

Nota Informatievoorziening 'Transparant & Veilig'

2015 en verder

BBV nr. 2015/128172

1. Inleiding

De gemeente Haarlem zet de onderlinge afhankelijkheid tussen inwoners en stadsbestuur centraal in het coalitieprogramma 'Samen Doen!'. Er wordt ingezet op een flexibele en open houding richting bijvoorbeeld buurtgerichte en creatieve initiatieven uit de samenleving.

De toekomst van Haarlem zal in de komende jaren steeds meer bepaald worden door een goede samenwerking tussen inwoners en stadsbestuur. Beiden zijn dagelijks afhankelijk van elkaar: inwoners moeten kunnen rekenen op hun stadbestuur en het stadsbestuur moet kunnen rekenen op de inwoners. Het erkennen van die onderlinge afhankelijkheid staat centraal in het bestuursakkoord dat gesloten is tussen de fracties van D66, PvdA, GroenLinks en CDA.

Coalitieprogramma Haarlem 2014 – 2018, Bestuursakkoord, pag. 4

Dit past in een duidelijk zichtbare trend. De rol van de overheid verandert. Allerlei ontwikkelingen zijn gaande informatie steeds belangrijker wordt. Verdere digitalisering van de dienstverlening, de verandering van uitvoeringsorganisatie naar partner in een netwerksamenleving, de drie grote decentralisaties, de participatiemaatschappij, het zijn voorbeelden van ontwikkelingen die vragen om een andere manier van omgaan met informatie.

Daarnaast zien we de roep om meer transparantie, zowel waar het gaat om het afleggen van verantwoording als bij het leveren van toegevoegde waarde richting de samenleving. Initiatieven als Openspending en Open Data zijn duidelijk herkenbare uitingen van een trend: openheid is de norm voor de toekomst.

De uitdaging voor de organisatie is om op de juiste manier met deze ontwikkelingen om te gaan. De informatievoorziening bij gemeenten is traditioneel intern gericht, en gespecialiseerd in het ondersteunen van specifieke processen voor het leveren van diensten en producten. Om informatie gezamenlijk met keten- en netwerkpartners te gebruiken is een andere visie op de informatievoorziening nodig.

Deze nota geeft de Haarlemse visie op informatievoorziening. De bestaande bedrijfsstrategie en de in deze nota uitgewerkte strategische uitgangspunten leiden tot een aantal consequenties voor de informatievoorziening: Wat is nodig om gestelde bedrijfsdoelen nu en in de toekomst waar te maken?

Voor een goed begrip van deze nota is het belangrijk om te weten wat wordt verstaan onder 'informatievoorziening', en hoe zich dat verhoudt tot 'informatietechnologie' (ICT). Wikipedia geeft de volgende verhelderende omschrijvingen:

De **informatievoorziening** van een organisatie is het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de informatiebehoefte van die organisatie.

Informatie- en communicatietechnologie (ICT) is een vakgebied dat zich bezighoudt met informatiesystemen, telecommunicatie en computers. Hieronder valt het ontwikkelen en beheren van systemen, netwerken, databases en websites. Ook het onderhouden van computers en programmatuur en het schrijven van administratieve software valt hieronder.

ICT is dus deel van de middelen waarmee de informatievoorziening wordt vormgegeven. De informatievoorziening bestaat daarnaast uit de strategische kaders, het beleid, de behoefte die wordt geformuleerd door de vakafdelingen, enzovoorts. Deze nota gaat over de informatievoorziening, dus het geheel aan mensen, middelen en maatregelen, gericht op de informatiebehoefte van de gemeente.

In de nota “Informatievoorziening in Samenhang” is betoogd dat een strategische visie en kaderstelling op informatievoorziening nodig is:

Een strategische meerjaren visie op informatievoorziening en ICT inclusief helder geformuleerde doelen en kaders (afgeleid van de visie en doelen van de organisatie) ontbreekt, evenals de integratie hiervan binnen de planning en controlcyclus. Bovendien blijken de organisatiedoelen die bepalend zijn voor het inrichten van de informatievoorziening, ook beter gedefinieerd te moeten worden. Daarnaast is de afstemming van de primaire processen (vraag) op de ICT (aanbod) en vice versa nog onvoldoende georganiseerd c.q. geborgd. Voor een adequate afstemming van vraag en aanbod is overzicht, een strategische visie en kaderstelling nodig, waarbinnen vraag en aanbod kan worden geformuleerd en geprioriteerd.

Nota ‘Informatievoorziening in samenhang’, april 2014, pag. 4

Om te komen tot ontwikkeling van visie en kaderstelling is op basis van dezelfde nota de Chief Information Officer (CIO) benoemd en een team gevormd ter ondersteuning van de CIO. De CIO en het Team CIO werken aan de gemeentebrede afstemming en prioritering van vraag en aanbod rond informatievoorziening, en leveren de benodigde strategische visie en kaderstelling.

Strekking van de nota

De beantwoording van een aantal strategische vraagstukken leidt in deze nota tot uitgangspunten voor de informatievoorziening. Een korte opsomming van de in deze nota uitgewerkte strategische keuzes:

- **Actieve transparantie**
Een belangrijk strategisch uitgangspunt is dat de gemeente Haarlem zich *actieve transparantie* ten doel stelt. Dit borduurt voort op het “openbaar tenzij” principe wat door steeds meer overheden wordt geadopteerd¹. Actieve transparantie houdt in dat de gemeente de informatie die zij bij haar activiteiten genereert actief ontsluit voor gebruik

¹ Ministeries van BZK, EZ en IenM hebben het politieke statement “openbaar tenzij” bekrachtigd. De verwachting is dat dit een leidend principe wordt voor overheidsorganisaties. Bron: Digiprogramma 2015.

door derden. Daardoor legt zij verantwoording af en geeft zoveel mogelijk terug aan de maatschappij.

- **Standaardisatie en samenwerking**
De gemeente Haarlem maakt gebruik van modellen en standaarden. Samenwerking en uniformering zijn essentieel, eigen inzichten en vrijheid moeten daar deels voor wijken.
- **Zelf regie voeren**
Informatievoorziening regelt de gemeente Haarlem zelf. Informatie is een uiterst belangrijk middel in alle gemeentelijke processen. De regie op welke informatievoorziening nodig is en hoe deze wordt gerealiseerd wil de gemeente in eigen hand houden.

Deze drie keuzes geven gezamenlijk de richting voor het verbeteren van de informatievoorziening. We kiezen voor het doorvoeren van wijzigingen op natuurlijke momenten. Met een duidelijke richting leidt dat tot de gewenste verbeteringen in de loop van 3 - 5 jaar.

(Wat willen we bereiken / Waarom doen we dit)

2. Veranderende informatiebehoefte

Informatiesamenleving

De samenleving verandert in hoog tempo. Dankzij snel voortschrijdende technologische ontwikkelingen is veel informatie beschikbaar waar en wanneer men maar wil. Hetzelfde geldt voor diensten. Toegang tot informatie is een vanzelfsprekendheid geworden. Vrijwel iedereen is inmiddels gewend om zaken online af te handelen. Ondernemers die daar slim op inspelen zijn succesvol, zo wordt de ontwikkeling voortgestuwd. De ervaringen met de snel veranderende informatiesamenleving brengen nieuwe verwachtingen richting de gemeente met zich mee. Verwachtingen die burgers en bedrijven hebben van de dienstverlening en de relatie met de gemeente, maar ook verwachtingen die medewerkers hebben van de manier waarop zij het werk kunnen uitvoeren.

