



Haarlem

Reageren
antwoord@haarlem.nl

Meer informatie
www.haarlem.nl

Vragen
023 – 511 51 15

Gemeente Haarlem, afdeling Communicatie

Beleidskader

Online aanwezigheid Gemeente Haarlem

Directiebesluit, februari 2017

Waarom beleid online aanwezigheid?

De gemeente Haarlem levert diensten, werkt samen, participeert en communiceert via een aantal online kanalen. Dat zal alleen maar meer worden. De doorontwikkeling van digitale technologieën biedt steeds meer mogelijkheden om services te automatiseren; de rijksoverheid zet in op verregaande digitalisering van diensten aan burgers ('Digitaal 2020'). De gemeente Haarlem ontwikkelt beleid om tot 100% digitaal werken te komen en haar dienstverlening en communicatie te organiseren volgens het principe 'Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het hoort en maatwerk waar het moet'.

De gemeente Haarlem wil een transparante, toegankelijke en betrouwbare overheid zijn. De veelheid aan digitale mogelijkheden en eenvoudig te produceren online toepassingen vraagt om overzicht en centrale uitgangspunten. Daarnaast moet de veiligheid en privacy van online dataverkeer tussen gemeente en partners (burgers, bedrijven, instellingen) optimaal gewaarborgd zijn.

In dit document staan de beleidslijnen geschetst, die de komende jaren¹ richting geven aan de online aanwezigheid van de gemeente Haarlem, met als doel een uitstekende dienstverlening te realiseren, eenduidige herkenbaarheid van gemeentelijke platforms te garanderen, de privacy van gebruikers te kunnen waarborgen, bedrijfsprocessen efficiënt te kunnen inrichten en beheren, te voldoen aan de wettelijke en wenselijke archiverings-eisen en beveiliging van online aanwezigheid optimaal te kunnen waarborgen.

Wanneer zijn we online aanwezig?

Aan spelregels over online aanwezigheid gaat een vraag vooraf: wanneer willen we eigenlijk online aanwezig zijn? Vrijwel al onze online activiteiten hebben te maken met dienstverlening, communicatie, participatie en samenwerking. Gemeentelijke dienstverlening en communicatie maken momenteel een snelle professionalisering door. Het perspectief van de burger (als klant, gebruiker, bewoner of partner) wordt als uitgangspunt genomen voor de inrichting van onze services en getoetst in onderzoeken en monitoring. Overheersend beeld is dat de burger snel vindbare, correcte, compacte, veilige, herkenbare en op zijn persoonlijke situatie toegesneden voorzieningen van de gemeente verwacht, zowel in informerende als in interactieve en transactionele zin.

Het idee voor een online toepassing ontstaat veelal binnen een domein. De eerste check op de wenselijkheid van deze toepassing moet de vraag zijn: voor welke vraag van de burger is dit een antwoord, voor welk probleem is dit een oplossing? De afdelingen Dienstverlening en Communicatie werken vanuit een gemeenschappelijke servicegovernance, waarin deze vraag bij de inrichting van services wordt getoetst in nauwe samenspraak met de informatiemanagers.

¹ Gezien de snelheid waarmee digitale technologie zich ontwikkelt, is een jaarlijkse actualiteitscheck op dit document sterk aanbevolen.

Richtlijn

Het ontwikkelen van een online toepassing, gericht op het publiek en bestemd voor dienstverlenings-, communicatie-, participatie- en samenwerkingsdoeleinden, start altijd met een toets vanuit servicegovernance op de effectiviteit en wenselijkheid van de toepassing voor het geformuleerde doel. Dit gebeurt in overleg met de informatiemanager Dienstverlening en, indien van toepassing, de informatiemanager(s) van relevante andere domeinen.

Informatiebeveiliging en effectieve communicatie

Bij een positief antwoord op deze vraag vanuit de servicegovernance en de toetsing door de desbetreffende informatiemanager wordt de ontwikkeling van een toepassing ondergebracht binnen het Project Portfolio Management van de gemeente Haarlem. Daarin dienen vragen over beschikbaarheid, integriteit van gegevens, privacy en technische veiligheid van online toepassingen te worden beantwoord. De volgende beleidsrichtlijnen spelen daarbij een rol.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid doelt op het geheel van online kanalen waarop de gemeente actief is, en de beschikbaarheid van de content (informatie, data, tekst- en beeldmateriaal) op die kanalen.

