

Nieuwegein



I-Strategie

Informatie Strategie Gemeente Nieuwegein

Raadsnummer
Datum 14 augustus 2017
Auteur Hugo van Haastert
Versie 1.0

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Nieuwegein in 2022	4
2 Inleiding	6
3 Basis op orde	10
4 Innovatieprogramma	12
5 Omgevingsnotitie	14
6 Governance op orde	16
7 Toegankelijk voor iedereen	18
8 Borg de Techniek	19
9 Raad aan het Stuur	20
10 Roadmap 2022	21

Voorwoord

Beste inwoner van Nieuwegein, beste lezer,

Onze samenleving verandert in snel tempo door een aantal grote maatschappelijke ontwikkelingen. Het Sociaal en Cultureel Planbureau sprak in 2000 van de vijf i's: individualisering, intensivering, informalisering, informatisering en internationalisering. Deze trends raken de rol van de gemeente. De gemeente is niet meer het formele instituut met veel macht, maar beweegt richting een informele partner in de netwerksamenleving.

Voor U ligt de I-Strategie van de gemeente Nieuwegein. Deze strategie geeft de richting en het tempo aan waarmee de gemeente de trend van de informatisering en de daarbij horende digitale transitie vorm wil gaan geven de komende jaren. De opgaven zijn groot, maar door strategische keuzes te maken ontstaat duidelijkheid en richting waar de gemeenteraad en de kiezers op kunnen sturen.

Burgers verwachten steeds meer digitale dienstverlening. Dankzij de opkomst van Uber, Netflix en Spotify worden zaken als mobiliteit en entertainment steeds meer digitaal. De overheid kan niet achter blijven en maakt op allerlei fronten digitale stappen. De toekomstvisie is een Smart City, waar de stad haar maatschappelijke doelen bereikt door een slimme inzet van technologie.

Bij het inzetten van technologie streeft de gemeente naar een gezonde balans tussen verschillende waarden, zoals solidariteit, efficiëntie, keuzevrijheid voor burgers en toegankelijkheid van diensten. De gemeenteraad bepaalt de mix, waarbij één trend duidelijk is: de overheid zal open moeten zijn over haar werkwijze om het vertrouwen van burgers en bedrijven niet te schaden.

De digitale opgave houdt niet op bij de gemeentegrenzen van Nieuwegein. Daarom zal de gemeente steeds meer de samenwerking gaan opzoeken met andere partijen om samen onze ambities waar te maken. Daarbij stellen we de wensen van burgers en bedrijven centraal en streven we naar maximale toegankelijkheid van onze diensten voor alle burgers. Want de digitale overheid is er voor iedereen.

Met vriendelijke groet,

Frans Backhuijs
Burgemeester van Nieuwegein

1 Nieuwegein in 2022



"**Mieke** woont in Vreeswijk met haar gezin en wil een aanvraag doen voor een vergunning bij de gemeente voor een **verbouwing van haar huis**. Ze opent de **MijnOverheid**-App en dient een aanvraag in. Ze kan online alle informatie vinden over haar huis, de ruimtelijke plannen en alle tekeningen en beslissingen uit het verleden. Ze voegt de bouwplannen toe en maakt foto's met haar tablet. De tablet toont haar actuele geodata en ze kan zelf de wijzigingen verslepen en aangeven. Als ze de aanvraag verstuurt, vraagt de app om haar rijbewijs te scannen op de tablet en de verificatiecode in te voeren. Op de app is precies te zien welke stappen moeten worden doorlopen in het aanvraagproces en welke ambtenaren bezig zijn met de beoordeling. **Eenvoudige aanvragen worden geautomatiseerd direct afgedaan.**"

"**Pieter** wil een aantal zaken regelen voor zijn zorgondersteuning. Na de operatie aan zijn hart wil hij **tijdelijk extra zorg ondersteuning** aanvragen. Via de MijnOverheid-App logt hij in op de digitale omgeving van de gemeente. De gemeente heeft verschillende zorgtaken uitbesteed aan partners in het welzijn veld, zoals Geynwijs, maar daar merkt Pieter niets van bij het aanvragen van ondersteuning. De tablet scant de iris van Pieter en hij krijgt toegang tot zijn eigen **Elektronisch Patiëntendossier**. Daaruit **deelt hij relevante informatie** met de gemeente, waardoor zij direct een **gericht aanbod** kan doen voor revalidatie van 2 weken bij een welzijnspartner van de gemeente. De **informatie stroomt veilig en snel** tussen de verschillende ketenpartners van de gemeente. De vergoedingsmogelijkheden worden eveneens inzichtelijk en de informatie wordt op een **toegankelijke, begrijpelijke manier** gepresenteerd. Als Pieter op akkoord drukt, krijgt hij een oproep voor een videoconference voor een kennismaking met zijn nieuwe zorgondersteuner."

"**Sandra** heeft haar eerste dag als medewerker bij de gemeente Nieuwegein. Ze loopt langs de Servicedesk en krijgt haar **werktelefoon en tablet** uitgereikt. Met de tablet kan ze op de digitale werkomgeving van de gemeente in **1 oogopslag** zien welke

digitale ondersteuning er beschikbaar is om haar werk goed te kunnen doen. Via het zaaksysteem ziet zij welke processen en klantvragen om haar aandacht vragen. De informatie om haar werk te kunnen doen zit in verschillende systemen, maar die krijgt zij eenvoudig en eenduidig gepresenteerd op haar tablet. Ze kan daarnaast **online cursussen** volgen en ziet overzichtelijk alle informatie over de **prestaties en afspraken** binnen de organisatie. Handig om snel aan het werk te kunnen!"

"**Bernd** wordt in september 2022 geïnstalleerd als raadslid. Voorafgaand aan zijn eerste raadsvergadering loopt Bernd het **stadshuis** in om nog snel een printje van een aantal raadstukken te maken. Maar hij **kan geen printer vinden**. Hij beklaagt zich bij de griffier. "Sorry, printers hebben we een paar jaar terug uit gefaseerd. Vanaf 2017 is de digitale transitie ingezet en werken we digitaal" zegt de griffier. "Ik had het kunnen weten", zegt Bernd. Zijn **paspoort aanvraag** vorige maand ging ook al **volledig online**, daar kwam bijna geen mens aan te pas. Zijn paspoort kon hij vervolgens **ophalen bij het afhaalpunt bij de supermarkt om te hoek**. Prachtig ingericht, dat proces!"

