



i-Visie gemeente Brummen 2020



Digitale blik op de veranderingen in het digitale tijdperk van de gemeente en de samenleving

De samenleving verandert ook door ontwikkelingen in de informatietechnologie.

Hoe verhoud ik me als gemeente tot die veranderende samenleving?

Gemeenten onderscheiden zich niet op hun digitale infrastructuur, maar op wat zij ermee doen.

Wat samen of collectief kan ook samen doen!



Voorwoord

Maximaal dienstbaar zijn aan onze klanten (inwoners, bedrijven, instellingen, overheden) en tegelijk voldoende veiligheid waarborgen bij de digitale ontsluiting van informatie. Dat is de complexe opgave van vandaag. Deze i-Visie geeft zicht op de behoefte aan en uitdagingen van digitale dienstverlening.

Moderne informatie- en communicatietechnologieën (ICT) hebben de samenleving ingrijpend gewijzigd. We raken steeds meer bedreven in en afhankelijk van ICT. Toch zijn er ook mensen die achterblijven, door diverse oorzaken. Meer traditionele vormen van communicatie en informatie zullen voorlopig dan ook moeten blijven bestaan.

Volgens mij gaat het bij digitalisering niet om evenwicht scheppen tussen veiligheid en dienstbaarheid. Aan beide aspecten moeten we zorgvuldig aandacht besteden. Mede in het kader van 'Wij werken voor Brummen' wordt onze dienstverlening steeds meer digitaal. Dat vraagt onze samenleving én dat vraagt onze organisatie. Tegelijkertijd mogen wij de veiligheid niet uit het oog verliezen. Digitale veiligheid, of cybersecurity, is van vitaal belang voor een stabiele samenleving en economie. Ook in een relatief kleine gemeente als Brummen.

Onlangs verscheen het rapport 'Cybersecurity Nederland 2017' van demissionair staatssecretaris Dijkhoff. Hij concludeert dat bedrijven, overheden en burgers zich niet snel genoeg wapenen tegen de groeiende digitale dreigingen. Volgens de onderzoekers kiezen mensen zowel thuis als op het werk vaak de snelste oplossing en niet de veiligste. Ik zie dan ook de noodzaak om onze digitale weerbaarheid te versterken. Deze i-Visie biedt hiervoor de onderbouwing en oplossingen.

Uitgangspunt van de i-Visie is een integrale aanpak. Zo'n aanpak kan een succesvolle bijdrage leveren aan de dienstverlening en veiligheid die de samenleving van ons mag verwachten.

Alex van Hedel

Burgemeester

Portefeuillehouder Informatievoorziening & Openbare Orde en Veiligheid



Data wordt voorspellend

- Digitale revolutie en dataexplosie
- Versterken handelingsperspectief
- Impact digitalisering

Digitale revolutie en dataexplosie

Ontwikkelingen als digitalisering, sociale media, mobiele toegang, [Cloud computing](#), [Big data](#) en [Open data](#) veranderen de samenleving steeds sneller en steeds ingrijpender. Het is niet de vraag of, maar hoe we als gemeente op deze ontwikkelingen van de digitale transformatie kunnen inspelen.

Het programma “Wij werken voor Brummen” geeft aan dat wij door gaan op de ingeslagen weg van herstel, van procesgericht en Lean werken. Al doen we dit door de reorganisaties en het inrichten van het procesgericht werken vanuit een achterstand. Vastberaden pakken we echter de nieuwe uitdagingen aan en met vertrouwen gaan we de toekomst tegemoet. Hierbij staat de burger van Brummen voorop. Eén van die uitdagingen die we op moeten pakken, is aanhaken bij de digitale transformatie. In dit document beschrijven we hoe we deze uitdaging willen oppakken. We hopen u een inspirerend Brummens perspectief te bieden op de digitale transformatie en de immense toename van data.

Dit belichten we vanuit verschillende invalshoeken (processen en informatiedomeinen) en schetsen we als de “Informatievisie”, kortweg “i-Visie” genoemd.

Beter presteren met informatie

Beschikbaarheid en slim gebruik van data geeft ongekende mogelijkheden. Binnen en buiten de gemeente nemen we een explosie aan data waar. 90% van alle data mondiaal is in de laatste twee jaar ontstaan. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor het handelen van de gemeente? Hoe zorgen we dat deze ontwikkelingen als hefboom fungeren om publieke waarde te realiseren? Door te beschikken over realtime informatie, waarbij geo een steeds belangrijker rol inneemt, verandert de inhoud van politieke besluitvorming, de rol van bestuurders, het werk en de uitvoering van beleidsmakers, de beleidscyclus en de uitvoering.

Alléén verzamelen van gegevens is niet afdoende. We werken toe naar een dynamisch en actueel informatiebeeld over het verleden, het heden en de toekomst. Door gegevens slim te combineren en te integreren met geo ontstaat inzicht in patronen en verbanden die innovatieve antwoorden bieden op complexe vraagstukken in de samenleving. De gemeente moet bij het gebruik en uitwisseling van deze informatie ook zorgen dat de beveiliging en privacy wordt gewaarborgd.

Impact digitalisering

De digitale transformatie betekent voor de gemeente enerzijds dat eenvoudig administratief werk verder geautomatiseerd wordt en anderzijds dat werkzaamheden verschuiven naar de voorkant van de keten, de burgers en bedrijven. Hierdoor krijgen burger en bedrijven inzage en zelfs controle over hun dossier. Administratieve handelingen verdwijnen steeds meer naar de samenleving. We moeten ons realiseren dat dit betekent dat de gemeente niet langer in de huidige vorm kan blijven functioneren.