Wanneer een product of dienst wordt afgenomen (parkeervergunning, rijbewijs, bouwvergunning, etc.) wordt een moderne digitale overheid verwacht, met een efficiënte online afhandeling van de transactie.

Ook als het gaat om het nadenken en beslissen over wijzigingen in de stad of eigen buurt zijn de verwachtingen hoog. Voor zinvolle samenwerking tussen inwoners en stadsbestuur is relevante informatie nodig, de verwachting is dat deze informatie snel en toegankelijk wordt aangeboden. Informatie die ontstaat bij de overheid wordt door de samenleving beschouwd als informatie die toegankelijk zou moeten zijn. Open is de norm, initiatieven als Open Data en Openspending.nl laten zien welke kant het op gaat.

Binnen de gemeentelijke organisatie zijn soortgelijke wensen zichtbaar. Waar in het verleden informatie vaak op een enkele plek nodig was voor de afhandeling van een eenvoudig proces, moet de informatie nu worden gedeeld met andere afdelingen en andere organisaties. Ook de snelheid waarmee informatie beschikbaar moet zijn neemt toe. Daarnaast zien we de wens om te kunnen werken waar en wanneer men wil.

Vooralsnog is de informatiesamenleving volop in ontwikkeling. Meer technische mogelijkheden leiden tot hogere verwachtingen, maar ook tot een verder veranderende rol van de overheid.

Veranderende rol overheid

De gemeente doet steeds minder alleen en steeds meer samen met anderen. In de participatiemaatschappij wordt meer verantwoordelijkheid bij de burgers en bedrijven gelegd. Burgerinitiatieven worden aangemoedigd en ondersteund. Dat vraagt om versterking van de informatiepositie van burgers en bedrijven. Ook in de uitvoering van taken die de gemeente zelf blijft doen is steeds meer sprake van samenwerking met ketenpartners die een deel van de processen uitvoeren. De rol van de gemeente verandert van uitvoerende naar regisseur, beheerder en verstrekker van informatie. Daarbij gaat het regelmatig ook om informatie die niet van de gemeente zelf afkomstig is.

De veranderende rol van de overheid is al duidelijk zichtbaar:

- Binnen het Sociaal Domein is met de realisatie van de drie decentralisaties gekozen voor verregaande samenwerking met ketenpartners, terwijl tegelijkertijd meer verantwoordelijkheid bij de burger wordt gelegd.
- Vanuit Gebiedsontwikkeling en Beheer is een ontwikkeling gaande om volledig transparant de koppeling te leggen tussen wat er in de stad gebeurt en de programmadoelen van de begroting. Hierbij wordt gekeken naar de buurtbegrotingen zoals Amsterdam deze heeft ingevoerd, inzichtelijk voor iedereen.
- Binnen Dienstverlening, Veiligheid & Vergunningen is een programma gestart om invulling te geven aan de wens tot verregaande digitalisering van de dienstverlening.

Deze veranderingen versterken zichzelf, het is een opwaartse spiraal. Naarmate de informatiepositie van burgers en bedrijven toeneemt, zal de rol van de overheid verder opschuiven. Grootste aanjager daarbij zijn de technologische mogelijkheden. De overheid volgt met beleid de ontwikkelingen en de veranderende houding van de samenleving.

Het valt te verwachten dat meer verantwoordelijkheden die nu met de centrale overheid gedeeld worden in de vorm van decentralisaties zullen verschuiven richting de gemeenten.

Meer verantwoording

In de samenleving is een toenemend wantrouwen richting de overheid zichtbaar. Een deel van de verklaring daarvoor is mogelijk dat in een samenleving waar vrijwel alle informatie vrij beschikbaar is, wantrouwen ontstaat wanneer informatie *niet* eenvoudig beschikbaar is. De gemeente wordt meer dan voorheen gevraagd verantwoording af te leggen. Dit komt tot uiting op allerlei manieren: Van de wens van een burger om de voortgang van een aanvraag te kunnen zien tot de vraag van de gemeenteraad om de voortgang van gestelde programmadoelen beter te kunnen bewaken. Transparantie is gewenst.

Aansluiting op eerder gestelde doelen

Wanneer we de doelen die de afgelopen jaren geformuleerd zijn in het coalitieakkoord en strategische nota's bekijken dan zien we de hierboven beschreven ontwikkelingen herhaaldelijk terugkomen.

In het coalitieakkoord zien we het streven naar een stad die eigentijds democratisch is. Openheid is de sleutel. Het coalitieakkoord staat in het teken van meedenken, meewerken, meesturen. De invloed van Haarlemmers op de eigen buurt en stad wordt vergroot. De organisatie werkt gebiedsgericht, met een open en flexibele aanpak en transparante communicatie. Deze noties zijn terug te vinden in allerlei beleidsontwikkelingen. De nota Ruimtelijke Kwaliteit, waarin gebiedsvisies de mogelijkheid geven tot tijdige en transparante participatie in het ruimtelijk domein. De nota Samen voor elkaar, waarin de basis wordt gelegd voor het werken met partners in het Sociaal Domein. Ook trajecten die nog in voorbereiding zijn laten een duidelijke trend zien die past in de ontwikkeling naar een informatiesamenleving: Nieuw Dienstverleningsconcept met verregaande digitalisering, discussies over een nieuwe bestuursstijl, ambities voor een Digitale Griffie, etc.

De gestelde en nog te stellen doelen liggen volledig in lijn met de geschetste ontwikkeling naar een informatiesamenleving. Haarlem omarmt de nieuwe mogelijkheden. Om deze doelen waar te maken is echter wel een verandering van de informatievoorziening nodig.

Nationaal

De ontwikkeling naar informatiesamenleving wordt breed onderkend. Op nationaal niveau zijn ambities geformuleerd op basis van dit uitgangspunt. Het Kabinet wil dat burgers en bedrijven in 2017 al hun zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen, dat administratieve lasten en regeldruk voor burgers en bedrijven afnemen, met efficiencydoelstellingen voor overheidsdienstverleners. Ook zijn er ambities op het terrein van bijvoorbeeld de digitalisering van de Rechtsgang, en wordt de Omgevingswet geheel herzien op een manier die hoge eisen stelt aan de kwaliteit van de informatievoorziening. Om deze en andere ambities waar te maken wordt onder leiding van de Digicommissaris² het Digiprogramma uitgevoerd. Binnen het Digiprogramma wordt nu gestuurd op het aansluiten van alle overheden op de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). De GDI bestaat uit digitale basisvoorzieningen, standaarden en producten die het mogelijk maken om primaire processen doelmatig in te richten en te blijven ontwikkelen. Deze ontwikkelingen geven externe kaders aan de in Haarlem benodigde verandering.