De bewoners, bedrijven, ambtenaren en raadsleden van Nieuwegein verwachten in 2022 dat zaken digitaal worden geregeld. Een **vergunning aanvragen, maatschappelijke ondersteuning regelen, werken en diensten afnemen zijn in 2022 vanzelfsprekend digitaal**. Om daar te komen gaat de gemeente Nieuwegein de komende jaren een digitale transitie maken.

2 Inleiding

Wat is een I-Strategie? De I-Strategie vormt de strategische basis voor de manier waarop de gemeente Nieuwegein omgaat met informatie. Informatie is een strategisch productiemiddel naast personeel en geld. Door strategisch om te gaan met informatie kan de toegevoegde waarde voor de bewoners, bedrijven en medewerkers van de gemeente Nieuwegein verder worden vergroot.

Informatiebeleid heeft drie belangrijke aspecten. Het gaat over (1) de dienstverlening van de gemeente aan burgers en bedrijven, (2) de informatievoorziening als onderdeel van de bedrijfsprocessen en (3) de applicaties en hardware die digitaal werken mogelijk maken. Deze drie aspecten raken alle taken van de gemeente. De buitenwereld heeft vooral te maken met het eerste aspect terwijl de interne organisatie vooral te maken heeft met het tweede en derde aspect. Omdat alle drie de aspecten onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, krijgen ze in deze I-Strategie allemaal een plek. Deze aspecten komen terug in de hoofdstukken over het Innovatieprogramma (aspect 1), Basis op Orde (aspect 2) en Borg de Techniek (aspect 3).

Aspect 1: Dienstverlening

De digitalisering van de samenleving heeft de verwachtingen van burgers en bedrijven ingrijpend verandert. De diensten van Uber, Marktplaats, AirBNB en CoolBlue zorgen ervoor dat burgers veel informatie willen inzien en snel en makkelijk digitale diensten willen kunnen afnemen. De overheid speelt daar op in door de introductie van DigiD en MijnOverheid, maar ook door ontwikkelingen zoals rondom de Omgevingswet, de Privacy verordening AVG en de bouw van de Berichtenbox.

Aspect 2: Bedrijfsprocessen

Verschillende bedrijven zijn de afgelopen jaren failliet gegaan omdat hun bedrijfsprocessen werden ingehaald door de tijd. Kodak, V&D en veel CD winkels zijn failliet gegaan door digitale fotografie, online winkelen en online muziekdiensten. Overheden zijn eveneens bezig de digitale transitie te maken. Van mobiliteit tot belastinginning en het ruimtelijk domein, geen enkel werkveld ontsnapt aan de *digitale disruptie*.

Aspect 3: Technologie

De manier waarop bedrijven en overheden gebruik maken van technologie verandert razendsnel. Vroeger werden computers alleen gebruikt voor de kantoorautomatisering.

Tegenwoordig zijn computers onmisbaar voor de centrale taakuitvoering: belasting innen, diensten verlenen en uitkeringen verstrekken. Het is allemaal geautomatiseerd en gedigitaliseerd. Daarnaast staan computers zelden nog in huis, maar wordt computer rekenkracht afgenomen als dienst uit de zogenaamde *Cloud*. Slimme computers nemen steeds meer menselijk werk over: robotisering en big data zorgen voor een verschuiving van werkzaamheden.

Onderzoeksrapporten

De afgelopen jaren zijn een aantal onderzoeksrapporten gepubliceerd die hebben gekeken naar het functioneren van de informatievoorziening van de gemeente Nieuwegein. Zo heeft er in 2014 een doorlichting ICT plaatsgevonden door Aranea¹, in 2016 heeft de Rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar de informatievoorziening² en in 2017 is het KIDO rapport³ opgeleverd. Daarnaast heeft de gemeentearchivaris regelmatig rapporten uitgebracht over het duurzame beheer van informatie richting de toekomst. In deze rapporten zijn zowel successen benoemd als gebreken. Deze I-Strategie wil de gebreken in het informatiebeleid adresseren en deze ombuigen naar kansen voor Nieuwegein.

Het rekenkamerrapport doet aanbevelingen op een aantal vlakken:

- Er zijn kaders nodig op het gebied van informatiebeleid
- De kosten van informatiebeleid moeten in beeld worden gebracht
- De impact van externe ontwikkelingen moet inzichtelijk worden gemaakt
- Richt portfolio management in om kosten en baten te beheersen
- Versterk de sturing op resultaten
- Organiseer betrokkenheid van de gemeenteraad en de interne organisatie bij informatiebeleid

Een aantal van deze aanbevelingen zijn reeds in gang gezet. Zo zijn er ICT Governance principes afgesproken en staat werken onder architectuur in de steigers. Deze en nieuwe initiatieven zullen worden samengebracht in een projecten portfolio om te komen tot gedragen en afgestemde voortgang op dit onderwerp.

Maatschappelijke ontwikkelingen

De overheid verandert razendsnel als gevolg van digitalisering, automatisering en informatisering. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid spreekt in dat kader ook wel van de iOverheid, een overheid die als primaire taak informatie verwerkt.⁴ De rol van de overheid verandert mee: van machtscentrum naar partner in de netwerksamenleving. Dat vraagt om een andere overheid die open, benaderbaar, afrekenbaar en dienstbaar is. De gemeente maakt een transitie in cultuur en organisatie en zoekt voor elk maatschappelijk vraagstuk naar de slimme mix van (technologische) oplossingen binnen en buiten de organisatie.

¹ Doorlichting ICT, 16 mei 2014, Aranea

² Informatievoorzieningsbeleid: Einde houdbaarheid in zicht, 15 maart 2016, Telengy (rapport 2016-236)

³ KIDO staat voor Kwaliteitssysteem Informatiebeheer Decentrale Overheden

⁴ Lees voor meer informatie het rapport iOverheid van de WRR uit 2011:

<https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2011/03/15/ioverheid>

Trends die bepalend zijn:

- Alles gaat digitaal
- De burger en zijn informatiepositie staan centraal
- Overheden bieden uitmuntende dienstverlening
- Data en informatie als belangrijke grondstof
- De samenleving als netwerk van ketenpartners

Visie op Informatie

In 2022 gaan we niet meer zo snel naar het stadhuis om een – standaard – dienst af te nemen. Het liefst regelen we zaken digitaal. Daarom bieden we in 2022 90% van de transacties digitaal aan en we sturen op maximaal gebruik van het digitale kanaal. We zijn vanzelfsprekend aangesloten op de digitale ontwikkelingen en we bouwen mee aan de digitale bouwstenen van de toekomst. De dienstverlening is digitaal waar dat kan en persoonlijk waar dat moet. We hebben aandacht voor groepen in de samenleving die digitaal communiceren lastig vinden. Voor hen blijft er altijd een telefonisch of fysiek alternatief beschikbaar, want we sluiten niemand uit.

