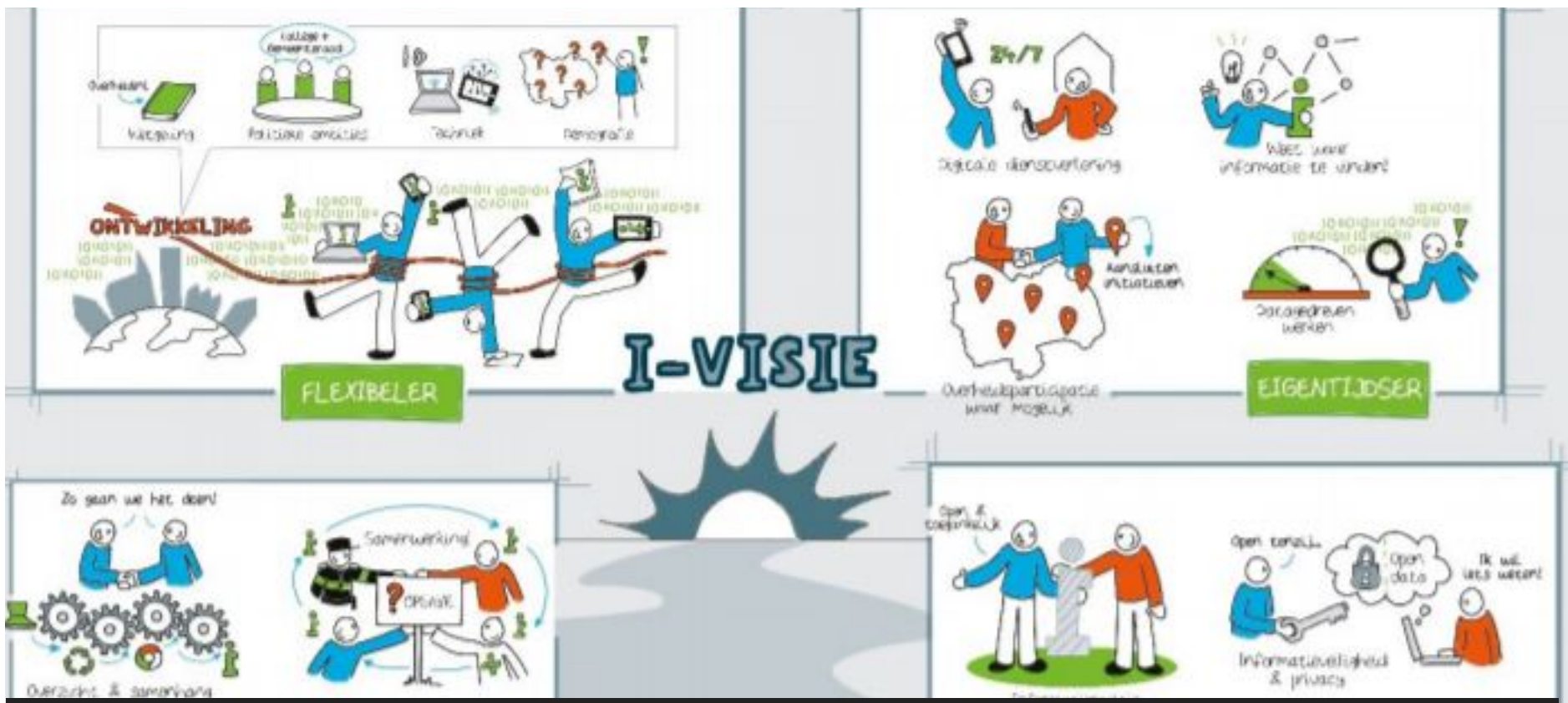


We houden rekening met:

- Meer samenwerkingsverbanden
- Nieuwe wetgeving
 - Decentralisaties
 - Omgevingswet
 - AVG
 - Digitale agenda 2020
- De kracht van sociale media
- Technische ontwikkelingen

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

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



De 4 sporen:

- Doorontwikkeling dienstverlening
- De technische basis op orde
- Doorontwikkeling bedrijfsvoering
- Klaar voor de toekomstige samenleving



Uitgangspunten

- Leveringszekerheid
- Deregulering
- Zelfservice (waar het kan)
- Bereikbaar
- Digitaal waar het kan
- Website als voorkeurskanaal
- Transparant



