

Uitgangspunten Informatiebeleid 2012 Gemeente Enschede

Van gesloten naar open en flexibel



Uitgangspunten Informatiebeleid 2012 Gemeente Enschede

van gesloten naar open en flexibel

Misschien is de informatiemaatschappij nu écht begonnen!

Versie	Voor wie	Auteurs	Opmerkingen
13062012	Diverse collega's IM	H. Koenders, S. Rodenburg	'State of the Art' opnemen in 'goede basisvoorzieningen', bijlagen opstellen, algemene opmaak regelen
17072012	W. Geessink, F. Herik, C. Koman	H. Koenders, S. Rodenburg	Positionering IT in organisatie, tekstueel, prioriteringen, verwijderen verwijzing beleid 2007 en negenvlakmodel
20072012	W. Geessink	H. Koenders, S. Rodenburg	IT irt Communicatiehuis, en opnemen in bijlage, e.d.
25072012	Collega's IM	H. Koenders, S. Rodenburg	tekstueel
15082012	Stuurgroep IT	H. Koenders, S. Rodenburg	Deze versie is behandeld in het Portefeuilleoverleg Dienstverlening van 10 september 2012. De hoofdlijn van het gesprek is geweest dat de positie van dit stuk duidelijker wordt vermeld in voorwoord (met effect naar de inhoud van hoofdstuk 3)
11092012	Middelenoverleg van woensdag 19 september als "poort" naar het college	Aanpassingen H. Koenders	
27092012	College van B&W	Aanpassingen H. Koenders S. Rodenburg W. Geessink	Hoofdlijn uit Middelenoverleg is het nog praktischer maken en een financieel perspectief scheppen; verder toetsen aan Almelo
27102012	College van B&W		Almelo stemt in; naar college op agenda van 6 november 2012

Colofon

Datum: 27 oktober 2012
Versie: Versie 27102012
URL: Gemeentelijke Website
Auteurs: Afdeling Informatiemanagement

Voorwoord

Deze Nota Uitgangspunten Informatiebeleid 2012 omvat een korte hoofdtekst rondom een viertal uitgangspunten met 7 bijlagen als achtergrond.

De vier uitgangspunten zijn op het eerste oog heel triviaal: *Natuurlijk staat de IT in dienst van de kerntaken van de gemeente en natuurlijk wordt samengewerkt met partners in de IT en natuurlijk gaat het om de stad en natuurlijk moet de informatievoorziening op orde zijn om kwaliteit te leveren.*

Het is juist de context in de beschrijving, die waarde toevoegt aan de uitgangspunten. Daarmee scheppen de uitgangspunten het kader waarbinnen Enschede haar innovatieve rol in de informatievoorziening samen met gemeenten en anderen kan blijven vervullen. Innovatie is de factor die juist in een tijd van versobering en heroverweging leidt tot behoud van kwaliteit tegen lagere kosten.

Een goed kader geeft richting aan gesprekken over allerlei praktische zaken die vragen om beleid en besluitvorming en inrichting.

Daarvan zijn er momenteel legio:

- vraagstukken van privacy in een steeds opener en keten-geïoriënteerde wereld
- variabele werkplek en IT-hulpmiddelen; *bring your own device?*
- applicatielandschap binnen de organisatie; scherp gedefinieerd en compact
- de spanning tussen “onbelemmerd werken” en “beveiligingseisen”
- werken in het internet (*cloud*) en is het dan een eigen “stuk” internet (*private cloud*)?
- IT-samenwerken in de regio en daarbinnen specifiek met Almelo
- gegevens delen in dienst van de Stad in zorg, veiligheid, duurzaamheid, onderwijs
- werk-werk-werk en de toegevoegde waarde van de IT?
-

Elk van deze punten vraagt steeds opnieuw om richting en sturing.

Dat kan niet anders dan met een leidraad: de vier uitgangspunten die de hoofdlijnen beschrijven.

Deze nota is globaal doorgenomen met collega's van de gemeente Almelo. De vaststelling is dat deze partnergemeente de uitgangspunten herkent. Feit is dat beide gemeenten verschillen in de huidige uitvoering en inrichting van de informatiehuishouding en leggen vandaaruit mogelijk andere accenten of prioriteiten. De breedbandige toegang voor burgers van zowel Almelo als Enschede geeft een mooi gezamenlijk vetrekpunt voor toekomstige ontwikkelingen samen.

Samenvatting

Het hoofddoel van onze informatievoorziening is het creëren van meerwaarde voor het totaal van de business, onze partners en burgers. Hierbij zijn flexibiliteit, wendbaarheid en samenwerking de kernbegrippen voor de informatievoorziening van de komende jaren. Deze nota geeft een kader in de vorm van een viertal uitgangspunten omdat doel te realiseren. Die uitgangspunten bepalen de context voor het beleid dat op de onderscheiden terreinen tot stand komt.