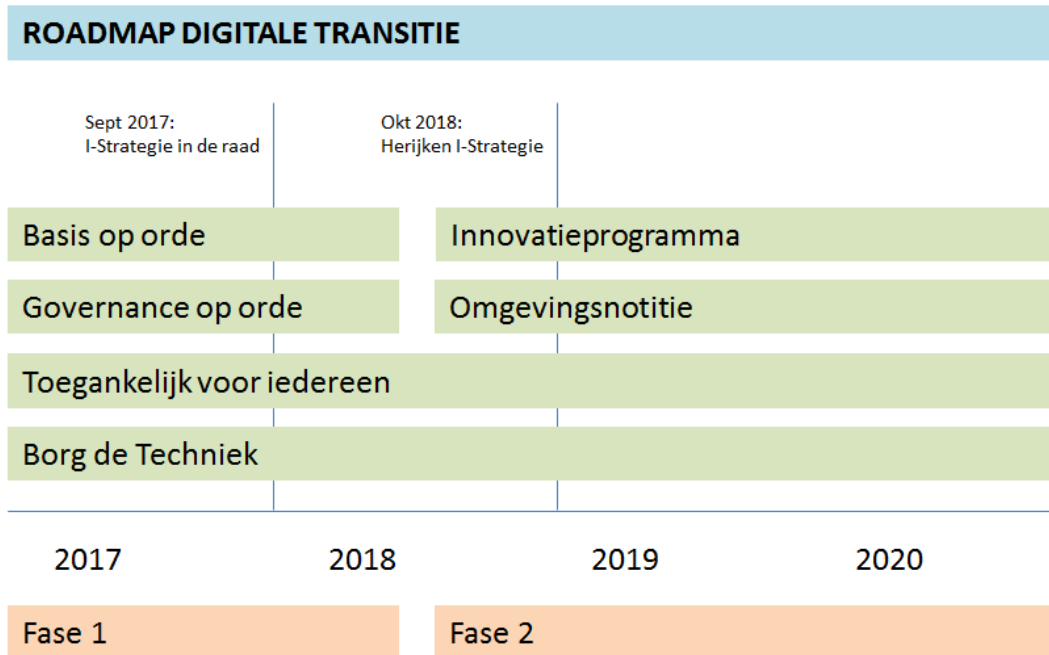
Informatie is de belangrijkste grondstof van de gemeente. Daar gaan we zorgvuldig mee om. We beschermen informatie als het persoonsgegevens betreft en we delen informatie als dat mogelijk is met de buitenwereld: dat is de transparante overheid. We gebruiken informatie op een slimme manier, waardoor we de inwoners en bedrijven proactief kunnen bedienen met real-time en voorspellende data analyse op basis van integere gegevens (big data en de data-gestuurde organisatie). Daardoor dringen we ongewenste maatschappelijke ontwikkelingen zoals fraude en voortijdige schooluitval terug.

In 2022 zijn burgers nog steeds gehecht aan hun vrijheid om zaken zo snel en makkelijk mogelijk zelf te regelen. Dankzij de aansluiting van de gemeente op MijnOverheid en de Berichtenbox kan dat makkelijk zelf worden geregeld. Die voorzieningen bouwen we samen met andere overheden en bedrijven, als actieve deelnemer aan de netwerksamenleving. Waar de gemeente verantwoordelijk is voor zorgvuldige omgang met informatie in de keten, neemt zij haar verantwoordelijkheid richting ketenpartners. We bewaken daarmee de zorgvuldige omgang met informatie binnen en buiten de muren van het stadhuis.

De zes sporen van de I-Strategie

- Basis op orde
- Governance op orde
- Innovatieprogramma
- Omgevingsnotitie
- Toegankelijk voor iedereen
- Borg de Techniek

Deze zes sporen worden in de onderstaande hoofdstukken verder uitgewerkt.



De zes sporen zijn verbonden met elkaar, maar er is tevens een fasering aangebracht. Want voordat er kan worden geïnvesteerd in innovatie, zal eerst de Basis op Orde moeten zijn. Deze I-Strategie is daarom slechts het startschot van de digitale transitie. In 2018 zal er een herijking moeten plaatsvinden, waarbij kan worden beoordeeld of de basis voldoende op orde is gebracht en welke keuzes er worden gemaakt voor de volgende fase van de digitale transitie. De **eerste fase** brengt in 2017 de Basis en de Governance op orde. De **tweede fase** zal vanaf 2018 vervolgens aandacht besteden aan Innovatie en de Omgeving, waardoor vernieuwing centraal komt te staan en de kanteling van buiten naar binnen vorm wordt gegeven. Gedurende de gehele transitie is er aandacht nodig voor de toegankelijkheid van digitale diensten en het borgen van de techniek.

Door een fasering aan te brengen ontstaat er ook een geleidelijke opbouw van de digitale transitie, waardoor de organisatie, het College en de gemeenteraad mee worden genomen in de stappen die worden gezet en daar zelf richting aan kunnen geven. In de eerste fase zal er worden geïnvesteerd in meer kennis over de verschillende onderwerpen en strategie vorming. De tweede fase, vanaf 2018, zal vervolgens meer gestuurd moeten worden door wensen vanuit de gemeenteraad. Als in maart 2018 de raadsverkiezingen zijn geweest ontstaat een natuurlijk moment om de nieuwe raad te informeren over de informatievraagstukken in haar inwerkprogramma. Vanaf dat moment koersen we aan op herijking van de I-Strategie in najaar 2018 door de raad. Het tempo waarmee vervolgens een nieuwe I-Strategie zal moeten worden vastgesteld (bijvoorbeeld elke 2 of 4 jaar) zal de gemeenteraad zelf moeten aangeven. Om regelmatig af te stemmen met een deel van de raad wordt een klankbordgroep samengesteld van geïnteresseerde raadsleden.

De veranderingen van de digitale transitie zijn complex en zullen de komende jaren steeds meer aandacht vragen. Met deze I-Strategie wordt een solide fundering gelegd waarop de gemeente kan gaan bouwen.

