

# I-VISIE

GEMEENTE APELDOORN IN HET DIGITALE TIJDPERK

Augustus 2016

# Voorwoord



De wereld van nu is niet meer te vergelijken met de wereld van enkele jaren geleden. We kijken films op onze telefoon, appen met de verzekering en doen online onze boodschappen en boeken vakanties. Er wordt wel gezegd dat de toenemende digitalisering vergelijkbaar is met de industriële revolutie. Voor die gedachte is veel te zeggen.

Ook als overheid staan we niet stil. Onze dienstverlening wordt op steeds meer vlakken digitaal. Het goed vastleggen, beschermen en gebruiken van gegevens is daarbij essentieel. Net als het digitaal toegankelijk maken waardoor burgers, bedrijven en instellingen vanaf iedere plek gebruik kunnen maken van onze diensten, op een moment dat het hen uitkomt.

Binnen de gemeente Apeldoorn hebben we al belangrijke digitale stappen gezet. Maar we weten dat de ontwikkelingen bijzonder snel gaan en we vooruit moeten blijven kijken. Dat doen we in deze I-visie; een visie op het gebruik van informatie in het digitale tijdperk. Het geeft ons richting en handreikingen hoe om te gaan met de digitale revolutie. Belangrijk daarbij is de integrale aanpak. Want digitaliseren is veel meer dan alleen technisch vernuft. We houden er ook rekening mee dat niet iedere inwoner van Apeldoorn digitaal vaardig is. We passen ons stadhuis aan op de nieuwe vormen van dienstverlening. En natuurlijk helpen we onze medewerkers om zich mee te ontwikkelen.

Deze integrale aanpak wordt dé succesfactor om de visie te realiseren en onze inwoners nog beter van dienst te zijn. In het stadhuis óf via de smartphone!

Detlev Cziesso

Wethouder Informatievoorziening



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

# Data is goud waard



- Digitale revolutie en data explosie
- Versterken handelingsperspectief
- Impact digitalisering

## Digitale revolutie en data explosie

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 Bestuursakkoord “Door” geeft aan dat “We voort gaan op de ingeslagen weg van herstel, we vastberaden nieuwe uitdagingen aanpakken en met vertrouwen de toekomst tegemoet treden”. Hierbij staat de burger van Apeldoorn 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 Apeldoorns perspectief te bieden op de digitale transformatie en de immense toename van data. Dit belichten we vanuit verschillende invalshoeken (domeinen) 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 verandert de inhoud van politieke besluitvorming, de rol van bestuurders, het werk 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 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. We moeten ons realiseren dat dit betekent dat de gemeente niet langer in de huidige vorm kan functioneren.

Bovenal is goed gebruik van digitale informatie een harde voorwaarde voor de gemeente om publieke waarde te kunnen realiseren naar de toekomst: de informatiegestuurde gemeente. Effectief en veilig gebruik van informatie versterkt op bestuurlijk niveau:

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

“Apeldoorn gaat mee in de digitale transformatie”

“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. De aanpak van onder meer jeugdoverlast en fraudebestrijding zijn daar momenteel voorbeelden van.

De huidige bedrijfsvoering is nu nog sterk gebaseerd op financiën (MPB) 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 Apeldoorn 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.

## 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

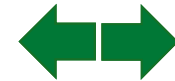
Aangezien ontwikkelingen zo snel gaan dat zij beperkt te voorspellen zijn, is het zaak doorlopend te investeren in mens en organisatie waardoor we in staat worden gesteld om flexibel in te springen op deze ontwikkelingen. De digitale agenda vraagt om een integrale visie en aanpak, gesymboliseerd in het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

## 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 Stad](#).

De I-visie is interactief gemaakt. Er zijn diverse verwijzingen opgenomen voor achtergrond informatie. Door op de blokken van het informatiehuis te klikken, komt men direct op de gekozen pagina. Met de pijlen rechtsbovenin de pagina's kan door het document genavigeerd worden.