Uitgangspunten

- Leveringszekerheid
- Deregulering
- Zelfservice (waar het kan)
- Bereikbaar
- Digitaal waar het kan
- Website als voorkeurskanaal
- Transparant



Uitgangspunten

- Leveringszekerheid
- Deregulering
- Zelfservice (waar het kan)
- Bereikbaar
- Digitaal waar het kan
- Website als voorkeurskanaal
- Transparant

Spoor 1

Wat willen wij bereiken

- **We implementeren de service formules**
- **De informatie voorziening is actueel en gemakkelijk te raadplegen**
- **Inwoners kunnen zelf hun dossier raadplegen en aanvullen**
- **Inwoners hebben inzicht in hun eigen gegevens**
- **We realiseren een vangnet voor mensen die minder digitaal vaardig zijn**
- **We verbinden de front en de backoffice**





Technische basis op orde

We sluiten aan op het GDI waardoor het onderling uitwisselen van informatie gestructureerd en veilig is.

Gemeenten werken steeds meer samen met RUD's, met ketenpartners in de omgevingswet en het sociaal domein.

We realiseren een samenhangende Digitale Infrastructuur. De digitale infrastructuur bestaat uit standaarden, producten en voorzieningen, zodat Rijssen-Holten volledig digitaal kan werken zowel zelfstandig als in onderlinge samenwerking.

Voor de komende jaren richten we ons met name op de inrichting van het samenwerken in de keten.



Uitgangspunten

- We gebruiken collectieve I-voorzieningen
- We voldoen aan eIDdas
- We gebruiken standaarden
- We gebruiken landelijke beleidsinformatie
- Verplicht gebruik authentieke gegevens
- We werken zaakgericht
- We houden de privacy in acht
- Documenten en data in het zaakstelsel
- We werken werkplek onafhankelijk
- We verminderen het aantal applicaties
- Nieuwe processen passen binnen de architectuur van Rijssen-Holten