3 Basis op orde

In de inleiding is verwezen naar de uitdagingen op het gebied van het informatiebeleid. De rapporten van de rekenkamer en andere partijen wijzen op successen en op tekortkomingen. Tegelijkertijd neemt het belang van de informatiesamenleving alleen maar verder toe. Om de tekortkomingen te adresseren en om te buigen naar kansen, zal de gemeente de basis op orde brengen. Dat begint met een goed beeld van de huidige **dienstverlening** waarmee het gesprek wordt aangegaan met de Afdelingen.

Informatie is de grondstof waar de gemeente op draait. Door meer **aandacht te geven aan de informatieprocessen** en gegevens die beschikbaar zijn in de organisatie, ontstaan kansen om de meerwaarde daaruit te ontsluiten. Dat kan door middel van dashboards of andere visualisaties waardoor er een gesprek ontstaat over de manier waarop de organisatie werkt en hoe dat kan worden verbeterd.

We vormen ons een beeld van de huidige informatieprocessen en houden deze tegen het licht. Veel processen kunnen slimmer worden ingericht door verdere digitalisering en automatisering, maar dat vraagt om een zorgvuldige transitie en werken onder **architectuur**. Door architectuur platen uit te tekenen van de bedrijfsprocessen krijgen we grip op de huidige manier van werken en ontdekken we kansen voor verbetering.

Er zijn verschillende **wettelijke verplichtingen** waar de gemeente aan zal moeten voldoen⁵. Deze zaken krijgen voorrang in de projecten portfolio. Denk daarbij aan implementatie van de Omgevingswet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Wet Generieke Digitale Infrastructuur (GDI), de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG), de ENSIA Audit en de Archiefwet. De gemeente maakt een afweging van deelname aan de bouwstenen van de GDI (identificeren, authenticeren, dienstverlening en gegevensbeheer).⁶

Zodra deze I-Strategie is vastgesteld zal er een nieuw **Informatiebeleidsplan** komen. Dit zal aandacht besteden aan de tactische en operationele vertaling van de I-Strategie. Dat bevat activiteiten over de volle breedte van informatiemanagement: beveiliging en privacy, informatie kwaliteit, informatiebeheer, digitale dienstverlening, open overheid, etc. Het Informatiebeleidsplan zal jaarlijks moeten worden herzien middels de **Plan Do Check Act (PDCA) cyclus**.

⁵ Zie voorbeelden op <http://www.pelsrijcken.nl/specialismen/digitale-wetten-en-projecten/>

⁶ Monitor GDI 2016

Tenslotte vormen we ons een beeld van de **informatie en ICT kosten** die worden gemaakt in de gehele organisatie. Wat zijn de uitgaven en de contracten voor ICT (techniek, applicaties), voor de digitale dienstverlening en voor andere aspecten van het informatiehuishouden. Waar zitten de mogelijkheden om de kosten te beheersen (strategisch leveranciersmanagement)?



Wat betekent dit spoor voor burgers, bedrijven, raadsleden en ambtenaren? Voor burgers en bedrijven betekent de basis op orde dat er **zorgvuldig en doelmatig wordt omgegaan met hun informatie** door de gemeente. Voor raadsleden en ambtenaren betekent de basis op orde dat zij **beter grip krijgen op de organisatie** van de gemeente en de grondstof 'informatie'.

4 Innovatieprogramma

De **digitale transitie** biedt mooie kansen voor innovatie. De manier waarop overheden werken kan anders worden georganiseerd door slimme inzet van technologie. Dat begint met het vervangen van analoge processen met digitale processen, maar betekent uiteindelijk een slim herontwerp van de manier waarop de gemeente werkt. De afgelopen jaren stond de sociale transitie centraal (Decentralisaties), terwijl de komende jaren de aandacht verschuift naar de ruimtelijke transitie (Omgevingswet). Dwars daar doorheen loopt de digitale transitie. Om die transitie aan te jagen wordt een Innovatieprogramma gestart dat de **verbinding** organiseert tussen de verschillende onderdelen van de gemeente.

Het Innovatieprogramma wordt langzaam opgestart. In de eerste fase zal zij bestaan uit een aantal pilots. Als de basis op orde is (streven najaar 2018), kan het Innovatieprogramma verder worden uitgebreid om meer bouwstenen toe te voegen aan de digitale infrastructuur van de gemeente. Hierbij zal worden samengewerkt met andere gemeenten in het kader van de **VNG ambitie "Digitale Agenda 2020: Samen Organiseren"**. Daarnaast kan het Innovatieprogramma belangrijke bijdragen leveren aan bestaande initiatieven binnen de gemeente zoals het Digitaal Stelsel Omgevingswet en het Verbeterplan Dienstverlening.

In het Coalitieakkoord van 2014-2018 staat digitale dienstverlening centraal.⁷ Er zijn verschillende mogelijkheden om de primaire taken van de gemeente te verbeteren met de digitale transitie. Denk daarbij aan de **Berichtenbox** en een persoonlijk **Burgerdossier** waarmee burgers digitaal kunnen communiceren met de gemeente. Doorontwikkeling van de **Open Data** catalogus van de gemeente, waardoor de transparante overheid wordt versterkt. De **Digitale Begroting**, waarmee burgers snel en makkelijk inzicht krijgen in de uitgaven van de gemeente. Er kan aansluiting worden gezocht op het **e-Depot** voor duurzaam beheer van informatie. De gemeente kan zich ook innovatief onderscheiden door instrumenten te ontwikkelen om de **toegankelijkheid** van de digitale overheid te monitoren. Of denk aan het gebruik van **sensoren** of data analyse om de toezichttaken in het veiligheidsdomein te ondersteunen.

Om de mogelijkheden voor de digitale transformatie te verkennen wordt een **Innovatiebudget** beschikbaar gesteld. Burgers en ambtenaren worden uitgenodigd om ideeën aan te dragen om die samen met de gemeente ten uitvoer te brengen. Dat kan een wedstrijd element bevatten waarbij de winnaar een subsidie krijgt toegekend om het idee te realiseren. De klassieke opvatting dat automatisering geld bespaart is

⁷ Coalitieakkoord "De toekomst vormen we samen"

niet meer altijd van toepassing. In de informatiesamenleving zullen burgers en bedrijven steeds meer verwachtingen hebben die investeringen vergen in een open, transparante en wendbare overheid. Sommige innovaties zullen geld besparen, terwijl andere innovaties vooral geld zullen kosten. Bij het realiseren van besparingen op de lange termijn zal er echter altijd eerst een investering nodig zijn: de kost gaat in deze gevallen voor de baat uit.