Momenteel zijn hierin de belangrijkste platforms:

- de gemeentelijke website haarlem.nl
- het gemeentelijke intra-/extranet Insite+
- het Interactie- en ParticipatiePlatform (IPP).

Daarnaast is de gemeente actief op een aantal social mediakanalen.

Haarlem.nl

Het preferente informatie-, dienstverlenings- en communicatiekanaal is de gemeentelijke website: haarlem.nl (webvisie 'Haarlem.nl: basis voor verbinding', 2012). Uit het Communicatieonderzoek 2015 blijkt, dat 9 van de 10 Haarlemmers de website kennen; 7 van de 10 gebruikt de website regelmatig.

Alle digitale producten en services, alle nieuws- en informatievoorziening worden op of via deze site aangeboden.

Uitzonderingen:

- actie- of campagnesites, voor zover de functionaliteit van het preferente contentmanagementsysteem niet toereikend is of communicatieve overwegingen een aparte site wenselijk maken. Deze sites hebben als eigenschap dat ze tijdelijk zijn, een nauw omschreven doelstelling hebben en geen gemeentelijke producten bieden (daarvoor verwijzen ze naar haarlem.nl);
- sites voor gemeentelijke voorzieningen, die als zelfstandige instellingen door het publiek worden ervaren (actuele voorbeelden: Archeologisch Museum, gemeentelijke begraafplaatsen);
- sites voor samenwerkingsverbanden van de gemeente en partners, die op een vastgesteld nader tijdstip als zelfstandige organisatie verder gaan.

Uitzonderingen worden vastgesteld door de afdeling Communicatie in overleg met de informatiemanagers. De gemeente Haarlem is ook bij uitzonderingen altijd bekend als afzender: in het colofon en in de onverkorte toepassing van de beleidsuitgangspunten op deze sites.

Insite+

Het preferente platform voor interne communicatie en samenwerking is Insite+, het gemeentelijke intranet. Organisatieonderdelen, binnengemeentelijke projectgroepen en interne communicatie vinden op Insite+ een plaats. Het platform is uitsluitend toegankelijk voor personen met een gemeentelijk account.

Op hetzelfde platform draait het gemeentelijke extranet, waar besloten samenwerkingsverbanden tussen de gemeente en externe partners een eigen veilige werkomgeving krijgen.

Interactie- en ParticipatiePlatform (IPP)

Voor interactieve en open data- en geotoepassingen wordt het IPP ontwikkeld. Tenzij er zwaarwegende redenen van functionele aard zijn, worden alle gemeentelijke toepassingen, die gebruik (willen) maken van participatieve en gegebonden informatie en open data, ontwikkeld op het IPP.

Sociale media

Naast deze ‘eigen’ platforms maakt de gemeente voor dialoog met de stad en niet-individueel gerichte informatie gebruik van bestaande sociale mediaplatforms (zoals Facebook, WhatsApp en Twitter). Voor concrete services en actualiteiten wordt vanaf deze platforms altijd terug verwezen naar de gemeentelijke website.

Richtlijn

We willen overzicht en grip hebben op onze online aanwezigheid, efficiënt met beschikbare middelen (capaciteit en financiën) omgaan en een optimale beveiliging kunnen garanderen. Online activiteiten van de gemeente hebben daarom plaats op een beperkt aantal door de gemeente zelf ingerichte en beheerde platforms. Uitzonderingen worden vastgesteld door de CIO, op advies van de servicegovernance samen met de informatiemanagers.

Beschikbaarheid heeft ook betrekking op de (al dan niet wettelijk verplichte) archivering van online content. Verplichting, wenselijkheid en termijnen van archivering worden bepaald door de afdeling DIV. De wijze van archiveren wordt door DIV in samenspraak met de afdeling IV vastgesteld.

Integriteit van gegevens

De gemeente wil een betrouwbare overheid zijn. Online content moet correct, volledig en actueel zijn; de burger moet daarvan op aan kunnen. We hanteren op onze online uitingen dan ook altijd een proclaimer, en geen disclaimer (zie <https://www.haarlem.nl/over-deze-website/>).