Resultaten

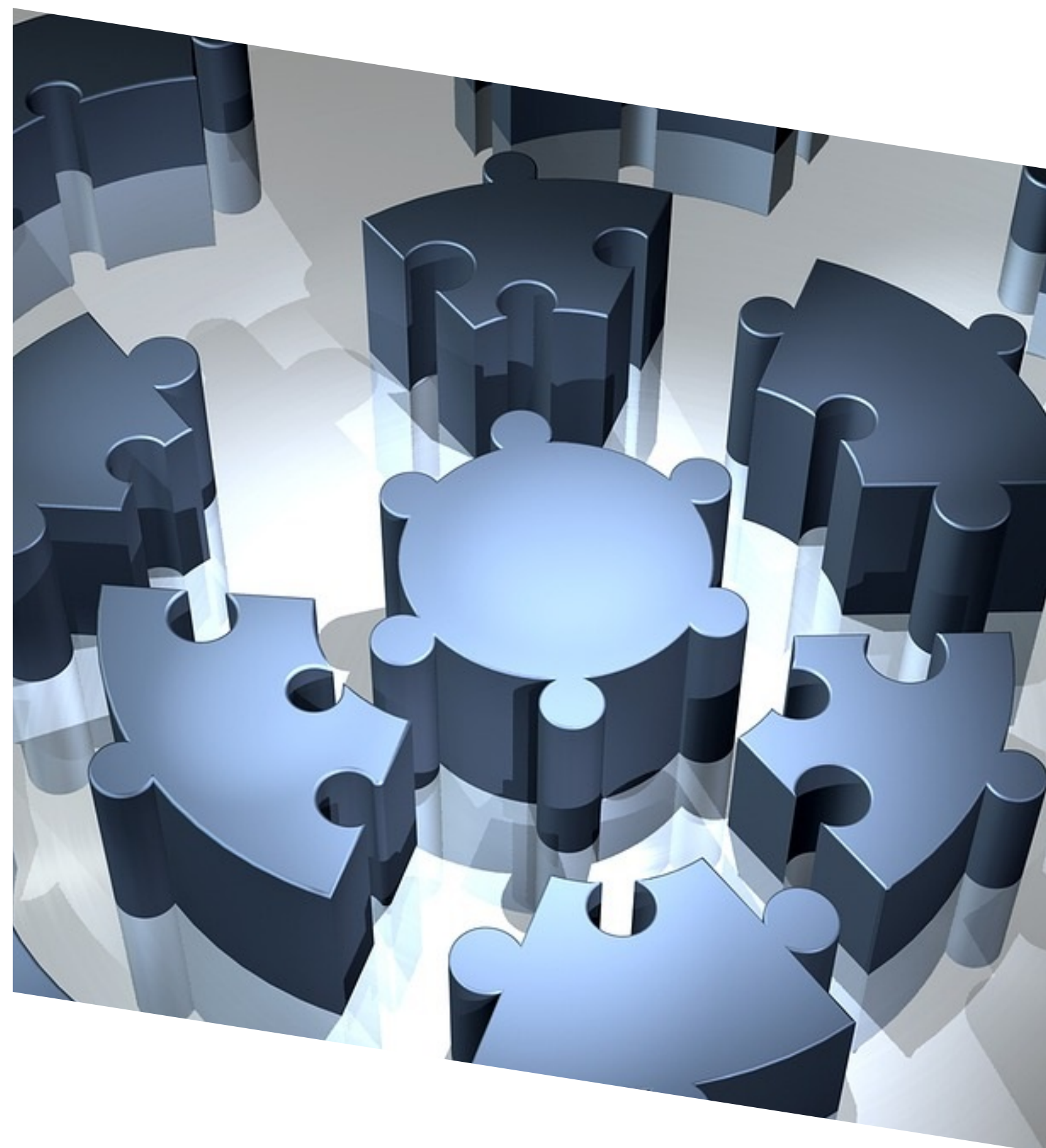
Wat willen wij bereiken

- **We sluiten aan op domein specifieke thema`s**
 - Bijvoorbeeld het DSO,
- **Elke medewerker werkt zaakgericht**
- **We voldoen aan landelijk richtlijnen**
- **We sluiten aan op de GDI**
- **We nutten alle opties van het zaakstelsel uit**
- **We digitaliseren papieren dossiers**
- **We onderzoeken verder werken in de cloud**
- **Alle applicaties zijn rechtmatig aanbesteed**
- **We verbeteren en actualiseren de kantoorautomatisering en bijbehorende middelen.**



De gemeente Rijssen-Holten creëert en bouwt voort op geoptimaliseerde bestuurlijke, primaire en ondersteunende processen.

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 mensen (inzet vanuit de behoefte en vanuit dienstverlening) maar ook vanuit ontwikkeling en automatisering (trends, AI).



Resultaten

- Processen worden ingericht in het zaakstelsel.
- Elk overlegorgaan loopt via de vergaderapp
- Agenda's van medewerkers staan open
- Nieuwe versie van office en mail zijn geïmplementeerd.
- Zaken worden volgens norm behandeld
- Diverse registraties worden opgeleverd zoals zicht op contracten
- Archivering en vernietiging volledig digitaal

Uitgangspunten

- Processen worden ontworpen vanuit de behoefte van de klant.
- Processen worden geleand
- Zaakgericht werken en procesoptimalisatie worden aan elkaar gekoppeld
- Naast externe processen worden ook interne processen ontwikkeld in het zaakstelsel
- Ketenaanpak is mogelijk
- Mijn Rijssen-Holten wordt volop ingezet
- We werken aan de werkplek van de toekomst

De informatiesamenleving verandert snel en de veranderingen zijn complex.

Door de innovaties en veranderingen goed te volgen en te duiden, reduceert de gemeente Rijssen-Holten onzekerheden als gevolg van de veranderende informatiesamenleving.