Binnen de gemeentelijke organisatie wordt een voorstel uitgewerkt voor een **Living Lab** waar ruimte bestaat voor collega's om te werken aan innovaties. Er worden trainees en studenten aangetrokken om scripties te komen schrijven en afstudeeropdrachten te vervullen in het kader van de digitale transitie.



Wat betekent dit spoor voor burgers, bedrijven, raadsleden en ambtenaren? Voor burgers en bedrijven betekent de innovatie dat zij **makkelijker en sneller zaken kunnen regelen** met de gemeente. Diensten worden **digitaal, transparant en snel duidelijk**. Voor raadsleden betekent de innovatie dat de gemeente op een vernieuwende wijze zich opstelt in de samenleving, waarbij raadsleden keuzes moeten maken welke richting die vernieuwingen opgaan en hoeveel die mogen kosten. Voor de ambtenaren betekent innovatie **veranderingen in het werk**, kansen om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen en mogelijkheden om voor een dynamische werkgever te werken.

5 Omgevingsnotitie

De digitale transitie van de maatschappij en de overheden voltrekt zich al vele jaren en lijkt alleen maar in snelheid toe te nemen. Er zijn veel partijen bij betrokken en de gemeente heeft met al die partijen te maken: Rijksoverheid, VNG, provincies, bedrijfsleven, onderwijs en maatschappelijk middenveld. Al die partijen zijn voor de gemeente strategische partners waar ze mee samenwerkt om de organisatie ambities waar te maken. Om die (digitale) ontwikkelingen in de buitenwereld te vertalen naar de gemeente zal er periodiek een Omgevingsnotitie worden opgesteld om het '**Van Buiten Naar Binnen**' denken te bevorderen.

De gemeenten hebben in **VNG-verband** besloten dat ze meer gaan samenwerken voor de realisatie van de digitale bouwstenen. Kern van dat initiatief is de **Digitale Agenda 2020**, waarbij drie doelstellingen centraal staan:

- Gemeenten staan open en transparant in de participatiesamenleving
- We werken aan één efficiënte overheid
- Massaal digitaal, maatwerk lokaal

De gemeente Nieuwegein participeert actief in de ambities van de Digitale Agenda 2020. Dat betekent aansluiting op de generieke voorzieningen zoals **MijnOverheid** en de **Berichtenbox**, maar nog belangrijker is de ambitie om ook mee te bouwen aan nieuwe digitale voorzieningen. Daartoe kan de gemeente mensen en middelen ter beschikking stellen om in landelijke pilots mee te bouwen aan bijvoorbeeld applicaties (apps) die burgers en bedrijven kunnen gebruiken om met de gemeente te kunnen samenwerken.⁸

De samenwerking met **ketenpartners** in gemeenschappelijke regelingen en daarbuiten betekent dat veel informatie van burgers en bedrijven tussen de ketenpartners stroomt. De gemeente Nieuwegein heeft hierin een **regieverantwoordelijkheid** in het **bewaken van de veilige en zorgvuldige omgang met (persoons)gegevens (archief, privacy, etc.)**. Hiertoe wordt gewerkt aan een stelsel van afspraken zodat alle partijen zich comfortabel voelen bij de uitwisseling van informatie.

Daarnaast zijn er ook **landelijke en Europese wetten** en regels waar de gemeente aan moet voldoen. Zo treedt in 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming in werking. Die beschermt de verwerking van persoonsgegevens in de Europese Unie. Daarnaast zijn ontwikkelingen rondom de Omgevingswet, de Wet Hergebruik van

⁸ De Pilotstarter van VNG maakt het mogelijk voor gemeenten om samen te werken aan de digitale bouwstenen

Overheidsinformatie, de Wet GDI, de eIDAS-verordening en de mogelijke komst van de Wet Open Overheid van groot belang voor de informatievoorziening van de gemeente.

Naast wettelijke ontwikkelingen en samenwerking met mede overheden blijft het van belang dat de inrichting van de digitale transitie is ingericht rondom de **behoeften van de samenleving**. Stel daarin de burger en het bedrijfsleven centraal. Het gebruiksgemak en de **toegankelijkheid** van digitale voorzieningen is essentieel om te komen tot een succesvolle digitale transitie.⁹

Tenslotte is het van belang om de **technologische ontwikkelingen blijvend te volgen**, zodat innovaties in de markt tijdig kunnen worden aangewend om het werk van de gemeente te versterken en te verbeteren.



Wat betekent dit spoor voor burgers, bedrijven, raadsleden en ambtenaren? Burgers en bedrijven merken dat de gemeente haar werk goed laat aansluiten bij de **wensen en behoeften in de samenleving**. De digitale overheid is toegankelijk voor iedereen. De gemeente is transparant en deelt haar informatie. De regie op verbonden partijen is een geruststellende gedachte dat de gemeente haar verantwoordelijkheid neemt. Raadsleden krijgen beter grip op de ontwikkelingen in de omgeving van de gemeente en kunnen daardoor beter hun taak uitoefenen en kaders stellen. Ambtenaren profiteren van de intensieve samenwerking met partners.

⁹ De WRR richt zich in een recent rapport op de knelpunten van zelfredzaamheid voor burgers. Lees voor meer informatie het rapport "Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid." Daarnaast heeft Stichting Lezen en Schrijven eveneens aandacht voor dit onderwerp in haar rapport "Laaggeletterden: Achterblijvers in de digitale wereld?"

6 Governance op orde

Het inrichten van een goede **Governance** maakt het mogelijk om te sturen op de kwaliteit van verschillende aspecten van het informatiebeleid. Door afspraken te maken over verantwoordelijkheden en ambities wordt het duidelijk wat de organisatie wil bereiken op het vlak van gebruik, hergebruik, toegankelijkheid, vindbaarheid en duurzaamheid van informatie en wie waarvoor verantwoordelijk is.