Bovenal is goed gebruik van digitale informatie een harde voorwaarde voor de gemeente om publieke waarde te kunnen realiseren naar de toekomst: *de informatie gestuurde gemeente*. Door effectief en veilig gebruik van informatie kan het bestuurlijk niveau versterkt worden:

- Actueel inzicht in opgaven;
- Formulering en voortgang op doelen;
- Inzicht in en bepalen van risico's (bijv. privacy, financieel);
- Vergroting van rechtszekerheid, betrouwbaarheid en zorgvuldigheid;
- Sterkere motivering en integrale afweging van belangen bij besluiten.

Van terugkijken met data naar real time data naar voorspellende data:

“Brummen gaat mee in de digitale transformatie”

“Een visie helpt ons om de goede dingen te doen.”

“Een visie versterkt verbinding en inspireert ons gezamenlijk te veranderen”.

De urgentie

- Sturen met informatie
- Landelijke ontwikkelingen
- Lerende organisatie
- Duurzaam succes
- Doorlopend investeren
- Leeswijzer

Sturen met informatie

Complexe opgaven zoals jeugdzorg, werkgelegenheid, zorg, duurzaamheid, veiligheid, economie, leegstand en inrichting van de fysieke leefomgeving kunnen alleen worden opgepakt als de relevante informatie beschikbaar is. Dat betekent dat vanaf beleidsontwikkeling tot en met uitvoering beslissingen op basis van accurate informatie tot stand komen. Dit is bijvoorbeeld belangrijk bij aanpak van jeugdoverlast/schoolverlaters en fraudebestrijding maar ook bij de aanvraag van een bouwvergunning of bijstand.

De huidige bedrijfsvoering is nu nog sterk gebaseerd op financiën (BPB-cyclus) en Human Resources (HR). We voegen Informatie (I) als derde sturingselement in samenhang toe. We hebben hier een inhaalslag te maken om de “I” de komende jaren volwaardig te integreren.

Landelijke ontwikkelingen

Zowel op Europese als op nationale schaal zijn de afgelopen jaren tal van programma's gestart om de digitalisering vorm en inhoud te geven. De komende jaren komt dit in een verdere stroomversnelling. De Rijksoverheid verplicht én de samenleving verwacht van ons dat we de digitale ambities waar zullen maken. Via landelijke programma's waarin Brummen deelneemt zoals de [Generieke Digitale Infrastructuur \(GDI\)](#), de [Digitale Agenda 2020](#) (van de VNG) en [Digitaal 2017](#) (Plasterk) worden gemeenten opgedragen in hoog tempo deze ontwikkelingen te implementeren.

Lerende organisatie

We doen ervaringen op, in samenwerking met andere gemeenten en trekken hier lering uit. Om informatie effectief en efficiënt te kunnen gebruiken zal [de informatievaardigheid](#) van mens en organisatie moeten worden versterkt. Waarbij wij als Brummen volgen, goed gebruik maken van wat er al is en wij kopiëren producten of diensten van anderen.

Duurzaam succes

We willen de organisatie goed verbinden aan de i-Visie. Dat betekent een gedeeld beeld over het te bereiken doel van de i-Visie (focus) en een sterke motivatie om zelf hieraan bij te dragen.

Doorlopend investeren

Aangezien ontwikkelingen zo snel gaan dat zij beperkt te voorspellen zijn, is het zaak doorlopend te investeren in mens en organisatie waardoor we in staat worden gesteld om flexibel in te springen op deze ontwikkelingen. De digitale agenda vraagt om een integrale visie en regie in de aanpak, gesymboliseerd en samengevat in het samenhangende [Informatiehuis van de Gemeente](#).

Leeswijzer

De impact en urgentie van digitalisering ten behoeve van de gemeentelijke dienstverlening zullen in de komende hoofdstukken op eenzelfde wijze uitgewerkt worden. Dit wordt gedaan aan de hand van de onderdelen van het [Informatiehuis van de Gemeente](#).

De i-Visie is interactief gemaakt. Er zijn diverse verwijzingen opgenomen voor achtergrond informatie. Met de pijlen rechts bovenin de pagina's kan door het document genavigeerd worden.

“Versterken aanpassingsvermogen gemeente in de digitale revolutie! Vraagt ook om een plan B”

INFORMATIEHUIS gemeente Brummen

Eenvoud



vertrouwen



Maatwerk

Proces Beleid & Regie	Programma \ Wet	Informatiestromen	Producten \ Diensten	Proces Dienstverlening
	Wij Werken Voor Brummen	Klantinformatie	1 Loket (gedachte) \ KCC	
	Digitale Agenda 2020	Basisregistraties	KPI's \ SLA	
	Wet GDI	Landelijke Voorzieningen	Bewoners Cloud	
	Archiefwet	Documenten & Archief	E-depot	
	Omgevingswet	Sociale media	BGT kaart en Geo data	
	Samen Goed Voor Elkaar	Keteninformatie	Managementinformatie	
	Informatie-architectuur	Open data	Gemma2 \ archetype	
	Visie Dienstverlening	Big data	Apps \ API's \ E-formulieren	
	Beveiliging (BIG \ AVR)	Procedures	ENSIA \ Auditverslagen	
Proces Bedrijfsvoering				

Meerdere - INT 17.2321 -

Huis van de Gemeente

- Duurzaam vertoeven
- Een Thuis voor iedereen
- Faciliteert in en goede voorzieningen

i-Visie en Huis van de Gemeente

Het gemeentehuis is ongeveer 5 jaar in gebruik als transparante en duurzame huisvesting. Al die tijd wordt er gewerkt aan een toekomstbestendige organisatie die strategische ambities waar kan maken. Het Huis van de Gemeente is van en voor alle Brummenaren, maar het is ook het Thuis van de mensen die werken voor de gemeente. De gemeenteraad heeft er kantoorplekken en vergaderzalen, het college ontvangt er gasten, maar alle ambtenaren moeten er zich ook dusdanig prettig voelen dat hun werk er beter van wordt.