“Versterken aanpassingsvermogen gemeente in de digitale revolutie!”



# Informatiehuis van de Stad



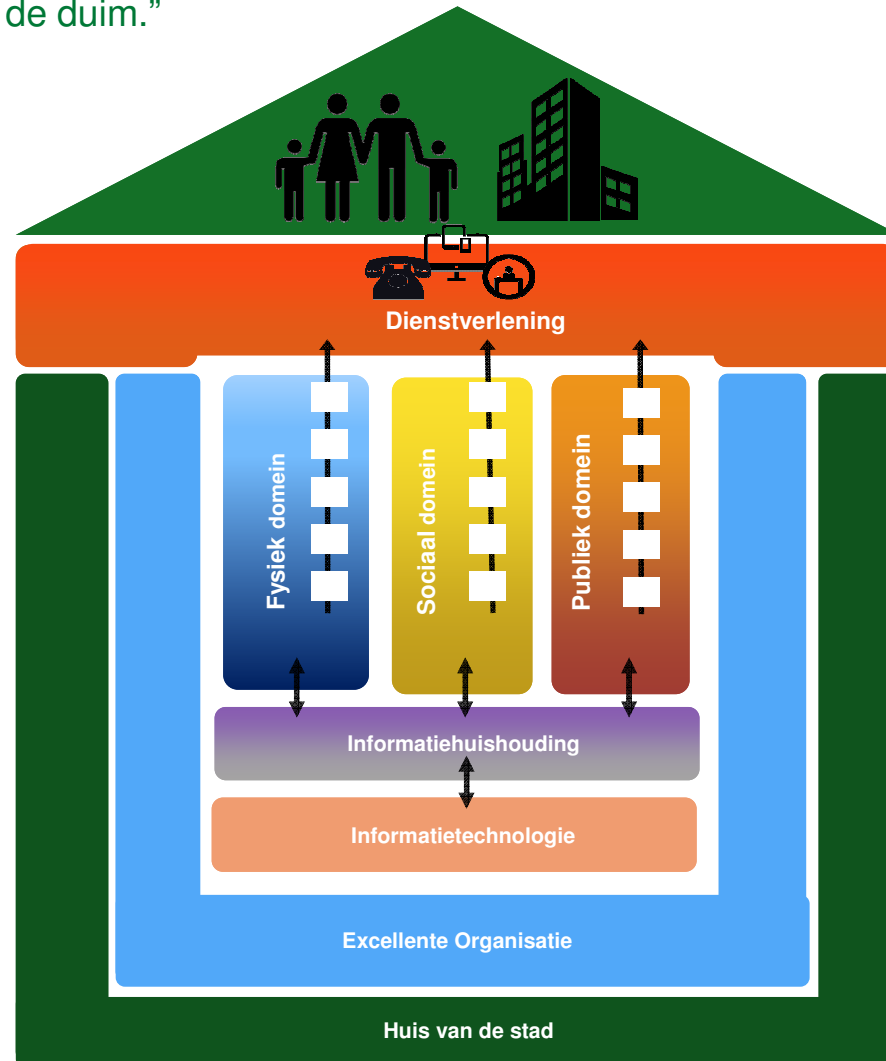
“Visie 2020+: gemeentelijke dienstverlening onder de duim.”

“Beleid en uitvoering op informatie gebaseerd.”

“Duurzaamheidsagenda wordt komende decennia volledig datagestuurd.”

“Dienstverlening, digitaal waar het kan, persoonlijk waar het nodig is. Informatie met één druk op de knop beschikbaar.”

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



Via [MijnApeldoorn.nl](http://MijnApeldoorn.nl)  
naar [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl)

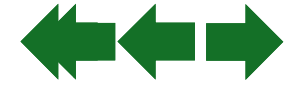
“De impact van de digitalisering is vergelijkbaar met de industriële revolutie.”

