

Onderwerp Vaststellen beleidskader online aanwezigheid gemeente Haarlem	
Nummer	2017/187239
Portefeuillehouder	Wienen, J.
Programma/beleidsveld	6.2 Gemeentelijk bestuur
Afdeling	MS/COM
Auteur	Bergkamp, M.G.C.
Telefoonnummer	023-5114263
Email	mbergkamp@haarlem.nl
Kernboodschap	De gemeente Haarlem digitaliseert haar informatievoorziening en services voortvarend, aansluitend bij de uitgangspunten van de Digitale Agenda 2020. De gemeente wil een betrouwbare en herkenbare afzender zijn voor haar partners, bewoners en ondernemers, zeker ook op het gebied van online aanwezigheid. Om die betrouwbaarheid te faciliteren en te garanderen zijn spelregels over informatiebeveiliging, privacy, databeleid, beheer en communicatieve effectiviteit onontbeerlijk. Het directieteam heeft een beleidskader opgesteld waarmee de betrouwbaarheid en de herkenbaarheid van de openbare online aanwezigheid van de gemeente eenduidig kan worden gefaciliteerd.
Behandelaanbeveling voor commissie	Het college stuurt dit voorstel ter informatie naar de commissie Bestuur. Het besluit vloeit voort uit de moties 45 'Visie op waaier internetsites' en 49 'Digitaal participeren' (Kadernota 2015), en vormt de basis voor verantwoorde ontwikkeling van gemeentelijke internettoepassingen als websites en apps.
Relevante eerdere besluiten	Informatienota 'Gemeentelijke communicatie: voor en met de stad'
Besluit College d.d. 16 mei 2017	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. Het door de directie opgestelde beleidskader voor de online aanwezigheid van de gemeente Haarlem vast te stellen. de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

De gemeente Haarlem digitaliseert haar informatievoorziening en services voortvarend, aansluitend bij de uitgangspunten van de landelijke Digitale Agenda 2020. De Digitale Agenda heeft als doel, dat burgers en bedrijven uiterlijk in 2020 al hun zaken met de overheid digitaal kunnen doen (uiteraard met overgangsvoorzieningen en een vangnet voor niet-digivaardige burgers). Haarlem ontwikkelt en profileert zich sterk op digitaal gebied, bijvoorbeeld in de totstandkoming van een effectief en professioneel informatie(beveiligings)-beleid, in de digitalisering van de dienstverlening en burgerparticipatie, in de oplevering van een van de eerste overheidsoptakenwebsites en van een digitaal participatieplatform (uitwerking van motie 49 'Digitaal participeren', Kadernota 2015), in de ontsluiting van open data en natuurlijk als Digiproofste Gemeente 2016.

Tegelijkertijd ontstaan hierdoor nieuwe dilemma's en risico's: op het gebied van beveiliging van gegevens, processen en identiteiten, op het gebied van de privacy van de gebruiker van digitale services, bij de juridische betrouwbaarheid en integriteit van data, en in communicatieve effectiviteit bijvoorbeeld.

De communicatieve waarde van online toepassingen wordt de afgelopen jaren binnen de organisatie steeds meer gezien. Geavanceerde technologieën maken het steeds eenvoudiger om digitale toepassingen snel en goedkoop te produceren en in te zetten als informatie-, transactie- en participatiemiddel. Door het ontbreken van een organisatorische toets op de ontwikkeling van online services ontstond echter een wildgroei aan online middelen, die lang niet altijd aan de gewenste betrouwbaarheids- en beveiligingseisen voldeden. Bovendien bleek de gemeente vaak niet als afzender herkenbaar te zijn. De grip op de online betrouwbaarheid als geheel komt daardoor in gevaar. Met motie 45 'Visie op waaier internetsites' (Kadernota 2015) droeg de raad het college op om het grote aantal bestaande gemeentelijke sites terug te dringen en een visie te ontwikkelen op de toekomst van de verschillende internetsites.

In 2016 is gewerkt aan het terugbrengen van de 'waaier' aan internetsites (zie bijlage 1). Inmiddels heeft de directie ook het beleidskader vastgesteld voor de online aanwezigheid van de gemeente (bijlage 2).

2. Besluitpunten college

Het college van b&w besluit het door de directie opgestelde beleidskader voor de online aanwezigheid van de gemeente Haarlem vast te stellen.

3. Beoogd resultaat

De gemeente Haarlem is in haar online toepassingen een betrouwbare partner voor burgers, ondernemers en samenwerkingspartijen. Online toepassingen zijn getoetst op de gemeentelijke eisen aan informatiebeveiliging, privacyvoorwaarden, dienstverleningscomponenten en juridische en integriteitsaspecten, en de gemeente is herkenbaar als afzender.