Hoe kan het gemeentehuis transformeren naar een ontmoetingsplaats voor alle inwoners van de gemeente Brummen? Daarvoor moet integraal worden gekeken bij de inrichting naar aspecten als gastvrijheid, dienstverlening, perfecte energiehuishouding, decentralisatie van taken, digitalisering van de samenleving, buurt- wijkgericht werken en kwaliteit van werken.

Digitalisering

In het Huis van de Gemeente is digitaal werken een rode draad. De aard van de samenleving, de democratie, de toegang tot en ontmoeting in het Gemeentehuis, de werkwijze in het Gemeentehuis en de samenwerking met ketenpartners wordt in hoog tempo meer digitaal. In een digitale context wordt intensiever data en informatie uitgewisseld. In de inrichting van het Huis van de Gemeente worden basiselementen ingebracht om een toekomstbestendige inrichting van opslag, vindbaarheid en uitwisselbaarheid van informatie te waarborgen.

Informatie gestuurd werken

Het Huis van de Gemeente faciliteert gecoördineerd en gestructureerd gebruik van informatie in de samenwerkende procesketens. Het voorkomt gefragmenteerde en tijdrovende zoektochten naar informatie waarvan de kwaliteit mogelijk onduidelijk is. De digitalisering van werkwijze en informatiestromen leidt tot een herbezinning op informatie inrichting, processen en besturing.

Toegevoegde waarde

Met het Huis van de Gemeente wordt een stevig fundament gelegd voor de digitale transformatie. Bij binnenkomst van het Gemeentehuis wordt de digitale transformatie zichtbaar en voelbaar.

Implementatie

Het college moet een keuze maken hoe de gemeente Brummen qua ambitieniveau op kwaliteitsaspecten zoals duurzaamheid, ontmoeten, integrale dienstverlening digitale transitie en geo-informatie. Hierop kan het programma Wij Werken voor Brummen worden aangepast en in samenhang zorgvuldig bestuurd in relatie tot aanpalende programma's en projecten.

Visie uit "Wij Werken Voor Brummen":

Visie / Droombeeld

Tevreden Burgers en Bedrijven die bediend worden door professionals met passie voor hun vak en trots zijn op hun gemeente.



Proces Dienstverlening

- Online toegang
- Beschikbaar stellen producten en diensten
- Klantreis als basis voor verandering

i-Visie en dienstverlening

Dienstverlening gaat om de leefwereld van de burgers, bedrijven en instellingen. Met de "reis van de klant" ontdekken en leren we hoe zij onze dienstverlening ervaren. Zij staan centraal in ons denken, beslissen en handelen. We willen hun vraag goed doorvoelen en begrijpen, we denken integraal. Op de nog op te stellen gemeentelijke dienstverleningsagenda zal komen te staan wat we gaan doen om onze dienstverlening te verbeteren, hoe we aan kunnen sluiten op landelijke wetten en initiatieven.

De toegang naar de gemeente moet vindbaar, toegankelijk, snel en zeker zijn. We zorgen dat dit in de fysieke en digitale loketten is geborgd. Het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente is het eerste aanspreekpunt. Aanvragen voor producten en diensten zullen via [MijnBrummen](#) (ter voorbereiding op [MijnOverheid](#)) beschikbaar komen.

Digitalisering

Burgers, bedrijven en instellingen verwachten steeds meer dat ze 24/7 digitaal zaken kunnen doen met de gemeente. We lopen in lijn met het rijksbeleid om alle producten en diensten, daar waar dit meerwaarde biedt, digitaal aan te bieden. Tevens werken we aan de mogelijkheden om de voortgang op de verschillende aanvragen digitaal te kunnen volgen via het zaakstelsel en de burgers via MijnBrummen. Wanneer het digitale kanaal goed is ingeregeld, voorkomt dit onnodige contacten en wachttijden. Het schept ruimte voor de complexere vraagstukken die toenemen. Daarbij houden we rekening met minder digitaal vaardige burgers en is er waar nodig ruimte voor persoonlijk contact.

Informatie gestuurd werken

Wie de klant en zijn leefwereld goed kent (burgergericht werken), heeft een helder kompas voor het organiseren van de dienstverlening en de werkprocessen die daarbij horen. Met het gebruik van de digitale kanalen en zaakgericht werken komt in toenemende mate informatie beschikbaar, die de gemeente weer kan gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. We herkennen en handelen naar de vraagpatronen en zetten methodieken in zoals de klantreis, burgerpanel en evaluaties.