Integriteit van gegevens heeft te maken met het feit, dat de data die we online presenteren zijn opgesteld door functionarissen, die hiertoe competent en bevoegd zijn op een platform, dat aan de gemeentelijke beveiligings- en integriteitsstandaarden voldoet. De gemeente moet eenduidig als afzender worden waargenomen, op alle uitingen waarvan zij zelf de afzender is, door het gebruik van de online huisstijl of, bij uitzonderingen en een eventueel ander design, door het toevoegen van tekst en gemeentelogo, en het hanteren van de beleidsuitgangspunten.

Richtlijn

Integriteit van gegevens vereist in eerste instantie, dat alle online gepubliceerde data zijn opgesteld door daartoe bevoegde en competente medewerkers.

Richtlijn

Om de herkenbaarheid van gemeentelijke online-activiteiten te verzekeren, is ten tweede een gemeentelijke online huisstijl noodzakelijk, vastgelegd in een huisstijlhandboek. De online huisstijl moet aansluiten bij de algemene huisstijl van de gemeente Haarlem, flexibiliteit bieden bij verschillende functionaliteiten en het integreren van campagnehuisstijlen.

De online huisstijl geldt voor alle online uitingen van de gemeente Haarlem (tenzij de gemeente een online uiting faciliteert, die niet de gemeente als afzender heeft).

Binnen de mogelijkheden van bestaande sociale media (als Facebook en Twitter) is de gemeente Haarlem herkenbaar aanwezig met logo en inhoudelijke identiteit.

Richtlijn

Ten derde is de gemeente bij online aanwezigheid met een publieksfunctie herkenbaar aan de uitgangspunten zoals die in de webvisie van 2012 zijn geformuleerd. Zo zijn onze eigen online uitingen optimaal toegankelijk, sluiten ze zoveel mogelijk aan bij de overheidswebrichtlijnen (tenzij onderbouwd aangegeven waarom dat niet gebeurt) en is het ontwerp altijd in eerste instantie mobile first.

Privacyaspecten

Betrouwbaarheid heeft ook een ander aspect. We willen dat de privacy van de bezoeker is gewaarborgd en dat hij op de hoogte is van welke gegevens door de gemeente wel en niet worden gebruikt. Ook daarover mag bij de Haarlemmer geen twijfel bestaan.

Basis is dat alleen waar dat echt nodig is persoonsgegevens worden gevraagd. Waar dat zo is, gebeurt dat op een veilige manier en volgens de regels van de wet en ons eigen privacybeleid (zoals verwoord in de Privacynota).

Het verzamelen van gegevens via een webstatistiekplatform helpt ons online toepassingen permanent verbeteren op basis van het gedrag van gebruikers. Bij de keus voor een dergelijk platform staat de privacy van bezoekers voorop. We kiezen er bewust voor om met toepassingen te werken, die we in eigen beheer hebben en waarmee de

verzamelde data niet in handen van een derde partij komen. Om die reden maken we geen gebruik van bijvoorbeeld Google Analytics.

Richtlijn

We verzamelen op online uitingen uitsluitend persoonsgegevens als daar een noodzaak toe is, volgens de regels van de wet en ons eigen privacybeleid zoals verwoord in de Privacynota (2017).

Richtlijn

Het is een wettelijke verplichting om bezoekers eenduidig in te lichten over welke gegevens er via online platforms worden verzameld en met welk doel dat gebeurt. We formuleren dan ook een algemeen privacystatement voor onze online toepassingen, waarin we gebruikers informeren hoe we met hun (persoons-)gegevens omgaan. Per online toepassing voegen we een bijlage toe, waarin we vastleggen welke gegevens we bewaren, of we cookies verzamelen, wat we er mee doen en hoe lang de bewaartermijn is.

Voor het gebruik van social media is dat niet mogelijk. Deze platforms dienen een eigen privacyverklaring te hanteren, die kunnen afwijken van die van de gemeente.

Voor webstatistieken maken we gebruik van opensource toepassingen, die op onze eigen servers draaien en waarvan de data niet door andere partijen kunnen worden benaderd.