(Wat gaan we daarvoor doen)

3. Informatievoorziening voor de toekomst

Strategische keuzes

De gemeente is niet vrij om te kiezen welke taken zij wel en niet uitvoert. De strategische ruimte bij het kiezen hoe wij om willen gaan met de informatievoorziening wordt ingeklemd door

² De Digicommissaris is door het kabinet aangesteld om, als overheidsbrede regisseur, een overheidsbrede infrastructurele basis voor een digitale overheid te leggen. Zie: <http://www.digicommissaris.nl/>

regelgeving van hogere overheden enerzijds en de eigen wensen en mogelijkheden anderzijds. Aangezien ook de centrale overheid momenteel sterk stuurt in de richting van een informatiesamenleving is dit niet zozeer een beperking maar eerder een duidelijke bevestiging van de kant die we op moeten.

De strategische keuze met de meeste impact is de fundamentele keuze voor actieve transparantie. De overige te maken keuzes hebben te maken met de vormgeving van de organisatie die nodig is voor het doorvoeren van een aantal veranderingen, en de snelheid waarmee de gemeente deze veranderingen wil doorvoeren.

Actieve transparantie

In de informatiesamenleving is een goede informatiepositie van groot belang. Voor het functioneren van de democratie is het belangrijk dat burgers goed geïnformeerd zijn. De huidige trend richting meer participatie en een terugtrekkende overheid versterkt deze noodzaak.

De gemeente verwerkt, creëert en beheert grote hoeveelheden informatie bij de uitvoering van haar taken. Deze informatie is waardevol, maar in veel gevallen alleen beschikbaar binnen de gemeentelijke organisatie. De gemeentelijke organisatie is er praktisch gezien niet op gericht informatie te delen. Veel informatie is op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) reeds openbaar. Het publiceren van deze informatie blijkt echter niet eenvoudig, omdat er bij de opzet van de processen en informatiesystemen waarin deze informatie wordt beheerd geen rekening mee is gehouden. Het probleem is dus dat de informatie weliswaar openbaar is, maar niet toegankelijk. In de huidige situatie is het zo dat gerichte verzoeken om informatie toegankelijk te maken (bijvoorbeeld Wob-verzoeken) leiden tot extra werk voor de organisatie. De informatie moet dan bij elkaar worden gezocht en geschikt gemaakt voor publicatie.

Het toegankelijk maken van de openbare informatie vraagt om een strategische keuze voor actieve transparantie. Het aanmerken van transparantie als kernwaarde van de gemeentelijke organisatie en het bewust aansturen op het toegankelijk maken van openbare informatie leidt tot grote voordelen voor zowel de gemeente als haar inwoners.

De informatiepositie van burgers en bedrijven wordt verbeterd, met positieve effecten voor participatie en ondernemersklimaat. Innovatie wordt aangemoedigd en gefaciliteerd. De kwaliteit van de informatie en van dienstverlening wordt verhoogd door de mogelijkheid van controle en feedback. Daardoor neemt de snelheid van processen toe.

Door alle informatie die ontstaat bij het uitvoeren van de publieke taak direct terug te leveren aan de samenleving levert de gemeente een extra toegevoegde waarde. De werkzaamheden worden bekostigd met publieke middelen. De informatie is waardevol maar wordt nu slechts beperkt benut. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeente (en de overheid in het algemeen) om publieke middelen zo goed mogelijk in te zetten. Door informatie terug te leveren aan de samenleving wordt hieraan beter invulling gegeven.

De ervaring rond Open Data bij andere overheden en instellingen leert dat allerlei onverwachte innovatie plaatsvindt op basis van toegankelijk gemaakte informatie. Minimaal zal het leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de informatie door de terugkoppeling op de informatie die zal plaatsvinden. Door actieve transparantie na te streven wordt het ontsluiten van informatie een vanzelfsprekendheid.

Voorbeelden gebruik van Open Data:

- *De populaire Buienradar maakt gebruik van de ruwe data uit meetapparatuur van de KNMI*
- *OmgevingsAlert informeert over wijzigingen in de openbare ruimte in je omgeving op basis van door gemeenten gepubliceerde informatie*
- *Op de website 10000scholen.nl wordt informatie over scholen toegankelijk aangeboden*
- *Openspending.nl maakt het vergelijken van financiële gegevens van gemeenten mogelijk.*

Op dit moment wordt in Haarlem reeds gewerkt aan het actief beschikbaar maken van informatie vanuit de initiatieven Open Data³ en Openspending. Dit behelst beperkte hoeveelheden informatie, waarbij in de afweging is meegenomen dat slechts een geringe inspanning nodig is om deze geschikt te maken voor publicatie. Een 'openbaar tenzij' principe hanteren gaat verder: Het vraagt om het zodanig inrichten van de informatievoorziening dat geen (of weinig) extra inspanning nodig is om te publiceren.

Strategische keuze: Transparantie is een kernwaarde voor de gemeente Haarlem. De informatievoorziening is er op gericht om informatie actief te delen, binnen en buiten de eigen organisatie.

In de praktijk zal het nodig zijn om voor alle informatie reeds bij het ontstaan ervan te bepalen in hoeverre de informatie publiek toegankelijk wordt. Dit betekent een grote omslag in het omgaan met informatie. Deze omslag zal geruime tijd in beslag nemen en heeft ingrijpende effecten voor de organisatie. Dit wordt nader uitgewerkt in het vervolg van deze nota.

Voor het verantwoord verwezenlijken van actieve transparantie zijn duidelijke kaders nodig. Er is allerlei gemeentelijke informatie die niet geschikt is om publiek toegankelijk te maken. Persoonsgegevens en andere privacygevoelige informatie (zowel met betrekking tot burgers als medewerkers van de gemeente) moeten goed beschermd blijven. Daarnaast zijn er categorieën informatie die niet direct bij het ontstaan publiek gedeeld kunnen worden, maar wel op een later moment. Denk aan informatie rond aanbestedingen en andersoortige informatie die tot een oneerlijk concurrentievoordeel kan leiden, of informatie die de onderhandelingspositie van de gemeente nadelig beïnvloedt.

Samenwerking en adoptie van standaarden

De wijze waarop de informatievoorziening wordt ingericht loopt sterk uiteen per gemeente. Er zijn logische verschillen op basis van de omvang van de organisatie en de taken die worden uitgevoerd. Veel van de huidige verschillen zijn echter niet nodig. Het is goed mogelijk om de informatievoorziening in te richten volgens standaarden. Door bijvoorbeeld afspraken te maken over de exacte manier waarop informatie tussen systemen wordt uitgewisseld is veel minder maatwerk nodig. Door deze standaarden als eis mee te geven aan leveranciers van software

³ Op <https://www.haarlem.nl/haarlem-open-data> wordt Open Data uit en over Haarlem aangeboden.

ontstaat een applicatielandschap wat uit duidelijk onderscheiden componenten bestaat. Veel van het denkwerk rond standaarden wordt verricht door en onder regie van KING. Dat heeft geresulteerd in een groot aantal standaarden en afspraken, onder andere de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA), Standaard Uitwisselingsformaten (StUF), etc. De gemeente Haarlem is er van overtuigd dat adoptie van standaarden en samenwerking de meest effectieve manier is om de informatievoorziening goed op orde te krijgen.