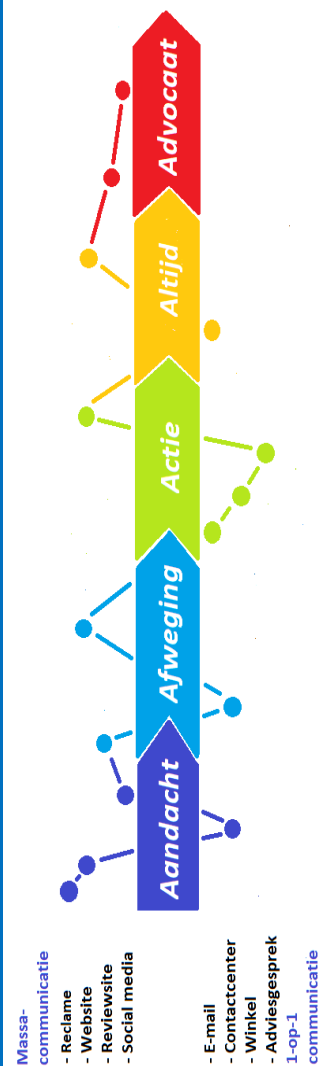
Toegevoegde waarde

Dienstverlening wordt meer digitaal maar blijft mensenwerk. De benadering, het empathisch vermogen, de deskundigheid en het echt willen oplossen van een probleem maakt het verschil in de beoordeling van de dienstverlening. Er zal in de processen worden gestuurd op de voortgang van ambities en samenhang in de dienstverlening. Klantprocessen maken we simpeler, sneller en op basis van vertrouwen. We sturen meer op het samenspel tussen de kanalen. De klantreis verschaft daarbij inzicht. We werken meer vanuit gedeelde basisprincipes (mensgericht en transparant) en versterken vaardigheden om vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en instellingen te denken, beslissen en handelen.

Implementatie

Per (informatie) domein (fysiek, sociaal, publiek) wordt een plan van aanpak voor verbetering van de dienstverlening ontwikkeld. Het programma Wij Werken Voor Brummen stemt af met de proceseigenaren per domein en met de andere programma's van het Informatiehuis. Waarbij programmamanagement en het voeren van regie essentieel is.

Dienstverlening digitaal
waar het kan, **persoonlijk**
waar het nodig is.



Meerder - INT 17 2321 -

Publiek domein

- Verbeteren dienstverlening
- Gebiedsgericht werken
- Integraal klantbeeld

i-Visie en het publieke domein

Brummen legt de rode loper uit voor ondernemers en bedrijven zoals met het programma Ruimte voor Eerbeek. Het behouden en aantrekken van werkgelegenheid en het stimuleren van innovatie is een strategische doelstelling. Het realiseren van de ambities van comfortabele gezinsgemeente, toeristisch toplandschap en ondernemende gemeente zal worden ondersteund door een helder en gedeeld informatiebeeld.

Digitalisering

Afgelopen jaren hebben we als gemeente Brummen geïnvesteerd in het verbeteren van de dienstverlening en dit blijft één van de grote speerpunten. We werken toe naar een centrale, toegankelijke, bereikbare en begrijpelijke toegang. Deze toegang breiden wij digitaal verder uit voor alle gemeentelijke producten en diensten.

Informatie gestuurd werken

Het gebiedsgericht werken krijgt de komende jaren een steeds prominere rol.

Het bepalen van de ambities en de te maken keuzes gaan gebaseerd worden op een informatiebeeld op bovengemeentelijk-, gemeente-, wijk, buurt - of individueel niveau. In dat informatiebeeld worden alle relevante onderwerpen zoals vergunningen, wijkontwikkeling, horeca en evenementen in samenhang gepresenteerd: als een foto van de wijk. Een zorgvuldige privacy afweging is onderdeel van de ontsluiting van de informatie. We willen ervoor zorgen dat de burger of het bedrijf in één keer zo goed mogelijk wordt geholpen. Van belang is een betrouwbaar integraal klantbeeld dat met één druk op de knop beschikbaar is. Het [integrale klantbeeld](#) zorgt ervoor dat de burger of het bedrijf maar één keer zijn vraag hoeft te stellen en maar één keer zijn gegevens hoeft te verstrekken en meervoudig kan worden gebruikt.

Toegevoegde waarde

Toegevoegde waarde kan slechts worden geleverd indien de gemeente beschikt over een informatiebeeld op maat: op het individuele niveau van burger, bedrijf en instelling, op het niveau van buurt, wijk, gemeente of regio. Een dynamisch inzicht in het verleden, heden en de toekomst dat ontstaat door analyse van data op patronen en verbanden (Big Data) helpt om innovatieve oplossingen te bieden voor maatschappelijke opgaven.

Implementatie

Beschikbaarheid en slim gebruik van de informatie is de rode draad in de ambities van het publieke domein. We werken stapsgewijs aan het opbouwen van het integrale klantbeeld en het informatiebeeld op buurt of wijkniveau. We werken aan een projectenportfolio voor de doorontwikkeling van het KCC, het gebiedsgericht werken en dienstverlening aan burgers en ondernemers. De sturing op de effectieve afhandeling van de klantcontacten wordt versterkt.

“Dienstverlening is kwaliteitsvol contact. Daarom moeten gegevens “met één druk op de knop **beschikbaar**” zijn. Dit vraagt om goed gegevensbeheer en gekoppelde systemen.



Beheer Openbare ruimte

- Voorbereiding omgevingswet
- Aansluiting onlinekanalen
- Data en kaarten op orde

i-Visie en het fysieke domein

Het fysieke domein staat aan de vooravond van ingrijpende veranderingen. De basisregistraties samen zorgen voor de impact van de digitalisering. Geo-informatie en de opmars van gebruik van data impliceren een trendbreuk voor fysieke taakgebieden van vergunningen, vastgoed en grondbeheer, civiele techniek en duurzaamheid. Dominant thema is de komst van de Omgevingswet per 2021.