Technische veiligheid

Met technische veiligheid bedoelen we een optimale informatietechnologische beveiliging van data, processen en interacties, die via online kanalen van de gemeente tot stand komen. Gemeentelijke data moeten veilig kunnen worden beheerd, en alleen toegankelijk zijn voor en te bewerken zijn door daartoe aangewezen personen. De gebruiker moet erop kunnen vertrouwen, dat zijn persoonlijke gegevens veilig zijn bij ons. Applicaties in front-, mid- en backoffice, die aansluiten op de gemeentelijke online platforms, moeten voldoen aan de securityeisen, zoals die door de afdeling IV zijn geformuleerd.

Software

Technische veiligheid begint bij het gebruik van betrouwbare software, die door de gemeente zelf kan worden beheerd.

De gemeentelijke website maakt gebruik van het open source contentmanagementsysteem (cms) Typo 3. Ook voor afzonderlijke sites, die als uitzondering zijn aangemerkt, wordt in eerste instantie gebruik gemaakt van Typo 3.

De website van de Haarlemse gemeenteraad neemt hierin een aparte positie in. De site is weliswaar benaderbaar via Haarlem.nl, maar draait op een ander contentmanagementsysteem. Deze situatie is een gevolg van contractuele verplichtingen

en verwevenheid met het raadsinformatiesysteem. Op termijn wordt deze site overgeheveld naar het cms van haarlem.nl.

Insite+ is gebouwd op Pleio, het landelijke platform voor overheidsambtenaren (PLEInOverheid), gebaseerd op open source cms ELGG.

Voor toepassingen met geo- en interactieve functionaliteiten is het IPP preferent. Voor back end- en inlogfunctionaliteiten maakt de gemeente Haarlem gebruik van respectievelijk MijnOverheid.nl en DigiD.

Richtlijn

De gemeente maakt bij voorkeur gebruik van open source software. Bij de keuze van softwaresystemen wegen beveiligings- en privacy-aspecten zwaarder dan het gebruiksgemak voor de beheerder.

Domeinnamen

Tot voor kort bestond een groot aantal domeinnamen voor gemeentelijke online toepassingen. Dit aantal is inmiddels (als uitwerking van Motie 45 Kadernota 2015) teruggebracht tot een beperkt aantal.

Technische veiligheid heeft baat bij een overzichtelijk aantal (sub)domeinen. Het reduceren van het aantal subdomeinen verbetert het overzicht en vereenvoudigt het technisch beheer en de informatiebeveiliging. Daarnaast scheelt het in kosten: elk subdomein moet worden beheerd, beveiligd en gemonitord

Momenteel zijn er drie subdomeinen waarover - indien mogelijk – de gewenste functionaliteit wordt verdeeld.

Het eerste subdomein is haarlem.nl. Dit is het publieke subdomein, gericht op burgers, partners en ondernemers. Websites op dit subdomein voldoen aan de overheidswebrichtlijnen.

Afgeleid hiervan zijn onder andere:

- <https://haarlem.nl/inwoners-en-ondernemers/>
- <https://haarlem.nl/afval-en-milieu/>
- <https://haarlem.nl/ondernemen/>
- <https://haarlem.nl/groenemug/>

Ook het gebruik van www.haarlem.nl (met ‘www’) leidt tot dezelfde websites.

Voor zowel haarlem.nl als www.haarlem.nl geldt dat al het verkeer wordt versleuteld.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van een zogenaamd ‘Extended Validation’ SSL-certificaat, waardoor in de browser een groene adresbalk wordt getoond.

Het tweede subdomein is insite.haarlem.nl.

Hieronder vallen alle interne online processen van de gemeente, waaronder het intranet en het extranet.

Afgeleid hiervan zijn bijvoorbeeld:

<https://insite.haarlem.nl> -> intranet (Insite+)

<https://insite.haarlem.nl/extranet> -> extranet.

Ook hier wordt het dataverkeer versleuteld.

Het derde subdomein is services.haarlem.nl. Dit subdomein is bedoeld voor technische datacommunicatie: webservices, api's, m2m, servers. Deze services moeten zoveel mogelijk worden verplaatst naar exclusieve toegang via DigiNetwerk.

Richtlijn

Uitgifte, registratie en beheer van (nieuwe) domeinnamen dienen centraal plaats te vinden. We houden daarbij een indeling in drie subdomeinen aan. De huidige subdomeinen worden geconsolideerd, de achterliggende webservers worden verdeeld over bovenstaande subdomeinen met behulp van reverse proxy. De huidige subdomeinen kunnen enige tijd blijven redirecten naar de nieuwe locatie.