We maken onderscheid in:

- Maatschappelijke ontwikkelingen
- Technologische ontwikkelingen



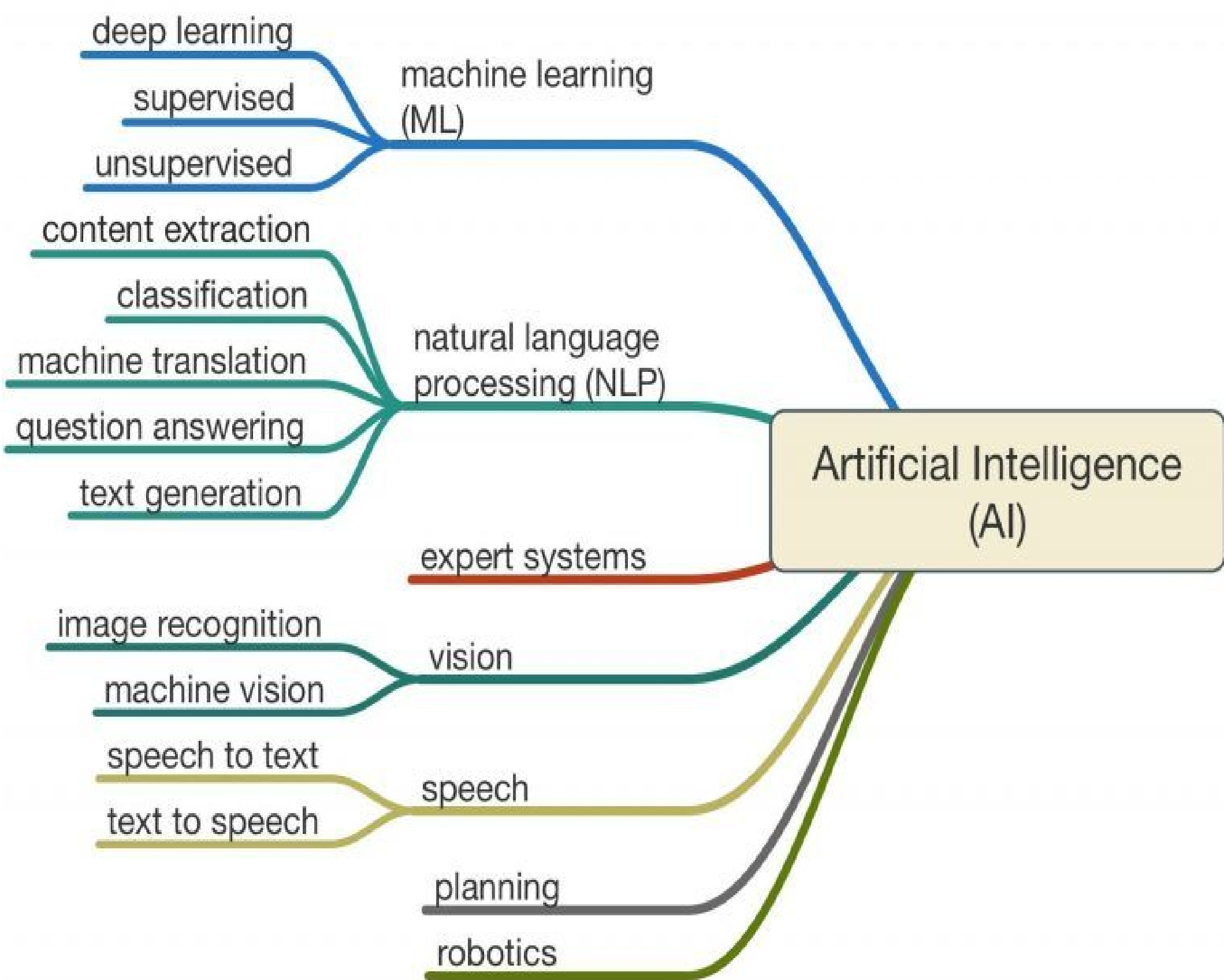
Maatschappelijke ontwikkelingen

- Toenemende samenwerking en regionalisering
- Netwerk/participatiesamenleving
- Toenemende aandacht voor transparantie
- Hogere eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening
- Breder hergebruik van gegevens binnen de overheid
- Toenemende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy



Technische ontwikkelingen

- Social media neemt meer een vlucht.
- Informatie zoeken en vinden
- Big data en open data
- Data gedreven werken
- Artificial Intelligence (AI)
- Applicaties naar de cloud



Privacy en informatieveiligheid



Om de informatievoorziening legitiem te kunnen benutten moet de privacy van inwoners en de informatieveiligheid van de gemeente Rijssen-Holten worden gewaarborgd.