Digitalisering

In 2024 start het [digitale stelsel](#) van de Omgevingswet. Via een landelijk stelsel wordt een nieuwe werkwijze voorgeschreven. De aanvraag van vergunningen gaat volledig digitaal. Initiatiefnemer, burger en overheid beschikken daarbij over exact dezelfde informatie. Zo kan een initiatiefnemer zien wat voor een bestemming er op een gebied rust, welke afstemming nodig is en hoe die afstemming (bijvoorbeeld burenakkoord) te regelen is. Het vereist dat de onderliggende kwaliteit van informatie juist en volledig is.

Informatie gestuurd werken

Het beleid en de uitvoering in het fysieke domein transformeert naar een informatie gestuurde werkwijze. Dat geldt voor de Omgevingswet, Vastgoed en Beheer Openbare ruimte, maar ook voor de duurzaamheidsopgave. We geven prioriteit aan het opbouwen, ontsluiten, benutten en optimaliseren van een integraal informatiebeeld waarbij de BGT de centrale bron is die up-to-date moet worden gehouden. Dat vraagt om kennis en investeringen. Er moeten namelijk 14 bovengrondse en 16 ondergrondse dataobjecten worden gekoppeld aan de BGT-kaart. Dat is een hele klus.

Toegevoegde waarde

Door het delen van de gegevens (open data) met ketenpartners wordt het gezamenlijke handelingsperspectief versterkt in de duurzaamheidsagenda. We versterken de informatiepositie voor de organisatie maar ook voor Raad en College, zodat beter op de strategische ambities zoals rendement, duurzaamheid en risicobeheersing kan worden gestuurd. Voor de openbare ruimte is integraal beheer het speerpunt voor de komende jaren. Vanuit een accurater informatiebeeld ontstaat meer transparantie, meer inzicht in risico's en kosteneffectiviteit. Dit bereiken we door het centraliseren van de gegevens en het inrichten van een geo-portaal.

In 2021 wordt de Omgevingswet van kracht die beoogt meer samenhang en lokale beleidsruimte te creëren. De inzichtelijkheid, voorspelbaarheid en het gebruiksgemak van het omgevingsrecht moeten groter worden. De fysieke leefomgeving moet integraal benaderd worden, in beleid, besluitvorming en regelgeving. De gemeente draagt zorg voor volstrekte helderheid vooraf met een juiste, volledige, actuele en digitale informatiepositie voor allen. De initiatiefnemers hebben bij de aanvraag van een vergunning het begrip 'participatie' handen en voeten gegeven. Samengevat is de Omgevingswet gericht op het landelijk beleid "[Eenvoudig Beter](#)".

Implementatie

We realiseren een informatieplan Geo-informatie en Omgevingswet en een samenhangend, scherp te prioriteren portfolio van projecten, waarmee inzicht wordt verkregen in een haalbare route naar 2024. Zwaartepunt vormt de stapsgewijze opbouw van het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) dat qua impact uitzonderlijk omvangrijk en complex zal zijn. Prioriteit ligt bij de basis op orde krijgen en houden van het Stelsel van Basisregistraties.

“Omgevingswet: start digitaal stelsel waarbij de overheid over exact dezelfde data beschikt als burger en bedrijf.”





Sociaal domein

- Inkomen online
- Doorontwikkeling decentralisatie
- Gericht op preventie ondersteund door informatie

i-Visie en het sociale domein

De kerngedachte binnen het sociale domein is dichter bij de burger te staan om zo de vragen en behoeften in samenspraak met de burger op te kunnen pakken. Deze decentralisatie vereist ook een nieuwe standaard op het gebied van informatievoorziening waarbij samenwerking tussen verschillende specialisten en een realtime informatiebeeld essentieel worden voor het goed kunnen uitvoeren van de taken.

Digitalisering

We zorgen voor een geïntegreerde en samenhangende toegang tot voorzieningen voor Werk en Inkomen, Jeugdzorg en WMO. De toegang wordt digitaal waar het kan, persoonlijk waar het nodig is. Burgers die recht hebben op inkomen of WMO vragen dit zoveel mogelijk zelf digitaal aan en beheren hun eigen gegevens. Dit betekent dat digitale werkprocessen klantvriendelijk moeten worden ingericht. Het zaakstelsel zal daarbij ondersteunend zijn waarbij gegevens op een centraal punt opgeslagen en gearhiveerd worden.

Informatie gestuurd werken

Uitgangspunt van het Jeugdbeleid is het werken met één gezin, één gezinsplan, één regisseur. Volgens de principes van het leefringenmodel. Het kind staat centraal en we investeren in preventieve en lichtere zorg. Dit betekent dat de informatievoorziening op orde moet zijn om zo ook vroegtijdig te kunnen signaleren maar ook om de sociale omgeving in kaart te brengen en de doelstellingen te meten.

De samenwerking met het onderwijs wordt geïntensiveerd met als doel om verzuim terug te dringen, het aantal vroegtijdig schoolverlaters te verminderen en mensen door te leiden naar vervolgonderwijs. Informatie gestuurd werken kan helpen bij het terugdringen van jeugd-overlast.

We staan voor de uitdaging met minder middelen kwalitatievere zorg bieden'. Om de zelfredzaamheid te versterken, moet de burger goed geïnformeerd zijn over zorg in de buurt en over mogelijkheden om zelf zorg te organiseren via hun eigen digitale omgeving en met nieuwe digitale hulpmiddelen waarmee de zelfredzaamheid wordt vergroot.

Hoe brengen we vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bij elkaar? Er is behoefte aan informatie over de regionale arbeidsmarkt en over het resultaat van onder meer het realiseren van baanafspraken voor de doelgroep werkzoekenden met een beperking.