Nieuwe ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening, bijvoorbeeld nieuwe taken als gevolg van nieuwe wetgeving, zijn te zien als intergemeentelijke opgave. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarbij verspilling van energie moet worden vermeden. De gemeente Haarlem kiest er voor om bij nieuwe ontwikkelingen samen te werken met andere gemeenten. De ontwikkelingsopgave wordt verdeeld, met als gevolg dat we op veel gebieden kopiëren wat in andere gemeenten is bedacht en getest, terwijl we op enkele gebieden zelf het innovatieve werk doen.

Strategische keuze: Haarlem adopteert zoveel mogelijk de landelijk afgesproken standaarden en levert een bijdrage om te komen tot verdere afspraken. Daarnaast neemt Haarlem haar verantwoordelijkheid door op een beperkt aantal gebieden voorop te lopen bij nieuwe ontwikkeling.

Door actieve inbreng te leveren in samenwerkingsverbanden en op deelgebieden de innovatie te trekken neemt de gemeente Haarlem haar verantwoordelijkheid als één van de grotere gemeenten. Samenwerking is dan ook niet alleen in het belang van Haarlem, maar ook in het belang van alle gemeenten.

Niet alleen samenwerking met gemeenten ligt voor de hand. Veel processen binnen de gemeente zijn niet anders dan die van een andere grote organisatie, denk aan de boekhouding, personeelsmanagement, facilitaire zaken, informatievoorziening, wachtrijmanagement, etc. Hiervoor kan worden gekopieerd en geleerd van wat andere organisaties doen. Open Source Software is daarbij nadrukkelijk een optie.

Haarlem loopt voorop:

- *De inrichting van de gemeentelijke website naar toptaken is vernieuwend en een voorbeeld van klantgerichte digitalisering.*
- *Het door Haarlem en het Noord-Hollands Archief gerealiseerde concept voor een eDepot geldt als landelijk voorbeeld.*
- *Haarlem loopt vooraan bij de toepassing van Geo-informatie als pijler van de informatievoorziening.*

Samenwerking levert veel op. Voorwaarde is dat Haarlemse medewerkers actief deelnemen in samenwerkingsverbanden, waarvoor tijd gereserveerd moet worden.

Informatievoorziening in eigen hand

De gemeente Haarlem onderkent dat informatievoorziening een onmisbaar deel van de organisatie vormt. De kwaliteit van bijna alle taken van de gemeente is direct gekoppeld aan de kwaliteit van de informatievoorziening en de trend is dat dit nog toeneemt.

Strategische keuze: Haarlem houdt de regie op de informatievoorziening in eigen hand, om zo de volledige verantwoordelijkheid te kunnen nemen over de kwaliteit en beschikbaarheid.

Er is spanning tussen de wens om samen te werken enerzijds en de eigen autonomie bij

ontwikkeling anderzijds. Om de juiste afweging te kunnen maken is het van belang dat Haarlem de regie over de informatievoorziening in eigen hand houdt.

Bij de ontwikkeling en verbetering van de informatievoorziening moeten voortdurend belangen worden afgewogen, zowel intern als extern. De informatievoorziening wordt daarom centraal aangestuurd door de CIO, ondersteund door een team van medewerkers wat de CIO adviseert vanuit specifieke aandachtsgebieden. Deze centrale sturing zorgt ervoor dat alle aspecten van de informatievoorziening in samenhang kunnen worden beoordeeld en verbeterd.

Gemeenten die bij grote ontwikkelingen moeten vertrouwen op externe expertise hebben moeite om de regie over de informatievoorziening te houden. Dit is voor de overheid in de breedte een bekend probleem, zoals ook blijkt uit het rapport van de parlementaire onderzoekscommissie ICT⁴. Door de eigen expertise te vergroten kunnen leveranciers op de juiste wijze worden aangestuurd.

Binnen de gemeentelijke organisatie moet voldoende kennis aanwezig zijn om de juiste keuzes te kunnen maken rond de informatievoorziening. Ten opzichte van de huidige situatie betekent dit dat de kennis zal moeten worden vergroot. Geborgd moet worden dat ontwikkelingen met gevolgen voor de informatievoorziening tijdig worden waargenomen, en dat er waar mogelijk op ontwikkelingen wordt geanticipeerd.

Deze keuze gaat over de Informatievoorziening als geheel. De keuze of (een deel van) de ICT-voorzieningen, oftewel het operationele, leverende deel van de informatievoorziening al dan niet extern zal worden afgenomen zal pas later worden gemaakt.

De gemeente Haarlem heeft voldoende omvang⁵ om de informatievoorziening zelf vorm te geven. Voor kleinere gemeenten kan dit een probleem zijn. In de toekomst zal wellicht ook op het gebied van de technische ICT infrastructuur meer samenwerking plaatsvinden. Kleinere gemeenten gaan op zoek naar manieren om de ICT uit te besteden. Door de ICT infrastructuur slim in te richten kan Haarlem hierop voorbereiden en een regiofunctie vervullen.

Snelheid van verbeteren Informatievoorziening

De informatievoorziening van de gemeente Haarlem is nog niet klaar om alle bedrijfsdoelen waar te maken. Zonder fundamentele wijzigingen in de informatievoorziening kunnen de bedrijfsdoelen van de gemeente niet worden gerealiseerd. Dit wordt uitgewerkt in het volgende hoofdstuk, 'Ontwikkelen naar gewenste informatievoorziening'.

De strategische afwegingen rond deze benodigde verbeteringen gaan over de snelheid waarmee de veranderingen in de organisatie moeten worden doorgevoerd. Dit gaat over een keuze tussen twee scenario's: versneld of een meerjarentraject.

Een versneld traject zou inhouden dat in korte tijd een aantal investeringen wordt gedaan om alle benodigde ontwikkelingen in korte tijd te doorlopen. Naast de noodzaak om hieraan een budget van naar schatting enkele miljoenen te verbinden heeft dat scenario nog een groot nadeel, namelijk de hoge druk die het legt op de organisatie. De verandercapaciteit van organisaties is beperkt. Er zijn verschillende grote veranderingen gaande. Een grote wijziging in de wijze waarop de informatievoorziening wordt vormgegeven vraagt te veel van de organisatie.

⁴ <http://www.tweedekamer.nl/kamerleden/commissies/tcict>

⁵ Business Case ICT-samenwerking Haarlem en Haarlemmermeer, M&I partners, Reg.nr. 2013/463706

Strategische keuze: De ontwikkeling naar een transparante, netwerkgerichte informatievoorziening is een proces waarvoor meerdere jaren worden uitgetrokken, rekening houdend met de verandercapaciteit van de organisatie.

Door op natuurlijke momenten de juiste keuzes te maken kan de informatievoorziening in 3 – 5 jaar worden ingericht om de bedrijfsdoelen van de organisatie goed te ondersteunen. Dit begint met het vaststellen van de juiste kaders, waarna op logische vervangingsmomenten delen van informatievoorziening anders worden ingericht door andere eisen aan de aan te schaffen systemen te stellen. Hierdoor krijgt de ontwikkeling een organisch karakter.

Gewenste kaders

De informatievoorziening van de gemeente Haarlem heeft zich jarenlang ontwikkeld met een minimum aan vastgestelde kaders. Het huidige landschap is ontstaan door zo goed mogelijk reactief te faciliteren op het moment dat om een voorziening werd gevraagd. Om te ontwikkelen richting een meer volwassen informatievoorziening is het echter noodzakelijk om kaders en beleid vast te stellen waarop voortdurend kan worden teruggevallen bij het doorvoeren van wijzigingen in de informatievoorziening en waarmee richting kan worden gegeven aan de ontwikkelingen.