“Versterken van handelingsperspectief van burgers, bedrijven, instellingen, ketenpartners en gemeente



26/9/16 I-visie Gemeente Apeldoorn 2020

# Huis van de Stad



- Duurzaam verbouwen
- Een Thuis voor iedereen
- Faciliteert in flexibel werken

## I-visie en Huis van de Stad

Het stadhuis is ongeveer 25 jaar in gebruik en staat aan de vooravond van groot onderhoud. We willen dit aangrijpen om strategische ambities waar te maken: een toekomstbestendige organisatie in een duurzame huisvesting.

Het Huis van de Stad is van en voor Apeldoorn, 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.

In 2017 start de uitvoering om het stadhuis te transformeren naar een ontmoetingsplaats voor alle inwoners van de gemeente Apeldoorn. Bij de inrichting kijken we integraal naar aspecten als gastvrijheid, dienstverlening, perfecte energiehuishouding, decentralisatie van taken, digitalisering van de samenleving, wijkgericht werken en kwaliteit van werken.

## Digitalisering

In het Huis van de Stad is digitaal werken een rode draad. De aard van de samenleving, de democratie, de toegang tot en ontmoeting in het stadhuis, de werkwijze in het stadhuis 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 Stad worden basiselementen ingebracht om een toekomstbestendige inrichting van opslag, vindbaarheid en uitwisselbaarheid van informatie te waarborgen.

## Informatiegestuurd werken

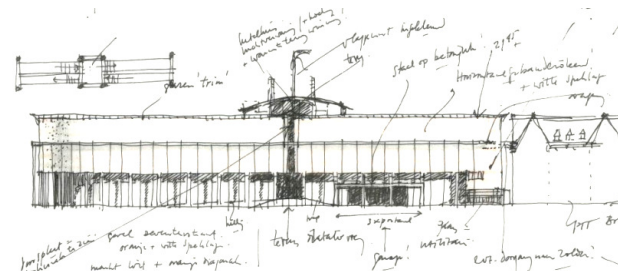
Het Huis van de Stad faciliteert gecoördineerd en gestructureerd gebruik van informatie in de samenwerkende procesketens. Het voorkomt gefragmenteerde en tijdrovende zoektochten naar informatie waarvan de kwaliteit mogelijk onduidelijk is. De digitalisering van werkwijze en informatiestromen leidt tot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

## Toegevoegde waarde

Met het Huis van de Stad wordt een fysiek fundament gelegd voor de digitale transformatie. Bij binnenkomst van het stadhuis wordt de digitale transformatie zichtbaar en voelbaar. Er komen bijvoorbeeld intelligente systemen, waardoor alle medewerkers elkaar kunnen vinden en waardoor snel te zien is waar werkplekken beschikbaar zijn passend bij de gevraagde werkstijl

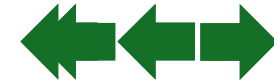
## Implementatie

Door het college is een voorkeurscenario gekozen qua ambitieniveau op kwaliteitsaspecten zoals technische duurzaamheid, ontmoeten, kantoorconcept en integrale dienstverlening. Inmiddels is een Programma van Eisen uitgewerkt. Het programma wordt in samenhang zorgvuldig bestuurd in relatie tot aanpalende programma's zoals de programma's Digitaal Ideaal, Dienstverlening en de Excellente Organisatie.





# Dienstverlening



- Online toegang
- Beschikbaar stellen 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 gemeentelijke dienstverleningsagenda staat wat we gaan doen om onze dienstverlening te verbeteren, hoe we aansluiten op landelijke 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 [MijnApeldoorn](#) (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 MijnApeldoorn. Wanneer het digitale kanaal goed is ingeregeld, voorkomt dit onnodige contacten en wachttijden. Het scheidt 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.