Toegevoegde waarde

De informatie vervult een sleutelrol in beleid en uitvoering om toegevoegde waarde te kunnen bieden. Het 'inschatten' verschuift naar inzicht, patronen en voorspellende waarde van informatie ten behoeve van beleid en uitvoering.

Door ketenpartners over de juiste en veilige informatie te laten beschikken wordt het informatiebeeld in de keten versterkt en kunnen de opgaven doeltreffender worden opgepakt.

Implementatie

Speerpunten van implementatie:

- Doorvertaling van ambities van Jeugd, WMO en Werk & Inkomen naar een concreet en samenhangend informatieplan; Aspecten hierbij zijn de versterking van het realtime informatiebeeld in de uitvoering en de voorspellende waarde van informatie voor beleidsontwikkeling. Met het zaakstelsel kunnen we hier vorm aan geven en beter regie voeren.
- Waarborgen van privacy en informatiebeveiliging bij uitwisseling van persoonsgegevens.

De burger moet worden geactiveerd en efficiënt en effectief worden Ondersteund. Hierbij realtime informatie en vertrouwen nodig.

Informatiehuishouding

- Van data naar inzicht
- Privacy en Security
- Verbanden en patronen
- Enkelvoudige registraties

i-Visie en informatiehuishouding

In de i-Visie formuleren we een perspectief op het functioneren van de gemeente als het bestuursorgaan dat zeer dicht op de maatschappelijke, lokale opgaven staat.

Informatie is een kritische voorwaarde om publieke waarde te kunnen realiseren. De gemeente, de ketenpartners en burgers en bedrijven bezitten samen een schat aan informatie die we effectiever moeten benutten.

Digitalisering

Gegevensuitwisseling met burgers, bedrijven, instellingen en ketenpartners wordt steeds meer digitaal. Hierbij is digitaal geen doel op zich, maar een middel om de dienstverlening op niveau te houden. In de besturing gaan we ons richten op de intensivering en de vervlechting van informatiestromen. Daarvoor zullen we het informatiecomponent als derde sturingselement, naast financiën en HR, toe moeten voegen. Hiermee borgen we dat investeringsplannen langs deze drie pijlers worden afgewogen en wordt de I zichtbaar.

Informatie gestuurd werken

Beleids- en uitvoering vereisen inzicht in het verleden, het heden en de toekomst.

We gaan de informatiepositie van burgers, bedrijven, ketenpartners en gemeente versterken vanuit die rollen die de gemeente vervult. Als eindverantwoordelijke, regisseur of uitvoerder van opgaven zullen de informatiebehoefte worden bepaald.

Met het 'gegevensmanagement' wordt ervoor gezorgd dat alle gebruikers vanuit één punt, op elk gewenst moment op een veilige ([privacy](#) en [security](#)), gestructureerde en verantwoorde wijze over de juiste gegevens kunnen beschikken. We integreren, analyseren en visualiseren de gegevens tot een informatiebeeld op maat voor alle doelgroepen.

Big Data zetten we later op, op een verantwoorde wijze in om relevante verbanden en patronen inzichtelijk te maken die beleidsterreinen overstijgen en interne en externe bronnen gebruiken. We ontwikkelen een integraal archiefbeleid om de informatie ook structureel en waar noodzakelijk digitaal beschikbaar te houden. Voorbeeld is de digitalisering van het Bouwarchief. Hierin hebben we wel een achterstand en veel vervuiling wat we als organisatie op moeten lossen.

Toegevoegde waarde

Door het gebrek aan informatie zullen rolverschuivingen optreden waarbij het handelingsperspectief van de ketenpartners, burgers en bedrijven wordt versterkt: zoals het beheer van eigen gegevens door burgers en bedrijven. Gecoördineerd gebruik van informatie voorkomt gefragmenteerde en tijdrovende zoektochten naar informatie waarvan de kwaliteit mogelijk onduidelijk is. De nieuwe werkwijze vormt het kompas voor opschoning van overtollige en dubbele registraties.

Implementatie

De focus ligt op:

- Informatieplannen en portfolio's per domein;
- het versterken van de integrale kwaliteit en beheer van gegevens in de [basisregistraties](#) (BRP, BAG, WOZ, BGT en BRO);
- Ontwikkeling van gegevensmanagement, inclusief op termijn Big Data en Open Data.

“Het stelsel van **basisregistraties** vormt het fundament voor het **informatiehuus** van Brummen, dat bijdraagt aan een optimale toekomstgerichte **dienstverlening.**”

Informatietechnologie

- Innovatie in IT
- Digitale dienstverlening
- Vereenvoudigen applicatie landschap

i-Visie en IT

De impact van digitalisering in de samenleving en bij de gemeente is vergelijkbaar met de industriële revolutie. De digitale transformatie voltrekt zich met ontwikkelingen als Social Media, Cloud computing, Mobile en Data Analytics. Burgers en bedrijven verwachten dat de gemeente hierin mee beweegt. De IT levert de technische ondersteuning maar is ook de aanjager van de innovatie.

Digitalisering

De gemeente Brummen wil de kansen van digitalisering optimaal benutten. Zowel op Europese als op landelijke schaal zijn de afgelopen jaren tal van programma's gestart om de digitalisering vorm en inhoud te geven. De komende jaren komt dit in een stroomversnelling. Via verschillende landelijke programma's worden gemeenten opgedragen deze ontwikkelingen te implementeren. Via MijnBrummen.nl en later via MijnOverheid.nl worden de producten en diensten digitaal aangeboden.