Het Team CIO zal zorgdragen voor kaders en beleid op ten minste de volgende gebieden:

- *Transparantie en Open Data*
De omslag naar actieve transparantie brengt veel vragen met zich mee. Kaders zijn nodig voor afgewogen besluitvorming op keuzemomenten. Voorbeelden van vragen: Hoe om te gaan met de spanning tussen geheimhouding / privacy enerzijds en de wens tot verregaande transparantie anderzijds? Op welke wijze wordt onderscheid gemaakt in verschillende soorten informatie, hoe verhoudt zich dat tot het publiceren ervan? Hoe kijkt de gemeente aan tegen het concept 'Smart Cities', welke afwegingen zijn daarin te maken en binnen welke kaders? Hoe gaan we om met informatie die afkomstig is van derden? Op dit moment wordt gewerkt aan kaders en beleid rond Open Data.
- *Privacy*
De huidige kaders voor het onderwerp 'privacy' blijken onvoldoende. Wettelijke kaders en richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens geven niet de houvast waaraan behoefte is in Haarlem. Daarom wordt een verkenning uitgevoerd op welke wijze kaderstelling kan worden vormgegeven. Wellicht is het mogelijk om in VNG-verband de kaders te versterken. Dit onderwerp wordt in 2015 in een nota uitgewerkt. Heldere kaders rond privacy zijn cruciaal voor de nagestreefde mate van transparantie.
- *Digitaal werken*
In de afgelopen jaren is hard gewerkt aan het 'digitaal werken'. Deels door het concept 'zaakgericht werken' in te voeren, deels alleen gericht op digitalisering van de stroom der stukken. De ervaring bij deze projecten heeft tot nieuwe inzichten geleid, en het besef dat nieuwe kaders voor digitaal werken nodig zijn. Vooralsnog is de ontwikkeling van Digitaal Werken bij gemeenten niet eenduidig en geven landelijke ontwikkelingen weinig houvast. De omslag naar Digitaal Werken is voor veel gemeenten een grote uitdaging, in Haarlem is dat niet anders. In 2015 wordt een onderzoek uitgevoerd met als doel te komen tot een

heldere visie en kaders.

- *Governance van de informatievoorziening*
Met de aanstelling van de CIO en het formeren van het Team CIO is een flinke stap gezet om de governance rond informatievoorziening te verbeteren. Binnen het programma 'Informatiehuis' worden kaders opgesteld, o.a. voor heldere besluitvorming en het bepalen van eigenaarschap en verantwoordelijkheden bij projecten, processen, systemen en gegevensverzamelingen.
- *Automatisering*
Door verder te automatiseren kan in veel processen winst worden behaald. Niet alleen door een verhoging van efficiëntie: door goede automatisering ontvangen medewerkers de ondersteuning voor het nemen van de juiste beslissingen en worden ze geholpen om hun werk foutloos te doen. Kaders zijn nodig om richting te geven aan de wijze waarop wij automatiseren: ter ondersteuning van de menselijke beslisser.

Overwegingen

Bij vergelijking van de Haarlemse informatievoorziening met die van andere gemeenten blijkt dat Haarlem kwalitatief gemiddeld presteert. Dit tegen aanzienlijk lagere kosten dan gemiddeld, voornamelijk door de relatief kleine formatie ICT-personeel. In benchmarks geeft dit op het eerste gezicht de indruk dat Haarlem het goed doet. Gegeven de geringe formatie en de inhaalslag op ICT-gebied die sinds 2006 is gemaakt kan zeker worden gesteld dat men op de goede weg is, het einddoel is echter nog niet bereikt. Benchmarks laten namelijk zien dat het hele speelveld onvoldoende presteert qua informatievoorziening.

Met een score van 1,7 op volwassenheid van ICT-processen scoort Haarlem exact gemiddeld, op een schaal van 0 tot 4.

Inzoomend op de mate waarin ICT adequaat ondersteunend is aan de beleidsdomeinen zien we scores rond de 50%, gelijk aan het gemiddelde van alle gemeenten in de benchmark⁶.

Het risico bestaat dat de ambities voor de informatievoorziening te laag worden gehouden op basis van vergelijking met andere gemeenten. Een aanzienlijk hogere ambitie is echter nodig om de snel veranderende rol van de gemeente in de informatiesamenleving te kunnen blijven faciliteren.

Met de richting die in deze nota wordt ingeslagen staat de gemeente Haarlem aan het begin van een proces met een lange termijn horizon. De eerste resultaten zullen binnen de huidige collegeperiode zichtbaar zijn. Effecten op de mate van transparantie als het gaat om gebiedsgericht werken, Open Data, zullen snel zichtbaar zijn. De gemaakte keuzes krijgen duidelijk zichtbaar effect bij grote veranderingen, bijvoorbeeld bij de implementatie van de nieuwe Omgevingswet (2018 – 2025). Wanneer niet nu wordt begonnen met de voorgestelde wijzigingen zal 2018 het moment zijn waarop dezelfde wijzigingen alsnog moeten worden doorgevoerd om de Omgevingswet te kunnen uitvoeren, onder hoge druk en tegen aanzienlijke kosten.

Het is de verantwoordelijkheid van de CIO en directie om de Haarlemse Informatievoorzieningsorganisatie op dit pad te leiden. Periodieke herijking van de gekozen strategie is aan te bevelen, ten minste aan het begin van elke collegeperiode.

⁶ ICT Benchmark Gemeenten 2014, M&I Partners

4. Ontwikkelen naar gewenste informatievoorziening

Van Bestuursstijl naar Informatievoorziening

Het bestuur van de stad beweegt mee met de maatschappelijke ontwikkelingen. Het college streeft naar een transparante en open bestuursstijl, met veel ruimte voor initiatieven van burgers en bedrijven uit de stad. Dat stelt eisen aan de flexibiliteit en toegankelijkheid van de informatiesystemen die de gemeentelijke organisatie gebruikt. Tegelijkertijd blijven de eisen van betrouwbaarheid en voorspelbaarheid voor het gemeentelijk handelen onverminderd van kracht. Er is geen eenvoudige maatregel waarmee deze eisen in een handomdraai gerealiseerd kunnen worden. Telkens opnieuw moet de afweging gemaakt worden welke mogelijkheden er zijn om met de inrichting van de informatievoorziening de maatschappelijke en bestuurlijke vernieuwing te volgen of zelfs te initiëren, en tegen welke prijs.

Het programma 'Informatiehuis' bouwt een organisatorische voorziening om de informatie te verzamelen en afwegingen te maken om vernieuwing, functionaliteit en bedrijfsvoering met elkaar in balans te houden. In het Informatiehuis komen de vakkennis en functionele eisen van de lijnfunctionarissen samen met de bouwstenen architectuur en middelen uit de IV-organisatie om, uitgaande van een nieuwe bestuursstijl en gebaseerd op kennis van nieuwe technische oplossingen, een ondersteunende én betrouwbare informatievoorziening op te bouwen.