## Informatiegestuurd werken

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

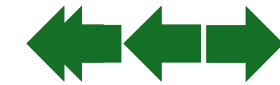
## Toegevoegde waarde

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 op concernniveau worden gestuurd op de voortgang van ambities en samenhang in de dienstverlening. Klantprocessen maken we simpeler en sneller en 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 domein (fysiek, sociaal, publiek) wordt een plan van aanpak voor verbetering van de dienstverlening ontwikkeld. Het programma Dienstverlening stemt af met de projectenportfolio's per domein en met de andere programma's van het Informatiehuis.

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



# Publiek domein

- Verbeteren dienstverlening
- Gebiedsgericht werken
- Integraal klantbeeld

## I-visie en het publieke domein

Apeldoorn legt de rode loper uit voor bedrijven. Het behouden en aantrekken van werkgelegenheid en het stimuleren van innovatie is een strategische doelstelling. Het realiseren van de ambities van comfortabele gezinsstad, toeristisch toplandschap en ondernemende stad zal worden ondersteund door een helder en gedeeld informatiebeeld.

## Digitalisering

Afgelopen jaren hebben we als gemeente Apeldoorn 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.

## Informatiegestuurd werken

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

Het bepalen van de ambities en de te maken keuzes gaan gebaseerd worden op een informatiebeeld op bovenstedelijk-, stad-, wijk- 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 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 wijk, stad 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

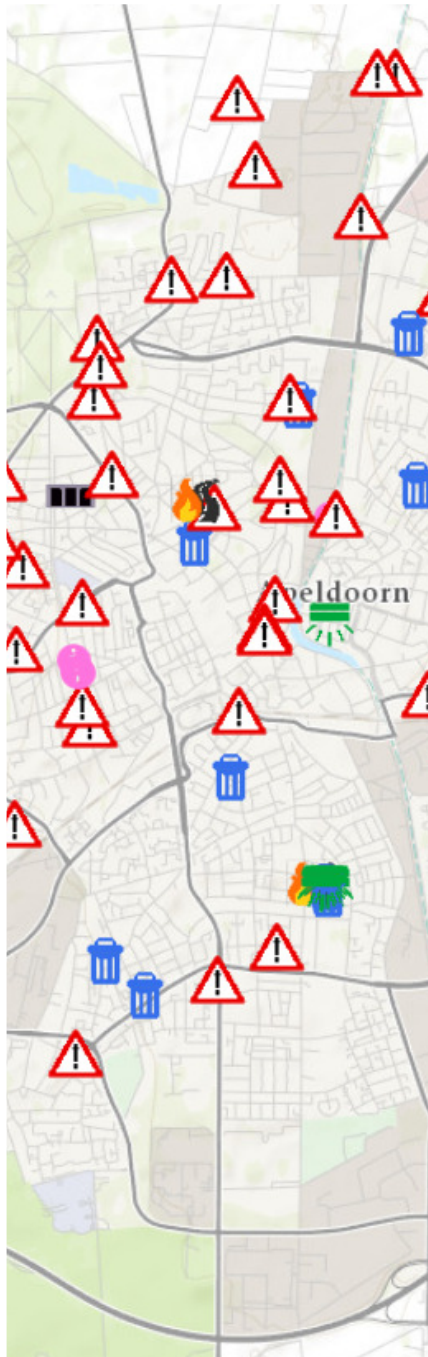
oplossingen te bieden voor maatschappelijke opgaven.

## 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 wijkniveau. We werken aan een projectenportfolio voor de doorontwikkeling van het KCC, het gebiedsgericht werken en dienstverlening aan ondernemers. De sturing op de effectieve afhandeling van de klantcontacten wordt versterkt.

“Dienstverlening is kwaliteitsvol contact, daarvoor moet de informatie op orde zijn.

Gegevens met één druk op de knop beschikbaar.”







# Fysiek domein

- Voorbereiding omgevingswet
- Aansluiting online kanalen
- Data op orde

## I-visie en het fysieke domein

Het fysieke domein staat aan de vooravond van ingrijpende veranderingen. De impact van de digitalisering en de opmars van gebruik van data impliceren een trendbreuk voor fysieke taakgebieden van vergunningen, mobiliteit, luchtkwaliteit, energie, water, vastgoed en grondbeheer, civiele techniek en duurzaamheid. Dominant thema is de komst van de Omgevingswet per 2019.