Informatieveiligheid is veel meer dan ICT, het gaat in veel gevallen om de mens in de organisatie en de manier waarop deze met risico's omgaat. Is de medewerker zich bewust van die risico's? Zijn bestuurders zich bewust van de risico's van en voor de organisatie?

Gemeentelijke bestuurders zijn verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging binnen gemeentelijke organisatie. Beveiliging van gegevens en systemen is een zaak van organisatie, procedures, werkprocessen en in de laatste plaats techniek. Het gaat om de mens, de manier waarop deze werkt en het gereedschap waarmee het werk verricht wordt.



Uitgangspunten

- **We hebben informatiebeveiligingsbeleid**
- **We voldoen aan de Baseline informatiebeveiliging overheid (BIO)**
- **We voldoen aan de AVG**
- **Onze medewerkers zijn digitaal vaardig**

Resultaten

- **We implementeren 2 weg authenticatie**
- **Communicatie tussen organisatie verloopt via een beveiligde verbinding**
- **Meldplicht datalekken is breed geïmplementeerd.**
- **Medewerkers gaan bewust om met data**
- **De AVG en de Ensia zijn geïmplementeerd**

Projecten FBI

Projecten komende periode

In overleg met de teammanagers en collega's hebben we de werkzaamheden bepaald voor de komende periode. Naar eigen inzicht zijn de projecten onderverdeeld in de 4 sporen (Dienstverlening, bedrijfsvoering, toekomst en de basis op orde)

Projecten informatievoorziening



Uitbreiding WIJZER schuldhulp

Voor het sociale domein is de regie applicatie WIJZER gebouwd, het sociaal plein, de consultants WMO, Regie en Jeugd werken inmiddels met de applicatie. Doelstelling is om de integrale toegang en het integrale klantbeeld zoveel mogelijk in WIJZER in te richten. Vervolg stap is het inrichten van de processen van schuldhulp



Status

Klaar in de testomgeving wacht op oplevering.



Kosten

Gebouwd in eigen beheer



Nieuwe website

Alle gemeenten moeten vanaf 23 september 2020 voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen en een zogeheten 'toegankelijkheidsverklaring' publiceren over al hun websites en mobiele applicaties. De huidige website voldoet deels aan deze eisen maar er zijn aanpassingen nodig om een volledige toegankelijkheidsverklaring te ontvangen. De huidige site wordt echter niet meer doorontwikkeld waardoor we moeten kijken naar een alternatief



Status

Verkenning, PVE gemaakt door team FBI, aanbesteding starten.



Kosten

Incidenteel 25.000 uit E-dienstverlening 2020, 6500 structureel ombuigen uit E-dienstverlening.

Projecten informatievoorziening



Nieuwe omgevingswet

Met de nieuwe Omgevingswet wil het kabinet: de verschillende plannen voor ruimtelijke ordening, milieu en natuur beter op elkaar afstemmen; duurzame projecten (zoals windmolenparken) stimuleren; gemeenten, provincies en waterschappen meer ruimte geven. Zo kunnen zij hun omgevingsbeleid afstemmen op hun eigen behoeften en doelstellingen. Verder biedt de wet meer ruimte voor particuliere ideeën. Dit komt doordat er meer algemene regels gelden, in plaats van gedetailleerde vergunningen. Het doel staat voorop en niet het middel om er te komen. De houding bij het beoordelen van plannen is 'ja mits' in plaats van 'nee tenzij'. Zo ontstaat ruimte voor bijvoorbeeld bedrijven en organisaties om met ideeën te komen

De informatiekundige vraag is inmiddels redelijk helder, er moet software komen voor planvorming, het maken van toepasbare regels en de huidige VTH software moet worden aanbesteed



Status

Marktverkenning afgerond, PVE geschreven, aanbesteding starten.



Kosten

Reeds bestaand budget voor E-dienstverlening, uitbreiden tot 75.000, 30.000 is al geraamd vanuit 2019 en meegenomen naar 2020, voor 2021 staat 20.000 geraamd dit moet naar voren worden gehaald.

Projecten informatievoorziening



Digitaliseren contracten portaal

Er is nog geen omgeving waarin wij al onze contracten beheren, organisatiebreed is er de behoefte om dit proces vanuit de aanvraag tot het monitoren en signaleren van aflooptermijnen te borgen.



Status

Klaar in de testomgeving wacht op oplevering.