Om redenen van informatiebeveiliging zal hier in sommige gevallen vanaf worden gweken.

Houderschap

Houder van alle door de gemeente gebruikte domeinnamen is Gemeente Haarlem. Dit geldt voor sites die we intern bouwen, maar ook voor sites die we extern laten bouwen. Het houderschap is geregeld in de standaardinkoopovereenkomst ICT. Daarmee wordt geregeld:

- dat de gemeente de domeinnaam ook behoudt bij conflicten met of faillissement van externe partijen
- dat informatiebeveiligingszaken direct door ICT Beheer kunnen worden geregeld.

Alle domeinen worden afgenomen via één registrar. Wanneer een domein via een andere dan de standaardregistrar wordt geregistreerd, wordt het zo snel mogelijk overgebracht naar de standaard.

Beheer online platforms

Professioneel beheer van online aanwezigheid betekent sturen op communicatieve effectiviteit en informatiebeveiliging. Deze elementen vormen de grondslagen van het Haarlemse webbeleid. Beheer moet hierop gebaseerd zijn en wordt vastgelegd in een online governanceopzet.

Elk idee voor een (nieuw) online platform of toepassing wordt in eerste instantie getoetst vanuit de servicegovernance in overleg met de informatiemanagers. De ontwikkeling en actualisering van (nieuwe) online toepassingen vindt vervolgens plaats binnen de processen van het Project Portfolio Management.

Bij het beheer van gerealiseerde online platforms onderscheiden we informatietechnologische, functionele, inhoudelijke, privacygerelateerde en technische aspecten. Voor elk van deze aspecten dient het beheer te worden uitgevoerd door gekwalificeerde en bevoegde functionarissen, die werken volgens een vastgelegd beheerplan per aspect.

Voor gemeentelijke toepassingen, die extern worden beheerd, gelden dezelfde beleidsregels als voor sites in eigen beheer. Deze eisen dienen te worden opgenomen in de overeenkomsten, die hiertoe met externe partners worden afgesloten. Ontwikkeling

‘buiten de deur’ gebeurt altijd onder begeleiding van een daartoe competente en bevoegde Haarlemse ambtenaar.

Omdat sociale mediaplatforms hun effectiviteit ontlene aan de omvang van hun communities zijn de algemene accounts van de gemeente preferent. Ook deze accounts worden centraal beheerd door het webbureau. Contentbeheer gebeurt door de afdeling Communicatie.

Thematische gemeentelijke sociale media-accounts kunnen na overleg met de afdeling Communicatie worden ingericht vanuit communicatieve urgentie: het onderwerp of de inhoudelijke insteek is bijvoorbeeld sterk plaatsgebonden of slechts interessant voor een specifieke community.

Besluitpunten

Een betrouwbare gemeente baseert haar online aanwezigheid op communicatieve effectiviteit en optimale informatiebeveiliging.

Hiertoe:

- stelt het DT het beleidskader vast zoals beschreven in dit document
- start de toetsing voor het ontwikkelen van (nieuwe) online toepassingen met een publieksfunctie bij het servicegovernanceteam (waarin de hoofdafdeling DVV, de afdeling Communicatie en de informatiemanager Dienstverlening zitting hebben, indien van toepassing aangevuld met een informatiemanager van een ander domein)
- wordt elk advies over al dan niet ontwikkelen van toepassingen ter besluitvorming voorgelegd aan de CIO
- worden uitzonderingen op beleid beargumenteerd ter goedkeuring voorgelegd aan de CIO
- wordt de ontwikkeling van elke goedgekeurde toepassing uitgewerkt binnen de procedures van het Project Portfolio Management
- stellen we een governanceplan op waarin we kwaliteitseisen, processen, rollen, overlegstructuren en beheerdocumenten definiëren
- ontwikkelen we een gemeentelijke online huisstijl
- stellen we een privacystatement voor onze online aanwezigheid op
- en werken we het beheer uit in tactische en operationele zin.

Financiële aspecten die voortvloeien uit dit beleid, dienen een standaard onderdeel te zijn van de ontwikkel- en beheerkosten van elke online toepassing.