## 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 rust, welke afstemming nodig is en hoe die afstemming (bijvoorbeeld burenaakkoord) te regelen is. Het vereist dat de onderliggende kwaliteit van informatie juist en volledig is.

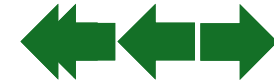
## Informatiegestuurd werken

Het beleid en de uitvoering in het fysieke domein transformeert naar een informatiegestuurde werkwijze. Dat geldt voor de Omgevingswet, Vastgoed & Grond en Beheer & Onderhoud, maar ook voor de duurzaamheidsopgave. We geven prioriteit aan het opbouwen, ontsluiten, benutten en optimaliseren van een integraal informatiebeeld.

## 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 Raad, College en organisatie zodat beter op de strategische vastgoed 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.

In 2019 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 Fysiek 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 zoals 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 werkprocessen digitaal moeten worden ingericht, waarbij de klantreis als uitgangspunt wordt genomen.

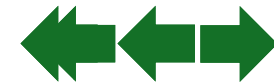
## Informatiegestuurd werken

Uitgangspunt van het Jeugdbeleid is het werken met één gezin, één gezinsplan, één regisseur. 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.

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. Praktisch voorbeeld is de pilot informatiegestuurd werken voor het terugdringen van jeugdoverlast.

We staan voor de uitdaging met minder middelen meer en betere zorg te 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.

Met de vorming van het regionaal werkbedrijf brengen we vraag en aanbod 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.

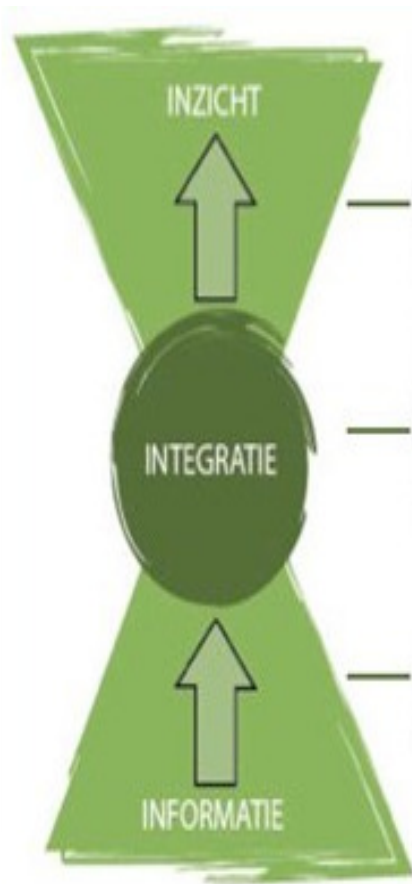
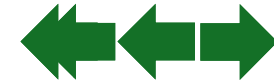
## Implementatie

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;
- Waarborgen van privacy en informatiebeveiliging bij uitwisseling van persoonsgegevens.

De **burger** moet worden **ontzorgd** en efficiënt en effectief worden **bediend**. Hierbij is realtime informatie 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. Dat doen we onder meer door de informatiecomponent als derde sturingselement toe te voegen, naast financiën en HR. Hiermee borgen we dat investeringsplannen langs deze drie peilers worden afgewogen.

## Informatiegestuurd werken

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

We gaan de informatiepositie van burgers, bedrijven, ketenpartners en gemeente versterken. Vanuit de rollen die de gemeente vervult als eindverantwoordelijke, regisseur of uitvoerder van opgaven zullen de informatiebehoeften 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 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.

## Toegevoegde waarde

Door het gedeelde informatiebeeld zullen rolverschiuvingen optreden waarbij het handelingsperspectief van de ketenpartners, burgers en bedrijven wordt versterkt. Voorbeeld hiervan is het beheer van eigen gegevens of ondernemen in de zorg. 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 van gegevens in de basisregistraties (BRP, BAG, BGT en WOZ);
- Ontwikkeling van gegevensmanagement, inclusief Big Data en Open Data.