Aandachtspunt Informatievoorziening en informatiemanagement

Sinds de re-organisatie van 2008 krijgt het informatiemanagement onvoldoende aandacht. Nu met de doorontwikkeling van de strategische informatievoorziening wordt dit duidelijk.

Het gevolg is dat de informatiebehoeften vanuit verschillende werk- en bedrijfsprocessen van de organisatie moeilijk in beeld komen. De informatiemanager heeft op dat vlak een belangrijke rol ten behoeve van een goede informatievoorziening. Een informatiemanager functioneert namelijk als opdrachtgever voor de ICT-leverancier en vertegenwoordigt de gebruikersorganisatie als afnemer van de informatievoorziening.

Dit jaar zal binnen het programma 'Informatiehuis' onderzocht worden wat er binnen de verschillende domeinen nodig is om de toenemende digitalisering en automatisering te kunnen volgen.

Uitgangspunten

Bij het verbeteren van de informatievoorziening zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- Werken onder architectuur (Flexibel, robuust en efficiënt)
- Informatie is veilig (Betrouwbaar, beschikbaar en vertrouwelijk)

Het werken onder architectuur is een middel om de informatievoorziening beheersbaar te maken en te houden. De architectuur geeft richting en kaders aan de oplossingen die worden gekozen. Middels architectuurprincipes wordt bewaakt dat nieuwe oplossingen goed in de informatievoorziening passen en meewerken aan het bereiken van een ideale gewenste situatie, de stip aan de horizon.

Het zal niet mogelijk en niet nodig zijn het geheel aan gemeentelijke informatievoorziening strak

onder architectuur te houden. Bij de gewenste netwerkinformatisering past een groei naar een model met een strak beheerste kern met een hoog niveau van orde en meer vrijheid aan de buitenranden. De kern bestaat daarbij uit de basis- en kernregistraties en de informatiesystemen waarmee de kritieke processen worden uitgevoerd. Denk bij de buitenranden aan de kantoorautomatisering en de apps die medewerkers gebruiken om hun werk te structureren.

Werken onder architectuur houdt ook in dat er te allen tijde een compleet beeld is van de informatievoorziening. Van alle processen, systemen en gegevensverzamelingen zijn essentiële kenmerken vastgelegd, zoals de eigenaar, beheerder, relaties met andere objecten, contracten etc.

Informatieveiligheid is de norm. Informatie dient te allen tijde betrouwbaar, beschikbaar en vertrouwelijk te zijn. Dit uitgangspunt kent geen uitzonderingen. De gemeente hanteert de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten (BIG) als normenstelsel voor de informatieveiligheid. In de komende jaren wordt gewerkt aan het versneld verbeteren van de Informatieveiligheid, zodat deze op het niveau van de BIG komt en blijft.

Informatie is veilig wanneer aan drie aspecten wordt voldaan:

- *Betrouwbaarheid*
Informatie is alleen bruikbaar als deze correct is. De betrouwbaarheid van informatie wordt bewaakt door te zorgen dat deze alleen met de juiste autorisatie kan worden gewijzigd. Daarnaast zijn er processen die tot doel hebben datakwaliteit te verbeteren, zoals de 'terugmelding', een proces waarbij de eigenaar van een gegevensverzameling wordt geïnformeerd bij een vermoeden van onjuistheid.
- *Beschikbaarheid*
Informatie moet beschikbaar zijn op het moment dat deze nodig is. Hieronder valt o.a. het maken van back-ups, procedures om in geval van verstoring snel weer operationeel te zijn en uitwijkplannen om door te kunnen werken in kritische processen bij grotere calamiteiten.
- *Vertrouwelijkheid*
De juiste autorisatie is nodig om informatie te mogen gebruiken. Hierin zijn allerlei gradaties: Publieke informatie mag door iedereen worden ingezien, terwijl geheim verklaarde documenten juist zeer beperkt toegankelijk zijn. Voor persoonsgegevens gelden specifieke regels, etc. Door het classificeren van gegevens en het autoriseren van (groepen) gebruikers wordt de vertrouwelijkheid van gegevens gewaarborgd.

Bij alle wijzigingen van de informatievoorziening is het in december 2014 vastgestelde Gemeentelijk Informatiebeveiligingsbeleid 2014-2018 van toepassing. Dit beleid wordt tenminste elke vier jaar opgesteld en vastgesteld door het college van B&W.

Benodigde ontwikkelingen

Om de informatievoorziening gereed te maken voor toekomst zijn grote ontwikkelingen nodig. Een opsomming:

- *Van procesgerichte naar netwerkgerichte informatievoorziening*

Het applicatielandschap bestaat uit een grote hoeveelheid applicaties, elk toegespitst op het ondersteunen van een of meerdere processen. Veel applicaties maken gebruik van eigen gegevensverzamelingen: Databases met informatie die nodig is in een specifiek proces. Voor een deel van de (veelal oudere) applicaties geldt dat de gebruikte techniek het lastig maakt om de informatie buiten die applicatie te gebruiken. Een ander deel is daar qua techniek beter geschikt voor, maar zonder overstijgende ordening van de informatieverzamelingen wordt deze potentie niet benut. Het applicatielandschap is op dit moment sterk procesgericht.

De ontwikkeling waarbij steeds vaker wordt samengewerkt met ketenpartners laat reeds zien dat het veel moeite kost om informatie op een goede manier tussen organisaties uit te wisselen. De gemeentelijke applicaties zijn over het algemeen aangeschaft en bedoeld om een proces van begin tot eind te ondersteunen. Wanneer een deel van het proces er uit wordt gehaald en buiten de deur geplaatst ontstaan allerlei problemen.

Veel gemeentelijke informatie is zonder aanpassingen in de informatiesystemen niet geschikt om op andere manieren gebruikt te worden dan voor het proces waarvoor het vastgelegd is. Het is nodig om het applicatielandschap en alle gemeentelijke informatie zodanig te ordenen en ontsluiten dat de informatie flexibel gebruikt kan worden voor nieuwe, niet tevoren bedachte processen en andere doeleinden. Om dit te bereiken moet een stap worden gemaakt in de volwassenheid van de informatievoorziening: Van procesgericht naar keten- en netwerkgericht.

- *Focus op ordening en kwaliteit dataverzamelingen*

Om de gemeentelijke informatie breder toegankelijk te maken (zowel intern als extern) is het nodig goed te weten welke informatie het betreft. Een ordening is nodig: Van alle informatie moet bekend zijn wat de plaats is in de totale informatiestructuur, in hoeverre deze gedeeld mag worden en wie ervoor verantwoordelijk is. Door inzichtelijk te maken welke processen en systemen gebruik maken van informatie en daarnaast voor alle processen, systemen en gegevensverzamelingen expliciet een eigenaar te bepalen wordt duidelijk waar de verantwoordelijkheden liggen. Naast deze inventarisatie en ordening moet de kwaliteit van de informatie worden verbeterd. Dit gebeurt onder meer door actief om te gaan met meldingen over mogelijke onjuistheden (zgn. terugmeldingen), het maken van afspraken over de snelheid waarmee wijzigingen en correcties worden doorgevoerd, en het actief opsporen van onjuistheden door het vergelijken van verschillende bronnen. Het belang van een hoge kwaliteit voor alle informatie is altijd groot geweest. Naarmate meer in ketens en netwerken wordt gewerkt en informatie toegankelijker wordt gemaakt neemt dit belang nog verder toe. Verkeerde informatie aan het begin van een ketenproces kan grote gevolgen hebben die slechts met veel extra moeite gecorrigeerd kunnen worden.