De rol van de afdeling I&A zal duidelijk omschreven moeten worden, met helder omschreven **dienstverlening** richting de rest van de gemeente. Daarnaast zal eveneens duidelijk moeten worden welke verantwoordelijkheden de Afdelingen zelf hebben. Om aan de informatie vraagstukken van de toekomst te kunnen voldoen zal de organisatie anders moeten worden ingericht, waarbij er meer aandacht moet komen voor verbinding van I&A met de Afdelingen. Daarnaast zijn de vier agenda's van de organisatie een bron van inspiratie: organisatie ontwikkeling, samenwerking in de regio, gezonde financiën en innovatie.¹⁰

Om afstemming te krijgen over de activiteiten en diensten van I&A is er behoefte aan een **projecten portfolio** dat organisatie breed wordt afgestemd. Op strategisch, tactisch en operationeel niveau dient er afstemming plaats te vinden. De projecten portfolio biedt een overzicht van de activiteiten, maar is tevens een instrument om prioriteiten aan te brengen. Zo krijgen zaken voorrang op basis van criteria zoals:

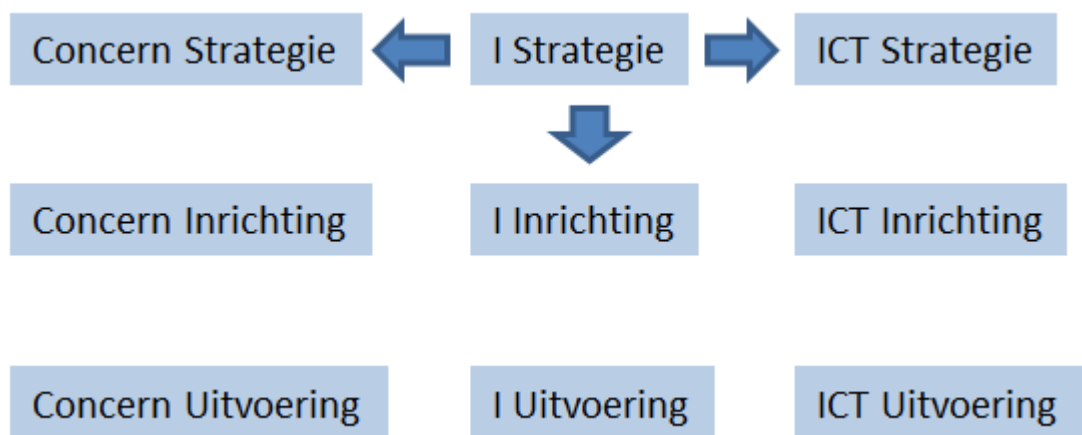
- Wettelijke verplichting
- Risico's bij uitblijven van activiteiten
- Wensen van de Afdelingen

Naast de project portfolio is er ook behoefte aan betere afstemming tussen I&A en de Afdelingen. De onderzoeksrapporten van de afgelopen jaren wijzen op veel aandacht voor de uitvoering en weinig aandacht voor strategie. Daarnaast is er onvoldoende afstemming tussen I&A en de Afdelingen. Om deze punten te adresseren zal er een verschuiving moeten plaatsvinden **van beheer naar regie**. Dat vraagt om andere competenties, zoals portfolio management, leverancier management, architectuur, dienstenregie, analyse en evaluatie.

¹⁰ Zie de korte schets van de vier agenda's in de bijlage

Wat is de regiefunctie? De regiefunctie slaat de brug tussen enerzijds de technische uitvoering en anderzijds de organisatie doelstellingen (tussen vraag en aanbod). Richting en opdracht geven aan de technische uitvoering om de organisatiedoelstellingen te realiseren wordt de **regiefunctie** genoemd.

Deze I-Strategie slaat een strategische brug tussen de Afdelingen en I&A. In het *negenvlaksmode* dat hieronder is geschetst wordt de positionering van een Informatie Strategie geduid. De drie kolommen zijn het gemeenteconcern (de Afdelingen), het Informatiehuishouden en de ICT. De drie rijen verwijzen naar het strategische, tactische en operationele niveau. De I-Strategie vult de Informatiestrategie in en verbindt daarmee organisatiedoelen met de ICT afdeling.



Het Negenvlaksmode van Rik Maes

De digitale transitie vraagt aandacht voor de governance maar betekent in brede zin een **organisatie en cultuur verandering**. Daarom zal het nodig zijn om te investeren in de opleidingen en trainingen van medewerkers. Er kan veel kennis worden binnengehaald door lunch lezingen te organiseren en door studenten uit te nodigen om stage te komen lopen, samen met strategische partners in de gemeenschap, kennisinstellingen en in het lokale bedrijfsleven. Toetsing van buiten, zoals door HUA op de archieffunctie, helpt ons daarbij. De transitie vergt **communicatie** en steun van de directie en de medewerkers om een succes te worden.



Dit spoor betekent weinig voor burgers en bedrijven, maar veel voor de ambtenaren. Een andere organisatie betekent namelijk dat **het werk zal veranderen**. Door versterking van de regie functie zal er meer aandacht komen voor de verbinding van I&A met de rest van de gemeente. Daar profiteert iedereen van, want het werk wordt uitdagender en leuker.

7 Toegankelijk voor iedereen

De digitale transitie van de gemeente betekent dat steeds meer zaken digitaal kunnen worden geregeld. Het loket van Burgerzaken, brieven die worden verzonden via de Berichtenbox en vergunningen aanvragen via het digitale Omgevingsloket betekent dat zaken steeds vaker online worden geregeld. Maar niet iedereen kan even makkelijk omgaan met computers en het digitale kanaal. Daarom wil de gemeente Nieuwegein ook aandacht voor de **digivaardigheid** van bewoners die moeite hebben met het digitale kanaal.¹¹

In de Visie op informatie stellen we dat dienstverlening digitaal is waar dat kan en persoonlijk waar dat moet. De gemeente wil **koploper** zijn in het garanderen van toegankelijkheid van het digitale kanaal. Vanzelfsprekend kunnen mensen ook altijd telefonisch of bij de balie terecht met hun vraag om ondersteuning, want de gemeente sluit niemand uit.

We vormen ons een beeld van de toegankelijkheid door hier **onderzoek** naar te doen. Door aandacht te geven aan doelgroepen die moeite hebben met het digitale kanaal kan de gemeente maatregelen nemen om de digitale tweedeling te bestrijden. Dat kan door persoonlijk contact altijd mogelijk te houden, maar er kunnen ook slimme technische oplossingen worden ingezet om de toegankelijkheid te vergroten.



Dit spoor betekent dat er aandacht komt voor de mogelijkheden van burgers om gebruik te maken van de digitale kanalen. Burgers zullen merken dat digitale dienstverlening en informatie toegankelijk, begrijpelijk en laagdrempelig worden aangeboden. Hierdoor willen we **uitsluiting van burgers actief bestrijden**.

¹¹ De WRR richt zich in een recent rapport op de knelpunten van zelfredzaamheid voor burgers. Lees voor meer informatie het rapport "Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid." Daarnaast heeft Stichting Lezen en Schrijven eveneens aandacht voor dit onderwerp in haar rapport "Laaggeletterden: Achterblijvers in de digitale wereld?"