“Het stelsel van **basisregistraties** vormt het fundament voor het **informatiehuis** van de stad, 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 aanzager van de innovatie.

### Digitalisering

De gemeente Apeldoorn 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 MijnApeldoorn.nl en later via MijnOverheid.nl worden de producten en diensten digitaal aangeboden.

### Informatiegestuurd werken

De ontwikkeling van informatiegestuurd 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 Apeldoorn. De volgende strategische IT onderwerpen zijn essentieel om verder uit te werken:

- Sourcing/cloud (in of externe IT service) en collectiviseringsstrategie I-voorzieningen;
- Vaststellen architectuur, Applicatie Portfolio Management, leveranciersmanagement;
- Eén concern portfolio;
- Lange termijn financiering IT;
- Inzet van scrum-teams per domein voor versnelling op de uitvoering;
- Versterking van functioneel beheer in lijn met informatiemanagement per domein.

“Dienstverlening onder de duim.”





# 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.

## 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 waarborgen ieders privacy;
- 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.

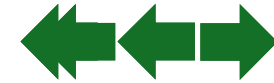
## Implementatie

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 Chief Privacy Officer (CPO);
- Aanstellen Chief Information Security Officer (CISO);
- Implementatieplan BIG.



# 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 intelligentie achter de (digitale) schermen. Het brengt een grotere behoefte aan hoogwaardige instroom en doorontwikkeling van personeel.

## Informatiebeeld over HR

Voor de gemeente Apeldoorn 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 het langer doorwerken, flexibiliteit in contractvormen, etc.

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 stad worden vanuit HR de volgende stappen gezet om te groeien richting een excellente organisatie:

- Inventarisatie van strategische personeelsplanningen per domein + follow up;
- Verbinding intensiveren met "I" door ontwikkeling informatieplan en opstellen van een projectenportfolio;
- Focus om de stuurinformatie voor HR op orde krijgen en te houden;
- Versterken digitale vaardigheden medewerkers.

We willen mensen blijven boeien en binden, ook als aantrekkelijke werkgever. Het Huis van de stad 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.”



# Realisatie

De komende tijd worden er verschillende initiatieven gestart om de realisatie van de I-visie mogelijk te maken. Hierbij vormt het Informatiehuis van de Stad 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) daarvoor altijd in een organisatie belegd moeten zijn. Elke rol brengt zijn specifieke eigenschappen in en het samenspel tussen deze rollen zorgt voor sturing en beheersing, maar ook innovatie, creativiteit en vernieuwing. Met het oprichten van de CIO Board waarin alle eenheden zijn vertegenwoordigd, is hiermee een begin gemaakt. De komende tijd zal de governance verder uitgewerkt worden.

Voor de bestuurlijke sturing wordt een begeleidingsgroep opgezet met 2 wethouders en ambtelijke vertegenwoordiging van het management. Rapportage over de voortgang van de realisatie zal in de reguliere verantwoording

(jaarverslag) worden opgenomen. In de MPB wordt jaarlijks opgenomen welke doelen het komend jaar worden bereikt.

## Portfoliomanagement en batenmanagement

Met behulp van portfoliomanagement (vertaling van I-visie in samenhangende projecten) en batenmanagement (monitoren dat baten daadwerkelijk worden bereikt) zal worden gestuurd op het realiseren van de doelen. Het invoeren van deze methodieken helpt ons grip te houden op de realisatie van de I-visie.

## 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.

## 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.

## Colofon

Dit document is opgesteld in opdracht van de directieraad en in samenwerking met alle eenheden van de Gemeente Apeldoorn

Contactgegevens:  
Gemeente Apeldoorn  
Marktplein 1  
7311 LG Apeldoorn

Augustus 2016