- *Aansluiten op Generieke Digitale Infrastructuur*

Vanuit de Rijksoverheid is onderkend welke veranderingen nodig zijn en wordt gewerkt aan het leggen van een stevige basis onder de informatievoorziening van overheden. Deze basis is de zogenaamde Generieke Digitale Infrastructuur, een geheel aan standaarden, producten en voorzieningen die gezamenlijk gebruikt worden door alle overheden, vele publieke organisaties en in een aantal gevallen door private partijen. Volledige aansluiting daarop is van groot belang voor de gemeente Haarlem. Deels is dit reeds gebeurd in het kader van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP). Het aan laten sluiten van

overheden op de GDI is een topprioriteit binnen het Digiprogramma van de Digicommissaris.

- *Benutten basis- en kernregistraties*

‘Eenmalige opslag, meermalig gebruik’ is een bekend principe vanuit de dienstverlening: Wanneer klantgegevens ergens binnen de gemeente reeds bekend zijn mogen deze gegevens niet opnieuw worden opgevraagd bij de klant. Voor een deel van de gegevens is het zelfs wettelijk verplicht op deze manier te werken. Ook vanuit het oogpunt van gegevensbeheer is het belangrijk om gegevens niet op meerdere plaatsen tegelijk te beheeren en op te slaan. Hierdoor neemt de datakwaliteit sterk toe en worden werkzaamheden niet onnodig meerdere keren uitgevoerd.

Er zijn 12 vanuit de rijksoverheid vastgestelde basisregistraties. Deze vormen samen een stelsel met belangrijke gegevens dat nationaal door veel overheden gebruikt wordt. Een aantal van deze basisregistraties wordt door gemeenten bijgehouden: de Basisregistratie Personen (BRP), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), Basisregistratie Ondergrond (BRO) en Basiskaart Grootschalige Topografie (BGT). Andere basisregistraties worden wel door de gemeente gebruikt maar elders bijgehouden, bijvoorbeeld het Nationaal Handelsregister (NHR) en de Basisregistratie Voertuigen (BRV). Kernregistraties zijn soortgelijk aan basisregistraties, maar het gebruik is beperkt tot de eigen organisatie.

Uitgangspunt is dat informatie die vastligt in basis- of kernregistraties altijd daar wordt opgevraagd wanneer deze nodig is voor de uitvoering van een taak. In de praktijk is dit technisch nog anders geregeld: Informatie wordt vaak in elk proces opnieuw opgeslagen, waardoor het mogelijk is dat niet met de meest actuele informatie wordt gewerkt. Of een wijziging in de informatie wordt alleen doorgevoerd in een secundaire bron, waardoor de basisregistratie niet langer actueel is.

Er zijn allerlei min of meer plausibele redenen voor het feit dat de basis- en kernregistraties nog niet worden gebruikt zoals dit zou moeten. Een centraal gestuurde inspanning is nodig om te zorgen dat de basis- en kernregistraties in alle processen gebruikt gaan worden en redundante gegevensverzameling worden uitgebannen.

Voorbeelden redundante opslag informatie:

- *Tientallen applicaties bevatten gegevens over medewerkers t.b.v. autorisatie. Het is vrijwel onmogelijk deze informatie overal gelijk te houden.*
- *Wanneer parkeertarieven van parkeerautomaten, handhaafapparatuur en GSM-parkeren op drie verschillende plaatsen worden opgeslagen is de kans aanwezig dat deze niet tegelijk verhoogd worden.*
- *Een applicatie die niet gekoppeld is aan de Basisregistratie Personen (BRP) kan per abuis brieven genereren voor een persoon die reeds is overleden.*

- *Digitalisering processen en archief*

Om informatie effectief te kunnen publiceren is het nodig dat alle informatie digitaal wordt vastgelegd. Papieren processen worden uitgefaseerd, achterstallige digitalisering van papieren archieven wordt waar nodig weggewerkt. Voor het volledig digitaal werken en archiveren is toestemming nodig van de archiefinspecteur.

Een ontwikkeling binnen de gemeente is “100% digitaal” waarbij de papieren stukkenstroom op termijn verdwijnt. Dit heeft ook gevolgen voor de processen, de

structuur en omvang van de DIV.

- *Verbeteren bestuur- en beheersbaarheid Informatievoorziening*

In de huidige situatie worden de eigenschappen van alle elementen van de informatievoorziening grotendeels los van elkaar bijgehouden. Voor de bestuurbaarheid en beheersbaarheid van het geheel is het van belang om deze eigenschappen goed te ordenen en aan elkaar te relateren. Voorbeelden:

- Wanneer een applicatie wordt beoordeeld moet direct zichtbaar zijn welke processen, contracten, systemen, beheerders, ketenpartners etc. daar bij betrokken zijn.
- Wanneer een deel van de infrastructuur uitvalt moet direct duidelijk zijn welke applicaties en processen daar last van hebben en wie van de verstoring op de hoogte moet worden gebracht.
- Van een proces moet eenvoudig vast te stellen zijn wat de 'Total Cost of Ownership' is van de onderliggende informatievoorziening, bestaande uit onderhoudscontracten, licenties, leasecontracten, vervangingsinvesteringen etc.

Om dit mogelijk te maken is het nodig het applicatielandschap (software, koppelingen, beheerders, contracten, etc.), het systeemlandschap (netwerken, servers, besturingssystemen, contracten, etc.) en alle processen in kaart te brengen en aan elkaar te relateren. Bovendien moet het bijhouden van deze registraties worden geborgd in alle processen die de vastgelegde werkelijkheid veranderen.

Op basis van deze registraties kan over het geheel aan informatievoorziening in samenhang worden nagedacht en besloten.

De samenhang wordt gestuurd met behulp van architectuurprincipes. Het werken onder architectuur (zie: uitgangspunten) heeft grote invloed op het bestuur- en beheersbaar maken van de informatievoorziening en zal meer nadruk krijgen onder invloed van het Team CIO.

- *Informatieveiligheid op gewenst niveau*

Met het vaststellen van het Informatiebeveiligingsbeleid 2014 – 2018 volgt Haarlem de richtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) . De uitvoering van dit beleid vraagt de komende tijd om een flinke inspanning. Per jaar wordt een Informatiebeveiligingsplan opgesteld op basis waarvan het beleid verder wordt vormgegeven.

De ontwikkeling van de informatievoorziening naar meer transparantie heeft gevolgen voor de wijze waarop de informatiebeveiliging wordt vormgegeven. In de huidige situatie wordt alle gemeentelijke informatie beschermd tegen de buitenwereld en ongeautoriseerde toegang. Door de informatie beter te ordenen en classificeren wordt het mogelijk verschillende niveaus aan te brengen in de informatiebeveiliging. De kern van informatie die niet geschikt is om publiek te delen (persoonsgegevens etc.) is beperkt, en kan goed beveiligd worden. Informatie die wel toegankelijk dient te zijn wordt op andere wijze beschermd, waarbij het vooral gaat om de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de gegevens.