1. Het eerste uitgangspunt “Business – IT – alignment” is de uitdaging om er te zijn en de inzet van IT-middelen direct in dienst te stellen van de voornaamste opgaven van de gemeente in nauwe afstemming met de “business”.
2. Het uitgangspunt “Samenwerken in de informatievoorziening” geeft aan dat zoveel mogelijk samenwerking en afstemming wordt gezocht. Afzijdig houden van deelname in werkverbanden zou haaks staan op dit uitgangspunt.
3. Het uitgangspunt “Beweging naar buiten, in de stad” sluit aan bij samenwerken, en dan gericht op de stedelijke thema’s van zorg, veiligheid, onderwijs, duurzaamheid, bedrijfsleven. De gemeente participeert in de samenleving.
4. Het uitgangspunt “Goede basis voor informatievoorziening” speelt in op het belang van een ongestoorde informatievoorziening om het functioneren van de organisatie te borgen. Moderne technologie en een scherpe architectuurvisie voor hardware en software en zaken als gegevensbeveiliging zijn voorwaarden om aan de eisen van de organisatie en de samenleving te kunnen voldoen.

In een globaal overzicht wordt aangegeven dat werkzaamheden passen binnen de uitgangspunten. Voorbeelden daarvan zijn *Zaakgericht Werken*, *Applicatielandschap*, *NUP*, *invlechting Losser en DCW*, *Shared Service*, *Informatiebeveiliging*.

De nota bevat enkele uitgebreide bijlagen over onder meer modellen organisatieontwikkeling, trendanalyse, procesarchitectuur.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	6
2. Uitgangspunten voor Informatiebeleid Enschede.....	7
2.1 Algemeen	7
2.2 Uitgangspunten van beleid.....	7
3. Bijdrage activiteiten 2012 / 2013 aan uitgangspunten	11
Begrippenlijst.....	13

Bijlage 1 Trendanalyse

Bijlage 2 Modellen

Bijlage 3 Compacte en Flexibele Organisatie

Bijlage 4 Strategische notitie iNUP

Bijlage 5 Samenvatting plan ICT en IM 2012-2013

Bijlage 6 Gegevensbeveiliging en privacybescherming

Bijlage 7 Procesarchitectuur in Enschede

Uitgangspunten Informatiebeleid 2012 Gemeente Enschede

van gesloten naar open en flexibel

Misschien is de informatiemaatschappij nu écht begonnen ?!

1. Inleiding

Flexibiliteit, wendbaarheid en samenwerken zijn kernbegrippen voor de informatievoorziening in de komende jaren. De snelheid van veranderingen in de samenleving en de noodzaak om daarop vanuit de overheid in te spelen doet een groot appèl op wendbaarheid en flexibiliteit. Dat kan alleen als de structuur van de informatievoorziening open en gestandaardiseerd is, omdat anders samenwerking in ketens niet goed mogelijk is. Interoperabiliteit is een absolute voorwaarde. Daar komt bij dat het werken in een open informatiehuishouding risico's met zich meebrengt van ongewenste toegang door derden. In 2011 kwam een flard van deze problematiek naar boven via het lek bij de certificaten van Diginotar en de voorvallen die via Lektobler duidelijk werden. Informatiebeveiliging en privacy zijn thema's die niet meer weg te denken zijn van de agenda.

Het tegemoet komen aan eisen die worden gesteld (vanuit business, Rijk of richtlijn) vergt continue alertheid op ontwikkelingen die voor een deel komen uit de overheid zelf (denk aan de ontwikkelingen van i-NUP). Voor een deel komen ze uit de markt (denk aan de I-Pad "revolutie" van Apple) en deels komen ze uit de samenleving die in groeiende mate overgaat naar het gebruik van de social media. Dit alles vraagt inspanning die vooraf in voldoende mate voorzien moet zijn in plannings. Veruit de meeste inspanning is gemoeid met het produceren, beheren en onderhouden van de bestaande informatiehuishouding, zodat deze ongestoord en betrouwbaar functioneert. Dat is namelijk in de huidige informatiesamenleving de absolute voorwaarde voor goede en ongestoorde uitvoering van taken en activiteiten van de organisatie als geheel intern en naar externen.

De eisen die de toekomst stelt in kernbegrippen van flexibiliteit, wendbaarheid en samenwerken, zullen leiden tot continue stapsgewijze aanpassing van bestaande structuren (organisatie, netwerk-, informatie, databasestructuren, etc.). De uitgangspunten van het i-Beleid dragen bij aan de koers naar een compacte en flexibele organisatie. In deze koers geven wij een antwoord op de uitdaging van de gemeente om maatschappelijke effecten te realiseren samen met burgers en partners in de stedelijke netwerksamenleving. De uitgangspunten vormen ook de basis voor het realiseren van de uitdaging om kwaliteit te leveren nu de beschikbare middelen voor organisatie en bedrijfsvoering in omvang sterk afnemen.