4. Argumenten

De gemeente Haarlem staat een uitstekende dienstverlening en samenwerking met de stad voor. Tegelijk wil de gemeente een betrouwbare instantie zijn. Burgers en samenwerkingspartners van de gemeente moeten erop kunnen vertrouwen, dat het uitwisselen van (persoonlijke) gegevens bij transacties op gemeentelijke online middelen veilig is. Aan

de andere kant moeten zij ervan uit kunnen gaan, dat digitale informatie van de gemeente actueel, correct en volledig is. Om het beoogde resultaat te kunnen behalen is een centraal beleidskader op de volgende punten noodzakelijk:

- nut en noodzaak van de online toepassing voor wat betreft effectieve dienstverlening en communicatie. Bij elke beoogde toepassing moet een antwoord kunnen worden gegeven op de vraag: voor welk probleem (van burger, ondernemer, gemeentelijke partner) is de toepassing een oplossing?
- beheer en beveiliging: internettoepassingen moeten voldoen aan de gemeentelijke eisen t.a.v. beveiliging, privacy en authenticatie. De gemeente onderhoudt in eigen beheer drie platforms (gemeentelijke website, gemeentelijk intranet/extranet, open dataplatform), die aan de gewenste eisen voldoen. Toepassingen moeten daarom in principe binnen deze platforms worden ingepast en aangeboden. Bij vergelijkbare vragen moet om redenen van efficiency (her)gebruik worden gemaakt van reeds aanwezige functionaliteiten (standaardisatie en hergebruik van reeds aanwezige en geteste technologie);
- privacy van gebruikers: voor de online aanwezigheid van de gemeente Haarlem wordt een privacystatement ontwikkeld, waarin de gemeente duidelijk aangeeft hoe zij met de data van gebruikers omgaat;
- herkenbaarheid: bij online toepassingen is de gemeente duidelijk herkenbaar als afzender en eigenaar. Voor deze herkenbaarheid ontwikkelen we een gemeentelijke digitale huisstijl;
- alle voorstellen voor online toepassingen worden ter bekrachtiging voorgelegd aan de Chief Information Officer. Hij is ambtelijk verantwoordelijk voor de beveiliging en betrouwbaarheid van de online aanwezigheid;
- voor sites waarvan de gemeente partner is, gelden dezelfde eisen aan beveiliging en betrouwbaarheid. Ook hierin moet de rol van de gemeente voor de gebruiker gemakkelijk en duidelijk te achterhalen zijn.

De financiële aspecten die voortvloeien uit dit beleid, dienen een standaard onderdeel te zijn van de ontwikkel- en beheerkosten van elke (nieuwe) online toepassing.

5. Risico's en kanttekeningen

De digitalisering van informatievoorziening en processen schrijdt in hoog tempo voort. Steeds meer data worden (onder andere) door de gemeente opgeslagen, onder meer doordat gemeenten steeds meer taken van het rijk overnemen. Ook het aantal digitale ketenpartners (samenwerkingsverbanden waarbinnen privacygevoelige en persoonlijke gegevens van burgers, ondernemers en partners worden uitgewisseld) neemt in hoog tempo toe. Deze ontwikkelingen vereisen een hoge mate van cybersecurity, wil de overheid haar eigen data en die van de gebruikers van haar toepassingen kunnen garanderen en beschermen. Dit vereist een centrale aansturing in de ontwikkeling van online toepassingen. Doet de gemeente dit niet, dan levert dat ontoelaatbare risico's op voor de legitimiteit en de betrouwbaarheid van de gemeente.

6. Uitvoering

De geschetste manier van werken betekent dat er een centrale toets komt, waarmee beoogde en bestaande online toepassingen (websites, apps, platforms) langs de gemeentelijke betrouwbaarheids-, beveiligings-, privacy- en effectiviteitsmeetlat worden gelegd. Deze toets wordt ingebed in het Portfolioprojectmanagement-traject. Afhankelijk van de

uitkomsten van deze toets kan worden besloten tot: niet ontwikkelen, ontwikkelen binnen de bestaande platforms/hergebruik van reeds aanwezige technologie, of (in uitzonderingsgevallen) extern aanschaffen. Alle besluiten worden voorgelegd aan de Chief Information Officer van de gemeente Haarlem. Het zelfstandig aanschaffen en ontwikkelen van online toepassingen door afzonderlijke organisatieonderdelen/afdelingen is hiermee verleden tijd.

De opgestelde regels en de bijbehorende werkwijze worden in samenhang met de werkwijze rond het Portfolioprojectmanagement uitgewerkt en intern gecommuniceerd.

7. Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht gemeentelijke domeinnamen (maart 2017)

Bijlage 2: Directienota Beleidskader Online aanwezigheid gemeente Haarlem.