Informatie gestuurd werken

De ontwikkeling van informatie gestuurd werken legt het accent op het veilig ontsluiten van gegevens voor beleid en uitvoering. Er ontstaat beter inzicht in benodigde en beschikbare gegevens en functionaliteiten zodat er een efficiënter landschap van applicaties en gegevens ontstaat. Op grond van dat inzicht kunnen overtollige registraties en dubbelingen worden opgeschoond. Er ontstaat een vereenvoudigd landschap van applicaties en gegevens. De speerpunten zijn derhalve het ontsluiten en opschonen, maar met behoud van gebruiksvriendelijkheid en efficiency.

Toegevoegde waarde

Er wordt meer ruimte voor innovatie en vernieuwing gecreëerd om de uitdagingen zoals geschetst bij de domeinen het hoofd te bieden. Portfoliomanagement borgt samen met de architectuur dat de projecten en programma's op basis van toegevoegde waarde en haalbaarheid in samenhang worden uitgevoerd.

Implementatie

IT is van strategisch belang voor de gemeente Brummen. De volgende strategische IT-onderwerpen zijn essentieel om verder uit te werken:

- Sourcing/Cloud (in of externe IT-service) en collectiveringsstrategie I-voorzieningen zoals Office365, Burgerportaal en Zaaksysteem;
- Vaststellen (Gemma2) architectuur, Applicatie Portfolio Management, leveranciersmanagement;
- Eén concern programmaportfolio;
- Lange termijn financiering ICT;
- Inzet van scrum/lean-teams per proces voor versnelling op de uitvoering;
- Versterking van functioneel beheer en super users in de processen.

“Dienstverlening onder de duim.”



Meerdere - IJNT 17.2321 -

Architectuur, privacy en informatiebeveiliging

- Digitale toegankelijkheid
- Generieke voorzieningen
- Kaders en principes

i-Visie en architectuur, privacy en informatiebeveiliging

Informatiearchitectuur geeft richting aan de ontwikkeling van een organisatie met de focus op samenhang van processen en applicaties. De i-Visie biedt een perspectief van een digitale, informatiegestuurde gemeente. Drie onderwerpen komen hierin naar voren:

1. Digitale toegankelijkheid vergroten;
2. Integratie en participatie;
3. Ontsluiten van informatie.

Architectuur, privacy en informatiebeveiliging borgen dat we de digitale transformatie gezamenlijk en veilig realiseren.

Digitalisering

Bij het vergroten van de digitale toegankelijkheid hanteren we de volgende uitgangspunten.

- Voor burger en bedrijf is de toegang tot de gemeente eenvoudig, gestandaardiseerd;
- We vragen niet naar wat we al weten en we gebruiken betrouwbare gegevens;

- De vertrouwelijkheid is gewaarborgd;
- Processen zijn vanuit het perspectief van burger en bedrijf ingericht;
- We sluiten aan bij landelijke processtandaarden zoals de zaaktypecatalogus.

Informatiegestuurd werken

Integratie en participatie gaan over samenwerken binnen en met de gemeente. Integratie en samenwerken gaan over team- en gemeentegrenzen heen en leiden tot samenwerkende IT-toepassingen. Ontsluiten van informatie sluit hier naadloos bij aan. Het zorgt ervoor dat iedereen binnen en buiten de gemeente beschikt over de informatie die nodig is om te handelen of te besluiten

De principes die we hierbij hanteren:

- Alle partijen beschikken over actuele en accurate informatie;
- We gebruiken landelijke voorzieningen;
- We gebruiken standaarden bij applicaties en uitwisseling van gegevens;
- We delen en hergebruiken gegevens en applicaties, we doen geen dingen dubbel;
- We stellen openbare gegevens als open data beschikbaar;

- We hebben ons gecommitteerd aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG).

Toegevoegde waarde Architectuurprincipes helpen om de juiste keuzes te maken bij de doorontwikkeling en verbetering van processen en informatievoorziening en de digitale ondersteuning daarvan. De goede dingen doen en de dingen goed doen.

Privacy waarborgt het recht op geheime gegevens. Informatiebeveiliging waarborgt de continuïteit van bedrijfskritische processen en de beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van gegevens.

Implementatie

We maken stappen om de koers van de digitale transformatie te kunnen beheersen:

- Versterken van werken volgens [architectuurkaders](#);
- Toepassen van regels omtrent privacy en [informatiebeveiliging](#);
- Aanstellen AVG-functionaris;
- faciliteren Chief Information Security Officer (CISO);
- Financieren actieplan BIG;
- Op agenda van gemeenteraad.

Excellente organisatie



- i-Visie impact op organisatie
- Doorontwikkeling van personeel
- Versterken digitale vaardigheden

i-Visie en HR

De gemeente transformeert naar een informatie-gestuurde, digitaal werkende organisatie. Dat geldt ook voor de ketens waarin de gemeente actief is. De (digitale) dienstverlening is gericht op het integraal denken, beslissen en handelen vanuit het perspectief van de burger en bedrijf.

De impact op de organisatie is fors. Er moet rekening worden gehouden met de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, de opbouw van de organisatie en meer doen met minder mensen. In deze context moeten juist de mensen toegevoegde waarde blijven leveren.

Digitalisering

Administratief werk wordt geautomatiseerd. Er komt meer ruimte voor de aanpak van complexe vraagstukken en het vereist meer kennis en vaardigheid achter de (digitale) schermen. Het brengt een grotere behoefte aan hoogwaardige instroom en doorontwikkeling van personeel.