Deze nota Uitgangspunten Informatiebeleid 2012 bevestigt voor een deel de uitgangspunten uit de voorganger uit 2007 en speelt in op de actuele ontwikkelingen. De nota "Informatiebeleid Gemeente Enschede 2007" (*van gesloten naar open informatiehuishouding*) blijft ook nu, 5 jaar later, van toepassing. Net als vorig jaar wordt IT-beleidstekst (2007) toegevoegd aan de Programmabegroting (onderdeel Dienstverlening); dit keer aangevuld met uitgangspunten die passen bij de omgeving waarin we nu leven. Deze uitgangspunten zijn in deze nota nader uitgewerkt. In 2007 spraken we nog niet over *cloudcomputing of bring your own device, social media, apps, dropbox, tablet pc*. *Smartphones* kwamen toen net in een prille vorm op de markt. Opkomend thema is dat de informatievoorziening in de eigen organisatie onderdeel is van het geheel van *ICT en de Stad*. Dit schakelt met de landelijke initiatieven van de Digitale Steden Agenda, waarbij vooral ook het Ministerie van EL&I betrokken is. In Enschede is het beleid hierop opgenomen in de Nota Kansrijk Glas 2.0 van begin 2010.

2. Uitgangspunten voor Informatiebeleid Enschede

Ontwikkelingen en Trends

2.1 Algemeen

Er zijn voor het 'creëren van meerwaarde voor programma's, partners en burgers' is het hoofddoel van de informatievoorziening. Hierbij zijn flexibiliteit, wendbaarheid en samenwerking de kernbegrippen van de komende jaren.

In een viertal uitgangspunten is de hoofdlijn van het informatiebeleid van de gemeente samengevat. In de volgende paragraaf zijn de punten meer in detail uitgewerkt.

Het gaat om de volgende punten:

- Business – IT – Alignment
- Samenwerken in de Informatievoorziening
- Blik naar buiten in de Stad
- Goede basis voor informatievoorziening

De uitgangspunten zijn geënt op de veranderende omstandigheden sinds het beleid in de Nota Informatiebeleid Gemeente Enschede 2007. Deze nota is nog grotendeels actueel beleid, maar heeft ook enige bijstelling en een herijking op de gewijzigde vragen van omgeving en organisatie. Voor een overzicht van de trends die kunnen worden waargenomen in de omgeving van onze gemeente verwijzen wij u naar de trendanalyse in bijlage [1].

In 2007 was het achterliggende referentiemodel het zogenaamde negenvlakmodel van Rick Maes, waarin onderscheid wordt gemaakt tussen de kolommen van bedrijf, informatie en techniek (lees automatisering). Het gaat daarbij om het samenspel waarin de hoofdlijn is dat de lijn uit de bedrijfskolom leidend is voor de activiteiten in beide andere kolommen. Daarbij geldt dat sommige wensen uit de bedrijfskolom beperkt zullen worden door gemaakte afspraken en ontwikkelingen in de beide andere. Als voorbeelden zijn te noemen de afspraken in het kader van i-NUP, het toepassen van de producten en diensten van Dimpact, gebruik van apparatuur in relatie tot vraagstukken van veiligheid en beveiliging.

Organisatorisch is destijds een inrichting gemaakt die de kolomlijnen volgt. Bij evaluatie eind 2011 door het onderzoeksbureau Gartner is naar voren gekomen dat deze inrichting aanpassing behoeft. Het referentiemodel van Gartner, IS-Lite, sluit beter aan bij de huidige behoefte. In bijlage [2] is dit nader toegelicht.

2.2 Uitgangspunten van beleid

Op koers naar de compacte en flexibele organisatie, zijn vijf strategieën onderscheiden. De strategie 'veilige en verbindende informatievoorziening' vormt de belangrijkste richtlijn op i-gebied om de ontwikkeldoelen te halen en bij te dragen aan de ambities van het Coalitieprogramma.

“Strategie ‘veilige en verbindende informatievoorziening’:... De Informatievoorziening zit in alle aspecten van ons werk, van mailbox tot infrastructurele programma's en maatschappelijke investeringsopgaven. Sturing is nodig om effectief te kunnen zijn door de toenemende vraag naar koppelbaarheid om verbindende informatie tot stand te brengen. Inefficiëntie in sturing en uitvoering is kostbaar en het maakt de gemeente kwetsbaar. De decentralisaties bieden een goede gelegenheid een groot deel van onze informatievoorziening te integreren, daardoor te vereenvoudigen en per saldo betere ondersteuning bieden. Op dit terrein zal ook de regionale samenwerking worden gezocht.”