Kosten

Gebouwd in eigen beheer



Nieuwe applicatie voor de leerplicht

De huidige leerplicht applicatie zit in het totaalpakket van Pink Roccade en loopt eind 2020 af. Omdat meerdere gemeenten in Twente in dezelfde situatie zitten besteden wij dit gezamenlijk aan. Op grond van de wettelijke taak gunnen we een opdrachtnemer voor het leveren en implementeren van een nieuwe applicatie voor Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (hierna RMC), Leerplicht en Leerlingenvervoer. Iedere deelnemer zal voor zich een overeenkomst afsluiten.



Status

Aanbesteding is gestart, status in de offertefase



Kosten

Incidentele kosten geraamd via O&O, structurele kosten huidige applicatie lopen door.

Projecten informatievoorziening



Nieuw medewerkersportaal zaakstelsysteem

Het nieuwe medewerkersportaal zorgt voor een gebruiksvriendelijke en eenvoudige interface voor de eindgebruiker, waardoor digitaal werken en daarmee ook de digitale dienstverlening beter kan worden ondersteunt.



Status

Verschillende fasen zijn afgerond, cloud migratie is afgerond, werkprocessen zijn omgezet, deel van de organisatie werkt al in productie en leveren testresultaten aan. Live 1ste half jaar 2020



Kosten

Gebouwd in eigen beheer, met inhuur van VHIC.



Digitaliseren Helpdesk

Mede door de komst van Outlook willen we de overige op Lotus Notes gebaseerde applicaties gaan uitfasen. De Helpdesk is er daar 1 van. Daarnaast willen we dit proces verder onder de loep gaan nemen, leanen en ook digitaal gaan ondersteunen. Hierdoor kan de melder online een melding doen, maar ook online de status volgen.



Status

In ontwikkeling



Kosten

In eigen beheer ontwikkelen

Projecten informatievoorziening



TOZO BBZ voor ondernemers

Tijdelijke regeling tijdens de corona crisis, volledig digitaliseren van de aanvraag en de beschikking. Ook geschikt gemaakt voor de toekomst (reguliere aanvragen)



Status

In Productie



Kosten

Gebouwd in eigen beheer.



Implementatie nieuwe office omgeving

Volledig ombuigen van de kantoor automatisering (Office, email videovergaderen). Verbind werknemers met de mensen, informatie en inhoud die ze nodig hebben om de productiviteit te verbeteren en de samenwerking te transformeren.



Status

In onderzoek, wacht op aanbesteding



Kosten

Budget FBI

Projecten informatievoorziening



Digitalisering sociaal domein

Binnen het team SSO vindt momenteel een inventarisatie plaats naar alle formulieren die nog moeten worden gedigitaliseerd. Om basis van deze inventarisatie zullen we samen met SSO de formulieren en de processen gaan digitaliseren.



Status

In onderzoek



Kosten

Nog niet bekend



Integraal klant beeld frontoffice RTO

We gaan hier een portaal bouwen wat zorgt voor een integraal klantbeeld in het ruimtelijk domein en dat aansluit op de back-office applicatie quit x0, op deze manier kunnen alle klantcontacten snel worden vastgelegd en/of afgehandeld, waarbij er ook terugkoppeling is naar “mijn Rijssen-Holten”, we willen het portaal zo bouwen dat onze klanten ook zelf digitaal vragen kunnen stellen (kanaal onafhankelijk werken).



Status

In onderzoek,



Kosten

In eigen beheer

Projecten informatievoorziening



Verkenning artificial intelligence

De inzet van AI brengt voordelen en kansen met zich mee, voor bedrijven, overheidsinstellingen en individuen. Ontdekken wat klanten willen, processen optimaliseren en schaal, bereik en kwaliteit vergroten, Het inzetten van computers om denkwerk te doen biedt geweldige mogelijkheden, betreft geen doel op zichzelf. Wat willen we bereiken. Welk vraagstuk lossen we hiermee op En hoe zorgen we dat we de werking en resultaten van kunstmatige intelligentie kunnen vertrouwen?



Status

Nog niet gestart, mogelijkheden aan het afwegen.



Kosten

Budget E-dienstverlening 10.000 euro geraamd voor verkenning en inzet AI