Informatiebeeld over HR

Voor de gemeente Brummen wordt het steeds belangrijker een glashelder informatiebeeld te hebben over de huidige en gewenste organisatieopbouw, de impact van de trends ten behoeve van een toekomstbestendige personeelsopbouw. Onderwerpen hierbij zijn duurzame inzetbaarheid, flexibiliteit in arbeidsrelaties., talent binnenhalen, boeien en binden

Het is ook voor het HR geen statisch maar een dynamisch informatiebeeld.

Vaardigheden en toegevoegde waarde

Door de toename van informatie en digitalisering zullen professionals en managers meer I-vaardig moeten worden. Bijvoorbeeld het benutten van de informatiesystemen. Professionals die met data zowel achteruit (patronen) als vooruit (voorspellend) leren kijken.

Implementatie

Vanuit de samenhang van [het Informatiehuis](#) van de Gemeente worden vanuit HR de volgende stappen gezet om te groeien richting een excellente procesorganisatie:

- Inventarisatie van strategische personeelsplanningen per proces(domein) + follow up;
- Het aanbieden en faciliteren van opleidingen die passen bij de ontwikkelvraag van de organisatie en van de medewerker.
- Verbinding intensiveren met "I" door ontwikkeling informatieplan en opstellen van een projectenportfolio;
- Focus om de stuurinformatie voor HR op orde te krijgen en te houden;
- Versterken digitale vaardigheden, I-bewustzijn en het uitdagen van de kernwaarden.

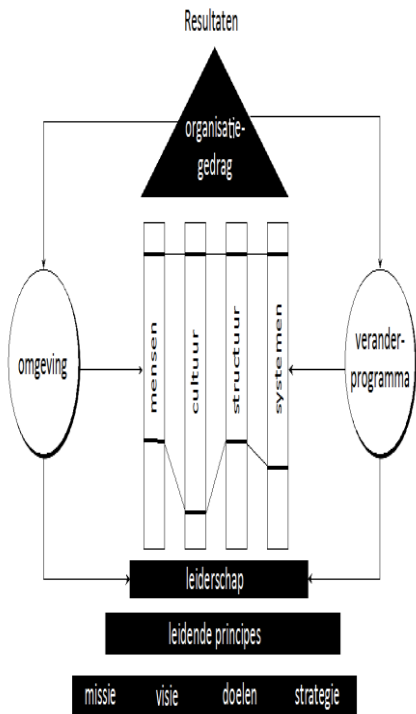
We willen mensen blijven boeien en binden, ook als aantrekkelijke werkgever. Het Huis van de Gemeente draagt bij met een op samenwerking en toekomstgerichte werkomgeving.

“Het zijn de mensen die dit moeten waarmaken. De vraag is hoe we toegevoegde waarde kunnen blijven leveren.”

Meerdere - INT 17.2321 -

Realisatie

Integrale aanpak



In de komende jaren worden er verschillende initiatieven gestart om de realisatie van de i-Visie mogelijk te maken. Hierbij vormt het Informatiehuis van de Gemeente de verbinding tussen alle I-programma's en projecten die de digitale transformatie samen zullen vormen.

Inrichten governance

[IT-Governance](#) beschrijft de wijze waarop een organisatie de besluitvorming van ICT het beste kan organiseren en welke rollen (taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) altijd in een organisatie belegd moeten zijn om ICT goed te laten functioneren. Elke rol brengt zijn specifieke eigenschappen in en het samenspel tussen deze rollen zorgt voor sturing en beheersing. Hiervoor moet een I- Raad, waarin alle eenheden zijn vertegenwoordigd, worden opgericht en de governance verder uitgewerkt.

Programmamanagement

Met behulp van programmamanagement (vertaling van i-Visie in samenhangende projecten) en batenmanagement (zorgen dat baten daadwerkelijk worden verzilverd) zal worden gestuurd op het succes van de verandering.

Het invoeren van deze methodieken helpt ons grip te houden op de realisatie van de i-Visie.

Daarnaast vormen deze verandertrajecten de basis voor de claims in de MJB. Hiervoor worden verschillende investeringsscenario's uitgewerkt welke gebruikt zullen worden bij de besluitvorming.

Digitale ontwikkeling onder architectuur

Om de koers van de digitale transformatie te kunnen beheersen werken we volgens de kaders van [architectuur](#). Hiermee zorgen we voor een optimale toegang, integratie en ontsluiting van informatie(systemen) en ondersteuning van de processen. Dit zorgt tevens voor verbinding met landelijke ontwikkelingen zoals MijnOverheid.nl en de digitale transformatie.

Excellente organisatie

Naast de technische veranderingen wordt er ook rekening gehouden met de organisatorische veranderingen. Bepaalde werkzaamheden verschuiven naar de burgers en bedrijven of verdwijnen als gevolg van automatisering.

De impact van deze verandering wordt de komende tijd verder uitgewerkt in samenwerking met HR.

Nawoord

We hebben een tijdje stil gestaan. daardoor is er achterstand ontstaan in het ICT-landschap maar ook in de informatiehuishouding die vertroebeld is geraakt door niet nagekomen afspraken of onduidelijke procedures. Er is dus veel werk aan de winkel. Laten we samen de schouders eronder zetten om de klus te klaren.

Colofon

Dit document is opgesteld in opdracht van het OT van de gemeente Brummen.

Met dank aan gemeente Apeldoorn voor het delen van hun i-Visie

Contactgegevens:
Gemeente Brummen
Engelenburgerlaan 31
6971 BV Brummen

FdV okt 2017

Meerdere - INT 17.0321 -