(Bron: Kadernota 2013)

Informatievoorziening zit 'fysiek' in de bovengenoemde strategie, maar is als facilitator, innovator en/of motivator aan te merken in de andere vier strategieën. Meer over de compacte en flexibele organisatie is te vinden in bijlage [3]. Bedoeling van dit i-Beleid 2012 is dat het zijn waarde toont bij het inrichten en realiseren van onderwerpen en activiteiten die cruciaal zijn voor de gemeente. Om richting te geven aan de onderwerpen en activiteiten zijn vier uitgangspunten geformuleerd. Deze vormen het kader voor nadere uitwerking in beleidsuitspraken over diverse -soms heel praktische- aangelegenheden. Hieronder staan de vier uitgangspunten geformuleerd die ons als organisatie helpen om op i-gebied goed in te kunnen spelen op de ontwikkelingen en trends die we waarnemen in onze omgeving en organisatie en die ons helpen door te groeien naar een compacte en flexibele organisatie. In aanvulling op de vier uitgangspunten schetsen we kort nog de financiële perspectieven van de IT.

1. Business – IT- alignment

Enschede streeft naar optimale inzet van IT middelen in de organisatie. IT middelen dienen direct **in dienst** te worden gesteld van de **voornaamste opgaven** van de gemeente. In de huidige omstandigheid van terugdringen van kosten van de overheid is dat meer dan voorheen een noodzakelijke randvoorwaarde. Daarbij gaat het nu om grote decentralisaties (AWBZ, "iets" als Wet Werken naar Vermogen, Jeugdzorg), om de ontwikkeling van de frontlijnsturing in wijkteams, om het behouden van goede dienstverlening, om innovatie, en andere. Het nu en in de toekomst scherp afstemmen van de behoeften binnen de programma's op de prestaties van informatie en techniek vergt grote kennis van de processen in de organisatie. Daarnaast moeten we een bewustwordingstraject door dat inzichtelijk maakt dat keuzes voor inzet IT middelen in processen niet langer op afdeling- of programmaniveau worden gemaakt, maar dat beslist wordt met de gehele organisatie als referentiekader.

- a) Voor een deel wordt dit bereikt door intern goede afstemming. Bij zoveel mogelijk activiteiten betekent "business-IT-alignment" het meedoen in de activiteit en een bijdrage leveren in de up to date informatievoorziening. Speciale aandacht hebben en krijgen de Maatschappelijke Investerings Opgaven. Zo is er al geregeld betrokkenheid bij de MIO in Pathmos.
- b) Voor een ander deel is het noodzakelijk om zoveel mogelijk gebruik te maken van kennis en kunde van kennisinstututen, die samen met de Gemeente deelnemen in Enovatief (UT, Saxion, Novay). In de komende jaren ligt voor de IT een enorme uitdaging voor het bijdragen aan systeeminnovatie.
- c) Juist door de noodzaak van bezuinigingen gaat de bereidheid van velen om kennis te delen en af te stemmen toenemen en wordt de aanwezige potentie constructief ingezet. Hierbij manifesteert zich dat de wet- en regelgeving op gebied van beveiliging en privacy nog stappen moet zetten om het tempo bij te houden.

2. Samenwerken in de informatievoorziening

Samenwerken omvat zowel intern, met andere overheden als met partners (al dan niet in de stad). Enschede heeft daarin traditioneel een proactieve houding en benadering. Dat is zichtbaar in de bestuurlijke en ambtelijke betrokkenheid bij informatiezaken van Dimpact, KING, i-NUP, Basisgemeente, Stelsel Basisregistratie, VNG-commissie, Ondernemingsdossier, Standaardisatie, Digitale Steden Agenda, Stedenlink en gremia als Informatiemanagement 100.000+ gemeenten en ICT-Cluster met onder meer Oost NV en NDIX, samenwerking met UT, Saxion en Novay (Enovatief).

Vaak is samenwerken gericht op kostenbesparing, soms op verhoging van kwaliteit en soms gericht op noodzaak. Geen enkele gemeente (zelfs de grootste niet) is in staat om de informatiehuishouding geheel zelfstandig overeind te houden. Door de toegenomen complexiteit is alle benodigde kennis vrijwel niet meer zelf in huis te halen. Organisaties hebben elkaar nodig om samen verder te komen en de complexe (ook technische) vraagstukken het hoofd te kunnen bieden. Randvoorwaardelijk principe vanuit de informatiehuishouding is dat gebruik wordt gemaakt van de Open Standaarden en

landelijke richtlijnen (in principe de lijst van het College van Standaardisatie aangevuld met GEMMA). Die zijn noodzakelijk voor de vereiste interoperabiliteit. Ambities voor samenwerking, met welk doel dan ook, kunnen door continue inzet op standaardisatie sneller worden gerealiseerd voor wat betreft de informatievoorziening, procesuitvoering en technische ondersteuning.