8 Borg de Techniek

De informatie overheid kan niet zonder een solide infrastructuur van hardware en software. Daarom is er behoefte aan een **Sourcing strategie** (ook wel **Cloudstrategie**) waarin wordt bepaald welke diensten waar vandaan worden gehaald. Steeds meer diensten worden door de markt of samen door verschillende overheden (**Shared Service Organisaties**) aangeboden. Dat betekent dat er naast zelf doen nog twee opties zijn: samen doen of door de markt laten doen.

Wat is de Cloud? De Cloud betekent het betrekken van hardware, software en gegevens via een netwerk. De IT wordt daarmee op afstand afgenomen als dienst, vergelijkbaar met het kijken van films via Netflix. Door de IT af te nemen uit de Cloud ontstaan schaalvoordelen en kan een organisatie haar aandacht verleggen naar andere organisatiedoelen. De Rijksoverheid werkt aan de bouw van een viertal Overheids Data Centres (ODC's) in Groningen, Amsterdam, Rijswijk en Apeldoorn.

De mix van dienstverlening van verschillende partijen zal moeten worden vastgesteld aan de hand van strategische afwegingen. Daarbij zijn een aantal principes leidend: de Sourcing zal moeten aansluiten bij de **strategische doelen van de gemeente Nieuwegein**, ze zal moeten aansluiten op ontwikkelingen bij VNG en KING, ze zal moeten passen bij de gewenste organisatie inrichting van I&A en ze zal moeten voldoen aan veiligheidseisen die worden gesteld aan het bewaren en bewerken van informatie die onderdeel uitmaken van de (kritieke) processen van de gemeente. Deze strategische keuzes zullen worden uitgewerkt in een Cloudstrategie die eind 2017 wordt vastgesteld.

Als steeds meer diensten worden afgenomen van een Cloud leverancier, dan verandert de rol van I&A **van beheer naar regie** organisatie. Dat vraagt om andere competenties als schakelpunt tussen de verschillende afdelingen en de leveranciers. Zo zal er meer aandacht moeten komen voor regie op de producten en diensten die worden geleverd en zal er **strategisch leveranciersmanagement** nodig zijn.



Dit spoor betekent vooral veel voor de ambtenaren. Als de techniek en het platform deels worden afgenomen als dienst, dan kan de aandacht verschuiven naar de **regiefunctie**. Dat vergt andere competenties en brengt de aandacht dichterbij de vraagstukken van de organisatie.

9 Raad aan het Stuur

De digitale transitie van de gemeente Nieuwegein gaat de gehele organisatie aan. Daarom is het van groot belang dat ook de **gemeenteraad** daarin **betrokken** wordt en er een afvaardiging komt vanuit de raad om als **klankbordgroep** samen dit proces op te lopen. Zo zijn er raadsleden die belangstelling hebben voor ICT en I-vraagstukken en zij hebben zich reeds bij de burgemeester gemeld om betrokkenheid te tonen.

Het onderwerp Informatievoorziening zal daarom structureel op de agenda moeten komen van de raad en het college. Dat kan door de I-Strategie elke **twee of vier jaar vast te stellen in de gemeenteraad**. Data en informatie geven inzicht in processen en voortgang. Real-time **dashboards** maken het op termijn mogelijk om voortgang van projecten en ontwikkelingen te volgen. Het College en de Raad krijgen hierdoor beter zicht op het gemeentelijk apparaat. Dat biedt mogelijkheden voor moderne sturing en kaderstelling.

Publieke waarden

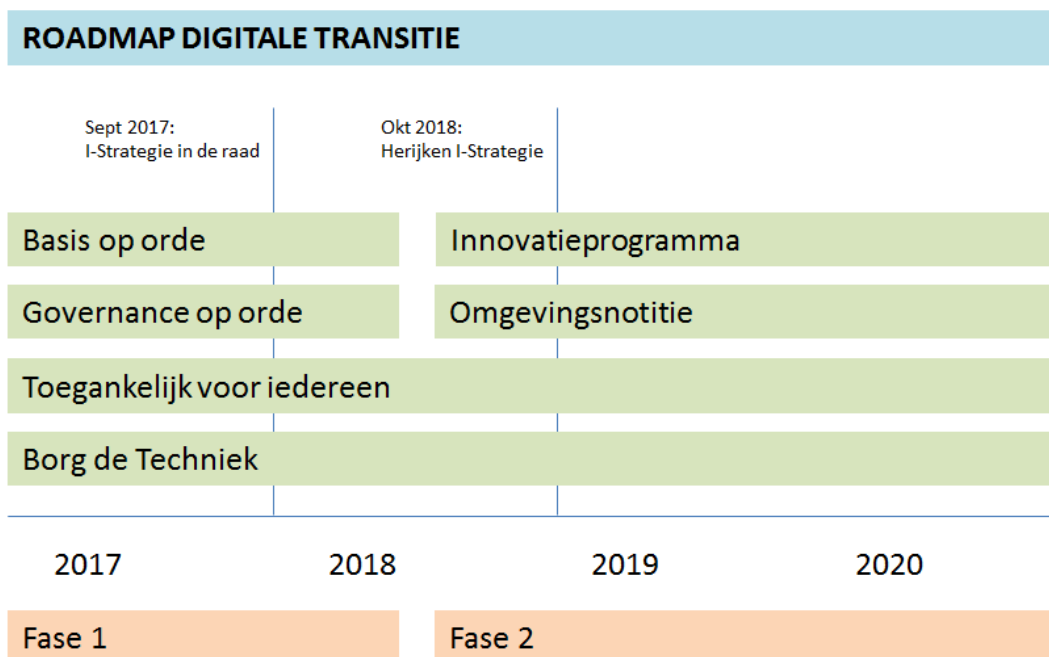
Bij het opstellen van de I-Strategie wordt gestreefd naar een visie document waarmee de gemeenteraad op termijn **aan de knoppen kan draaien van de I-Overheid**. Dat is een kwestie van keuzes maken. Zo zijn er keuzes te maken waardoor de nadruk komt te liggen op verschillende publieke waarden. Streeft de gemeente naar meer **participatie**, naar **efficiency**, naar standaardisatie, **transparantie** of **toegankelijkheid** en keuzevrijheid? Dit zijn namelijk verschillende waarden die op gespannen voet staan met elkaar.

In deze eerste fase richt deze I-Strategie zich primair op de **Basis op orde** brengen. Maar bij de herijking van de I-Strategie in najaar 2018 zullen voorgaande keuzes nadrukkelijk aan bod komen. Hierbij zullen de mogelijkheden voor investeringen en de consequenties inzichtelijk worden gemaakt voor de gemeenteraad om goed geïnformeerd kaders te kunnen stellen.