4. Financiering van de informatievoorziening

Uit deze nota blijkt dat de gemeente op ICT inclusief informatiebeveiliging forse stappen wil zetten zoals ingezet bij de accordering van Nota informatievoorziening 2014 e.v. Een belangrijke rol voor de realisatie van deze stappen is neergelegd bij de afdeling ICT.

Door op natuurlijke momenten de juiste keuzes te maken kan de informatievoorziening in 3 – 5 jaar worden ingericht om de bedrijfsdoelen van de organisatie goed te ondersteunen. Dit begint met het vaststellen van de juiste kaders, waarna op logische vervangingsmomenten delen van informatievoorziening anders worden ingericht door andere eisen aan de aan te schaffen systemen te stellen. Hierdoor krijgt de ontwikkeling een organisch karakter, en kunnen de meeste veranderingen worden uitgevoerd binnen de huidige budgetten voor ICT.

Financiering van extra capaciteit op het gebied van projectleiding en architectuur wordt gefinancierd vanuit binnen de projecten.

Opleidingsbudget ICT

De afdeling ICT moet zich klaarmaken om de in deze nota beschreven ontwikkelingsstappen te faciliteren. Hiervoor is er een driejarige extra impuls nodig. Om stappen te maken in het volwassenheidsniveau van de ICT-processen is, algemeen gesproken, hoger gekwalificeerd personeel nodig. Voor de komende 3 jaar is voor specifieke ICT- opleidingen € 70.000 per jaar reëel. Dit betreft opleidingen en certificeringen op de volgende gebieden:

- Technisch IT projectmanagement
- Virtualisatie
- Datacenter, server en storage (incl. cloudtechnieken)
- Besturings- en netwerksystemen
- Procesmanagement (ITIL)
- IT-architectuur
- Specifieke opleidingen op het gebied van informatiebeveiliging
- Migratieopleiding Oracle en SQL Server databasebeheerders
- Scholing/bijbscholing applicatieontwikkeling en -beheer
- Mobile device management

Middelen Informatiebeveiliging

Rond Informatiebeveiliging kan niet worden getemporiseerd. Om de normen op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) te kunnen implementeren en te handhaven zijn de volgende wijzigingen nodig:

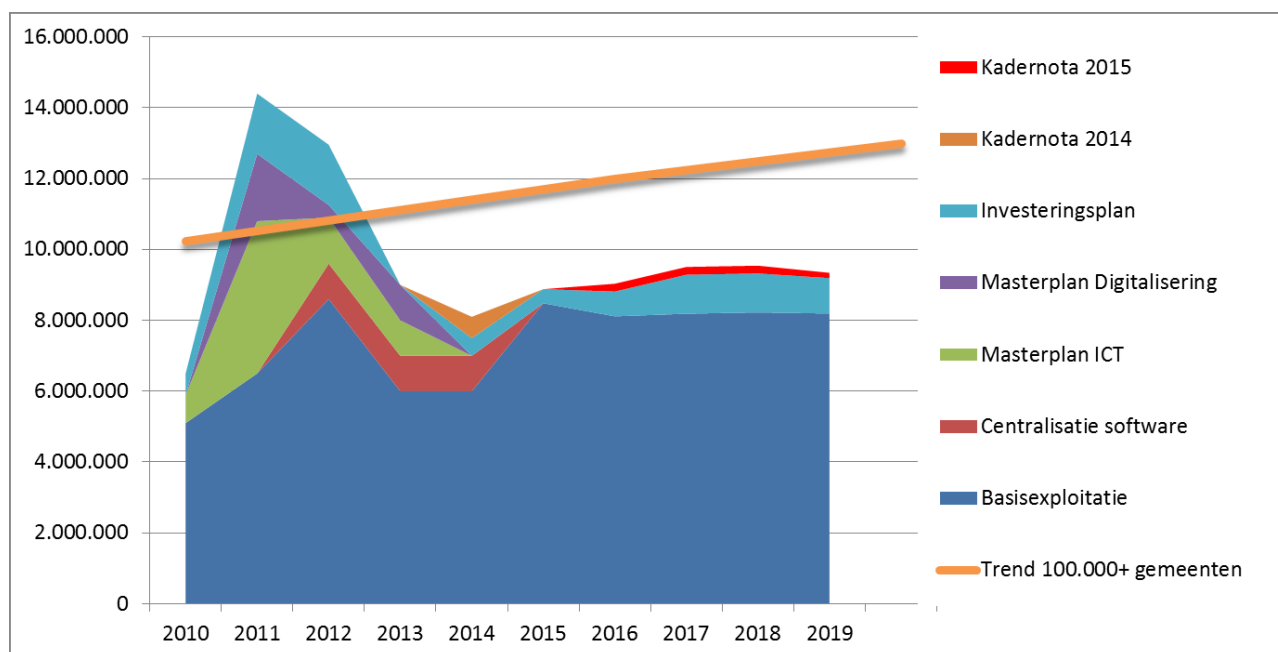
- ⇒ De formatie wordt met één fte uitgebreid (Technisch Beheerder met focus Informatiebeveiliging, S10) voor ca. € 70.000 (structureel).
- ⇒ Noodzakelijke veranderingen en uitbreidingen in de technische infrastructuur tbv de BIG additioneel €30.000 (structureel).

- ⇒ Contract met een externe partner, voor het verkrijgen van langere termijn advisering en een continue toets op de kwaliteit van de Informatiebeveiliging, voor € 50.000 (structureel).

In totaal betekent dit een uitbreiding van € 150.000 structureel voor het in het gewenste tempo verbeteren en handhaven van de Informatieveiligheid.

Opbouw budget

Bij het collegebesluit 'Informatievoorziening 2014 e.v.' (BBV nr. 2013/460857) is structureel €600.000 toegekend. Met deze middelen is strategische sturing op de informatievoorziening opgewaardeerd en invulling gegeven aan een aantal functies op het gebied van informatiebeveiliging, programmamanagement en project portfolio management. Een en ander is ook verwoord in nota 'Informatievoorziening in Samenhang' (Reg. nr. 2014/267561). De middelen die nu nodig zijn dus additioneel op bovengenoemde nota.



In de Informatienota 'Informatievoorziening 2014 e.v.' (2013/463695) is een grafiek opgenomen die de budgetopbouw tot en met 2015 weergeeft. Uitbreidend op die grafiek is in bovenstaande grafiek in beeld gebracht hoe de begroting er de komende jaren uitziet.

Ter verheldering zijn in bovenstaande grafiek alle voor 2015 alle eerder vastgestelde elementen waaruit het budget is opgebouwd samengevoegd tot 'Basisexploitatie'. Onderscheiden wordt nog het Investeringsplan en de in deze nota beschreven middelen onder de noemer 'Kadernota 2015'. De basisexploitatie is onderhevig aan allerlei invloeden, bijvoorbeeld door diensten rond Sociaal Domein Zandvoort en een taakstelling. In de komende jaren beweegt de basisexploitatie rond €8,1M. Een verschuiving van 352K heeft plaatsgevonden van 2014 naar 2015, dit is zichtbaar als een kleine piek (€8,4M) in 2015.

Duidelijk zichtbaar is dat het ICT-budget in vergelijking met de lijn 'Trend 100.000+ gemeenten' laag is.