3. Beweging naar buiten in de stad

De beweging naar buiten heeft betrekking op het werken in de wijken en het werken bij en met partners. Oog hebben voor enerzijds voor de bewoners in de wijken, die steeds meer gebruik maken van hulpmiddelen en social media en een groeiende en soms meer toegespitste informatiebehoefte hebben. Maar ook de digitale vaardigheden en kennis zijn toegenomen, waardoor de bewoners en bedrijven ook anders kunnen en soms willen worden benaderd. Voor een deel kan en wil de overheid in deze laatste trend voorzien, zoals met Open Data en het participeren in sociale media.

Anderzijds gaat de blik naar maatschappelijke organisaties, instellingen, bedrijven die ook veelal in ketens de beste resultaten kunnen behalen (werken in wijkteams). We willen aan de keukentafel gaan zitten met bewoners en bedrijven en daar de informatie bij elkaar brengen en gebruiken die nodig is. Op deze faciliterende en verbindende behoefte is met name de Digitale Steden Agenda van de G32 geënt, waarin Enschede de typologie van de Zorgende Stad trekt.

Moderne technologie en een scherpe architectuurvisie op zowel de hardware als de software blijken voorwaarden om aan de eisen van de organisatie en de samenleving te kunnen voldoen. Daarbij behoort tevens het steeds meer bouwen aan de digitale snelweg, zowel voor onze eigen organisatie en ketenpartners, als voor de stad Enschede. Enkele praktisch voorbeelden: in stadhuis en stadskantoor is een open stabiel en toegankelijk draadloos (WIFI)-netwerk beschikbaar en deze voorziening wordt ook elders in de stad al gerealiseerd (Muziekkwartier, Volkspark). IT en de Stad is een thema dat al vele jaren gezamenlijk wordt gedragen door disciplines economische zaken en informatiemanagement. De beleidsnota Kansrijk Glas 2.0 geeft de kaders hiertoe aan. De nota is te vinden bij http://programmabegroting.enschede.nl/bestanden/Dienstverlening_KANSRIJK_GLAS_2_0_totaal_def.pdf/

Ook bij onze medewerkers kun je een beweging naar buiten waarnemen: Een uitdagende functionele behoefte van medewerkers in de organisatie is het altijd en overal en met iedereen kunnen werken (WIFI geeft hier voor een deel al invulling aan). Dit vergt een strategie en stelt eisen aan de inrichting en implementatie van de technische eisen aan de hardware en software componenten. We moeten bijvoorbeeld groeien naar een inrichtingsmodel waarbij we niet zijn gehouden aan structuur (bijvoorbeeld autorisatie), maar vrij kunnen bewegen. Deze situatie is volstrekt niet uniek voor Enschede. Het werken met “pads” en “smartphones” is een ontwikkeling die in deze context speelt.

4. Goede basis voor informatievoorziening

Het mag uit voorgaande tekst duidelijk zijn dat de informatiehuishouding in termen van techniek en programmatuur ‘up-to-date’ moet zijn. De uitdaging met dit soort nieuwe ontwikkelingen zit in een gerichte strategie, kennisopbouw van onze medewerkers en de wil om dit ondersteunend te laten zijn aan de doelen van de programma’s. Het is onontbeerlijk dat de inrichting van de informatiehuishouding voldoet aan eisen van de ‘business’, maar ook veiligheid, betrouwbaarheid, snelheid, koppelbaarheid en continuïteit. Aan de kant van de IT-techniek voert Enschede vanaf de jaren ‘90 een koers die gericht is op bundeling van kennis, kunde en vaardigheden op dat terrein binnen één uitvoeringsorganisatie. Dit “IT-bedrijf” bewijst haar kwaliteit in het fungeren als shared service organisatie voor derden tot (momenteel) ca 15% van de omzet (een aansprekend voorbeeld is de productie voor Dimpact). Om adequaat te kunnen blijven acteren is het noodzakelijk blijvend te investeren in kwaliteitsverbetering.