10 Roadmap 2022

Deze I-Strategie is het **startsignaal van de digitale transitie**. Deze transitie bouwt aan een **hogere volwassenheid** van de manier waarop de gemeente Nieuwegein werkt met **informatie, data en ICT**. Door deze transitie vorm te geven sluit de gemeente Nieuwegein aan bij de trends van de toekomst en bij de plannen van de VNG en de Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid¹². Deze transitie krijgt invulling in samenspraak met de gemeenteraad en het College door het opstellen van een **Roadmap**. In onderstaande Roadmap is de horizon geschetst waar we de komende jaren aan willen bouwen: langs de zes sporen naar een volwassen I-Overheid.

De Roadmap is een visuele weergave van de gefaseerde opbouw van de digitale transitie. Op korte termijn wordt de basis en de governance op orde gebracht en gaat er aandacht naar het borgen van de techniek. Vanaf najaar 2018 zal de raad vervolgens mee worden genomen in de tweede fase, waar de aandacht verschuift naar innovatie en 'van buiten naar binnen' denken. Deze Roadmap geeft strategische sturing op de transitie en brengt de gemeenteraad in positie om kaders te stellen.



¹² Rapport "Maak Waar!", Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid

Literatuur

Coalitieakkoord "De toekomst vormen we samen" – VVD, PvdA, SP, D66 & GroenLinks

Digitale Agenda 2020 van de VNG

<https://vng.nl/onderwerpenindex/bestuur/brieven/alv-voorstel-de-digitale-agenda-2020>

Doorlichting ICT, 16 mei 2014, Aranea

Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2016

<https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2016/10/gdi-monitor-2016.pdf>

Rekenkamerrapport Informatievoorzieningsbeleid: Einde houdbaarheid in zicht, 15 maart 2016, Telengy (rapport 2016-236)

<http://ris.ibabs.eu/raad-nieuwegein/wp-content/uploads/2016/05/2016-236-Onderzoek-rekenkamercommissieInformatievoorzieningsbeleid-Einde-houdbaarheid-in-zicht.pdf>

Rapport "Maak Waar!", Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid

<https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2017/04/Rapport-Studiegroep-Informatiesamenleving-en-Overheid-Maak-Waar.pdf>

Stichting Lezen en Schrijven, "Laaggeletterden: Achterblijvers in de digitale wereld?"

<https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/ecbo.15-217-Laaggeletterden-achterblijvers-in-de-digitale-wereld-web.pdf>

Verbeterplan ICT, 7 september 2015

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, "Weten is nog geen doen" (2017)

<https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, "iOverheid" (2011)

<https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2011/03/15/ioverheid>

Bijlage 1: Kernpunten Rapporten

Rekenkamerrapport Einde houdbaarheid in zicht (2016)

- Informatievoorziening is een zelfstandige primaire taak geworden die professioneel dient te worden georganiseerd
- Informatievoorziening bestaat uit: informatie aan de raad, management rapportages, open en big data, informatievoorziening aan burgers en bedrijven, archivering, digitalisering van bedrijfsprocessen en dienstverlening
- Een paar jaar terug is informatieveiligheid en privacy beleid in notities vastgesteld
- Er is geen beleid op informatiebeleid, wel een concept IBP
- Er zijn geen verwijzingen naar Digitale Overheid 2017, Digitale Agenda 2020 of de Wet GDI
- Er is geen Cloud of Sourcing beleid
- Er is geen zicht op de kosten van ICT
- Er is geen beleid voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen
- Er is geen beleid over substitutie
- De gemeenteraad is onvoldoende betrokken bij ICT

Uit het Verbeterplan ICT (2015)

- Governance: business is leidend voor ICT principes en ICT investeringen, gebruikers zijn leidend voor applicatie behoeftes, ICT is leidend voor architectuur en infra
- ICT principes: start projecten met inventarisatie van bedrijfsproces en informatiebehoefte. Hanteer een projectenportfolio.
- Hanteer architectuur als uitgangspunt. Gebruik gekozen standaard oplossingen. Streef naar eenvoudige, flexibele en schaalbare ICT.
- Stel een CIO aan op directieniveau
- Stel een ICT Besluitvormingsmatrix vast en toets IBP, SLA's, Informatiebeveiligingsbeleid, architectuur hieraan
- Digitaal tenzij

Uit de Doorlichting ICT Aranea (16 mei 2014)

- Aandachtspunten:
 - Organisatievisie is gedateerd (2008)
 - Er is geen contract overzicht of applicatie/infra overzicht
 - Processen zijn onvoldoende beschreven
 - Onvoldoende verbinding met Afdelingen
 - Gebrek aan formele werkvormen
- Gebrek aan identiteit, beleidsstukken, behoefte aan Business-IT alignment, verbinden formele en informele organisatie
- Stel een concrete strategie op omtrent het soort digitale dienstverlening en de rol van technologie binnen de gemeente
- Advies:
 - Stel een nieuwe organisatie en Dienstverlening visie op
 - Geef aandacht aan I op directieniveau

- Stel een Informatie strategie op
- Stel SMART doelstellingen I&A dienstverlening op
- Centraliseer regie op I middelen en processen
- Verduidelijk I taken en verantwoordelijkheden
- Centrale regie op applicaties en infra
- Digitaliseer processen end-to-end
- Geef substitutie vorm
- Werk onder architectuur
- Richt contract/financieel management in
- Verminder aantal applicaties door meer op CRM in te zetten
- Breng CRM systeem op marktniveau
- Realiseer besparingen door:
 - Opruimen overtollige applicaties en contracten (150k)
 - End-to-end digitalisering
 - Digitaliseren DD
 - Sluiten mantelovereenkomsten leveranciers
 - Delen ICT uitbesteden of naar SSC

Bijlage 2: Strategisch kader

De vier agenda's van de gemeente

1. *Organisatieontwikkeling*
Een moderne, slagvaardige gemeente. Medewerkers anticiperen en bewegen mee met de Stad.
2. *Slagvaardig*
De gemeente werkt Lean en Digitaal.
3. *Gezonde Financiën*
Een overzichtelijke begroting met minder afwijkingen. Gecomprimeerde rapportages met behulp van slimme techniek.
4. *Regionale samenwerking*
Er wordt nauw samengewerkt zodat denkkraft en uitvoeringskracht wordt gebundeld. Nieuwegein investeert in haar netwerk.

Vier agenda's