Voor het uitvoeren van onze taken als organisatie is het van belang dat we werken aan en binnen een gemeenschappelijk fundament. Dit fundament moet het mogelijk maken dat binnen onze programma’s, organisatie, gemeente, regio, maar ook binnen de overheid als geheel, gegevens overdraagbaar en verwerkbaar zijn. Het principe van eenmalige vastlegging en meervoudig gebruik ligt hieraan ten grondslag. Het Nationaal Uitvoerings Programma (iNUP) dat alle gemeenten via de VNG hebben onderschreven is daarvoor de leidraad. De iNUP staat ook in Enschede op de agenda,

het kan echter niet zo zijn dat we domweg resultaatverplichtingen realiseren en bouwstenen implementeren, zonder daar ook voor Enschede het belang uit te halen. Stelling voor Enschede is: Laat de iNUP aansluiten bij de ambities die wij als 'stad van nu' hebben. Hierdoor is een prioritering ontstaan in het oppakken van de acties voortkomend uit de iNUP. Meer hierover in [Bijlage 4]

Het geheel van de technische en informatiekundige voorzieningen moet bijdragen aan een informatiehuishouding die in alle opzichten betrouwbaar, beschikbaar, integer en authentiek is. Dat brengt met zich mee dat de informatiehuishouding waarborg (kennis is hierin een belangrijk speerpunt) moet leveren voor:

- continuïteit in dienstverlening
- beveiliging en privacy
- digitaal duurzame archivering

Financiële perspectieven in de IT

Bij het sturing en invulling geven aan deze vier inhoudelijke uitgangspunten hebben we te maken met de geldende financiële perspectieven in de IT. Voor de kostenbeheersing binnen de IT zelf bestaan twee bewegingen:

- a. De eerste is dat door betere samenwerking en afstemming met derden een schaalvoordeel behaald kan worden. Door het "slimmer" omgaan met beschikbare toepassingen kan aanvullend een voordeel worden bereikt: één planningstoepassing zou voldoende moeten zijn. En cruciaal wordt de vraag of een toepassing nu werkelijk toegevoegde waarde heeft. Dit type van vraagstukken komt ook aan de orde in de *Taskforce Werkprocessen*. Het gebruik van het referentiemodel IS-Lite is er eveneens op gericht om de IT op zichzelf in te richten op een *lean-wijze* volgens de principes van compact en flexibel.
- b. Daarnaast staat de toenemende informatisering in de organisatie met haar relatie tot de omgeving. Keteninformatisering, toepassen van nieuwe media, optimaliseren van juist het digitale kanaal, de principes van de basisregistraties zijn allemaal elementen die een verhoogde inzet van IT vergen. De publicatie van www.20x20.nl schetst op verbluffende eenvoud een aantal doorbraken met een grote nationale opbrengst (de Actie Gezinsaanpak rondom multiprobleemgezinnen heeft de Enschedese Wethouder Ed Wallinga als "sponsor" met een revenu van € 1,5 miljard). Dergelijke opbrengsten zijn slechts mogelijk door de inzet van IT.

Het netto-resultaat bewegingen van punten a) en b) is ongewis. Kern is dat bezuinigd wordt mét informatisering en niet óp informatisering. Informatisering is de enabler voor de dienstverlening en voor het adequaat functioneren van de operationele organisatie.

3. Bijdrage activiteiten 2012 / 2013 aan uitgangspunten

In de inleiding is opgemerkt dat de meeste inspanning zit in het beheren, onderhouden en beschikbaar stellen van de bestaande voorzieningen en het onderhouden van noodzakelijke bestaande relaties. Voor 2012 en verder is voor IT een planoverzicht dat als leidraad voor de inspanningen op projectactiviteiten geldt. De hoofdlijn van het plan is opgenomen in bijlage [5]. Hieronder volgt een beknopt overzicht van benoemde projectactiviteiten in het plan (in vetgedrukt lettertype).

1. Zorgen voor voldoende basisvoorwaarden voor functioneren in de organisatie met aandacht voor **informatiebeveiliging** en privacybescherming en het realiseren van voldoende voorzieningen in “het nieuwe werken” met zaken als **telefonie, internet portaal, werkplekapparatuur, draadloos** in de gebouwen. Een ingewikkeld punt rondom de informatiebeveiliging is de verstrekking van bepaalde gemeentelijke gegevens aan derden. In de plannen voor het werken in wijkteams, is het noodzakelijk dat de gemeente en haar partners over de subjecten/objecten (gezinnen, bedrijven, groepen) kennis delen, zodat elk de uitgangspositie kent en op de hoogte blijft. Dit is in het licht van de Wet GBA en de Wet Bescherming Persoonsgegevens nog niet zo eenvoudig. In bijlage [6] wordt in het kort ingegaan op enkele aspecten van gegevensbeveiliging en privacybescherming, waarin ook een parallel met de gezondheidssector met het EPD in Twente is getrokken.
2. **Strategische advisering** op basis van I-beleid met voldoende heldere “spelregels” is voorwaarde voor het kunnen opereren met de vakafdelingen in de opgaven waarvoor de gemeente zich gesteld ziet. Dat speelt in de **begeleiding in de decentralisaties, participeren in werken in de wijk, invlechting Losser en DCW, management informatie, digitale collaboratie** (alternatief dropbox, studie alfresco, sharepoint). Het gaat hier om diverse projecten die thans spelen en opgenomen zijn in de planvorming.
3. **Zaakgericht Werken** wil alle beschikbare gegevens rondom een zaak bij elkaar brengen, waardoor een integraal (klant)beeld ontstaat en naderhand zo min mogelijk nawerk nog nodig is. Het draagt belangrijk bij aan doelmatigheid en aan snelheid van afhandeling. De werkwijze is gebaseerd op een heldere procesarchitectuur, waarin processen en **transacties** scherp zijn uitgelijnd en een betrouwbaar gegevensmanagement is ingericht. De nota **Procesarchitectuur** is als bijlage [7] gevoegd bij deze notitie. Uitgangspunt is om zoveel mogelijk gebruik te maken van de standaarden en in te zetten op hergebruik (dit zijn ook richtlijnen afgesproken in Dimpactverband). Actuele regelgeving rond het gebruik van data is een complicerende factor en moet nog meegroeien met deze ontwikkeling.
4. Het formuleren van de strategische software zal uitmonden in het **applicatielandschap**. Daarbij gaat het over zo doelmatig mogelijk inzetten van software, zodanig dat toch nog steeds aan de functionele eisen en wensen van de gebruikers tegemoet wordt gekomen. Dat is een discussie. Die wordt ingevuld met goed accountmanagement en een positief kritische adviesrol om samen met de gebruiker te onderzoeken wat écht nodig is voor de uitvoering van de taken.
5. Implementeren van de bouwstenen uit het **NUP**, het meedenken in de Basisgemeente, het opwerken van de **documentaire** informatievoorziening (digitaal duurzaam) en het bouwen aan standaardisatie (open standaarden) dragen ertoe bij dat de informatiehuishouding kan functioneren in ketens met anderen, waardoor interoperabiliteit wordt gefaciliteerd. Onderstaande link geeft toegang tot een heel toegankelijk overzicht richtlijnen en regels die vaak in nota's beschikbaar zijn op niveau van Europa, Rijksoverheid, collectiviteit van gemeenten, regio en onze stad zelf (zie onderstaande url)
http://www.enschede.nl/gemeente/beleid/documenten/Richtlijnen_voor_gemeenten_20120203.pdf/
Bijlage [4] toont de strategische notitie i-NUP.

6. **Open Data** lijkt in het geheel van de informatiehuishouding een belangrijk thema. Uitgangspunt is om vooral heel goed “de vinger aan de pols te houden”. De gemeente is betrokken in landelijk overleg van gemeenten met Ministerie van BZK. Het thema wordt momenteel nog vooral gevoed door beleidsmatige motieven en motieven van ontwikkeling in “broedplaatsen” en in “formele” leeromgevingen, zoals die van de Saxion Hogeschool. Daaraan zal actief worden bijgedragen. De gemeente heeft de beschikking over een Open Data Platform (www.opendataenschede.nl) Dat platform geeft in open standaarden datasets voor gebruik door derden. Het platform is als open source voor anderen beschikbaar. Voor Enschede als Open Data Stad zie www.opendataenschede.nl
7. In organisatorische zin worden activiteiten van afdelingen IM en ICT in één IT-keten uitgelijnd. De besturing (**IT Governance**) wordt ingeregeld en onderzocht wordt welke taken op welke wijze in **shared service** kunnen worden gerealiseerd. Als strategiemodel wordt IS-Lite toegepast bijlage [2]. In praktische zin betekent dit dat de activiteiten van de afdelingen BMO/ICT en DV/IM scherper op elkaar worden afgestemd en herschikkingen plaatsvinden. Dit krijgt zijn beslag in 2013.
Het model helpt de informatiehuishouding en informatie technologie door:
- de IT te positioneren als facilitator voor de gemeentelijke doelen
 - te acteren op de vraag van en de doelen van de programma's (in juiste verhouding tot doelen van de organisatie)
 - het mogelijk te maken dat delen van de IT te outsourcen zijn
 - klaar te zijn voor het bedienen van derden, dan wel deelnemen in een shared service omgeving
 - richting te geven aan het gebruik van apparatuur op de plaats van werken; zoals met het concept van *Bring Your Own Device (BYOD)*
 - heldere lijnen uit te zetten rondom flexibele toegang tot gegevens op veilige wijze; zoals met het concept van *dropbox*, en dan in de eigen beveiligde omgeving
8. “Twentse Informatiehuishouding zonder belemmeringen” is het project onder de koepel van *Shared Service Network Twente* dat gericht is op een samenhangende informatievoorziening op regionale schaal. Deze ondersteunt **regionale samenwerking** zowel inhoudelijk als op procesniveau en draagt bij aan beperking van de kwetsbaarheid op gebied van Informatievoorziening en Automatisering. De eerste gezamenlijke activiteit is die van een heldere doelarchitectuur en gezamenlijk fundament.

Specifiek met de gemeente Almelo worden versneld stappen gezet naar gezamenlijke bedrijfsvoering. Daarvan is de informatisering een onderdeel.

Het geheel van de activiteiten in de vorige acht projectactiviteiten staat in het teken van gerichtheid op het bieden van IT oplossingen voor de programma's en de bedrijfsvoering van de organisatie. Een belangrijk nevendoeel is om door inzet van de IT bij te dragen aan de wens om met minder middelen (vanwege de bezuinigingen) de gemeentelijke dienstverlening nog zo kwalitatief hoogwaardig als mogelijk te houden.

Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Applicatie	Veelgebruikte term voor toepassing van software in een bepaalde taakuitvoering (bijvoorbeeld: een tekstverwerkingsprogramma).
Architectuur	De fundamentele organisatie van een systeem, bestaand uit de componenten met onderlinge relaties en relaties met de omgeving, en de ontwerp- en evolutieprincipes die aan het systeem ten grondslag liggen.
Authentieke registratie	Een informatiebestand met gegevens over personen, instellingen, zaken, verrichtingen of gebeurtenissen, dat bij wet als de enige officieel erkende registratie voor de betreffende gegevens is aangemerkt.
Informatiebeveiliging	Is het geheel van preventieve, detectieve, repressieve en correctieve maatregelen alsmede procedures en processen die de beschikbaarheid, exclusiviteit en integriteit van alle vormen van informatie binnen een organisatie of een maatschappij garanderen, met als doel de continuïteit van de informatie en de informatievoorziening te waarborgen en de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf bepaald niveau te beperken.
Basisregistratie	De basale gegevens van personen, bedrijven, objecten, gebouwen, adressen en topografie, die op meerdere plekken in de gemeente worden gebruikt en die de gemeente centraal beheert.
Decentralisaties	De term wordt vooral gebruikt bij overheden en andere organisaties . Hiermee bedoelen zij dat ze de bevoegdheden minder centraal gaan regelen. Een voorbeeld is het opsplitsen van één groot (staats)bedrijf in losse onderdelen.
Digitale duurzaamheid	Het resultaat van de waarborging van de raadpleegbaarheid, authenticiteit en leesbaarheid van digitale documenten gedurende de geldende bewaartermijn.
Front office	Deel van de organisatie waar de klanten toegang kunnen krijgen tot de producten en diensten van de aanbieder.
GEMMA	De GEMeentelijke ModelArchitectuur (GEMMA) is de landelijke referentiearchitectuur voor het inrichten van zowel de bedrijfsvoering als de informatievoorziening van ruim 400 gemeenten in Nederland. GEMMA sluit aan op NORA, maar bevat voor de gemeentelijke bestuurslaag een verbreding en verdieping.
Informatiesysteem	Het geheel van bestanden, procedures, apparaten en hulpmiddelen ingericht door een persoon of organisatie ten behoeve van de uitvoering van zijn of haar taken.
IT Governance	Ook wel ICT-besturing genoemd, is een onderdeel van het integrale Corporate governance (ondernemingsbestuur) en richt zich specifiek op besluitvorming omtrent Informatie Technologie .
NORA	NORA staat voor Nederlandse Overheid Referentie Architectuur. De NORA

Begrip	Omschrijving
	bevat een groot aantal "inrichtingsprincipes" die overheidsorganen kunnen toepassen bij projecten en programma's die gericht zijn op het ontwikkelen van de hoogwaardige dienstbare overheid. NORA biedt een handvat voor samenwerking in ketens en netwerken.
Open Data	Open data is een term die wordt gebruikt om vrij beschikbare informatie te duiden.
Open Source	Open source beschrijft de praktijk die in productie en ontwikkeling vrije toegang geeft tot de bronmaterialen (de source) van het eindproduct.
Open standaard	Een standaard is open wanneer deze tot stand is gekomen in overleg tussen verschillende partijen. Open standaarden moeten worden beheerd door een non-profitorganisatie die een vrij toetredingsbeleid kent.
Pad	Ofwel Tablet-pc, is een computer die in de hand kan worden gebruikt. Hij kan worden gezien als een grote, krachtigere pda , of als een kleine laptop .
Shared service centre	Een organisatorische eenheid die diensten of voorzieningen levert aan de aangesloten eenheden, veelal op basis van afgesproken <i>service level agreements SLA</i> , met verrekening van gemaakte kosten.
Smartphone	Een smartphone is een mobiele telefoon die uitgebreidere computermogelijkheden biedt. Een smartphone kan ook beschouwd worden als een handcomputer of pda die tegelijk ook een telefoon is.