

Gemeente Uden

ICT-visiedocument 2010-2012

Inleiding

Dit ICT-visiedocument geeft op hoofdlijnen de richting aan voor het te volgen ICT-beleid. Het doet echter geen uitspraken op detail over de inrichting daarvan. Daartoe zal, zoals hieronder in paragraaf 5 is aangegeven, een (ICT-)beleidsplan worden vervaardigd.

1. Veranderende behoefte uit samenleving en interne organisatie

Zelfstandige en omgevingsbewuste klanten

Landelijk, zelfs wereldwijd, is de tendens dat burgers en bedrijven steeds zelfstandiger vanuit hun eigen omgeving bepalen, waar en op welke wijze zij participeren in onze maatschappij. Daarbij willen zij ook zelf bepalen via welk kanaal (bijv. balie, telefoon, internet, email) zij zaken wensen te doen met onze organisatie. Aan deze wens wordt invulling gegeven door landelijke programma's als bijv. e-Overheid voor Burgers (voorheen Overheid heeft *Antwoord*®) en de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) via MijnOverheid.nl.

Bereikbaarheid dienstverlening

Vanuit de maatschappij ontstaat daarnaast in een snel tempo een door hen als vanzelfsprekend ervaren eis van 24x7 bereikbaarheid voor dienstverlening, inzage in informatie alsmede communicatie-mogelijkheden richting gemeente. Hierbij moeten we ons per product/dienst overigens terdege bewust blijven of deze functionaliteit altijd opportuun is. Ook de 24x7 inzage in de afhandeling van vragen wordt door de klant als eis gesteld.

Veranderende vorm van dienstverlening

Het Nationaal Uitvoerings Programma (NUP) geeft landelijk richting aan de bouwstenen van de e-Overheid. Daarbij neemt 'Antwoord®' als onderdeel van het NUP een prominente plaats in, daar dit concept de (E-)dienstverlening centraal stelt. Uitgangspunt daarbij is dat de gemeenten in 2015 het voorportaal zijn voor alle overheidsdienstverlening.

Intern is dit vertaald in een dienstverleningsconcept richting 2015, zoals vastgelegd in het Programma Dienstverlening. De van oudsher verkokerde processen en dienstverlening moeten daarbij integraal en in samenhang worden gezien en worden vanuit het programma dienstverlening zoveel als mogelijk generiek en transparant gemaakt. Dit betekent dat ook in de toekomstige inzet van ICT gezocht moet worden naar een generiek model en transparantie ten einde organisatiebreed gegevens en informatie te kunnen delen alsmede extern. Doorontwikkeling van onze ICT-omgeving binnen een vooraf geschetst kader, de Informatie-architectuur, is daarbij van cruciaal belang om o.a. eiland-automatisering/informatisering te voorkomen. Tevens om interne samenwerking o.b.v. een organisatiebrede informatiehuishouding mogelijk te maken.

Regionale samenwerkingsverbanden

Onder andere onder druk van economische veranderingen zien we dat steeds vaker efficiency gezocht wordt in het opzetten van regionale samenwerkingsverbanden. Hierbij vindt een verschuiving en vaak herinrichting van processen plaats en inherent daaraan de daaraan gelieerde gegevens- en informatiestromen.

Ook deze ontwikkelingen stellen andere eisen aan de afstemming en mogelijkheden van onze eigen en externe ICT-omgevingen en hebben consequenties voor onze ICT-beheerorganisatie.

Interne organisatie

Ook binnen onze eigen organisatie ontstaat naar de toekomst toe een andere behoefte en vraag naar ICT-mogelijkheden. Uden wil bijv. graag een moderne flexibele kantooromgeving creëren voorzien van flexplekken. Daarnaast ontstaat er een steeds sterkere wens om medewerkers die veel buiten het gemeentehuis werkzaam zijn toch de mogelijkheid te bieden om mobiel contact te houden en te kunnen werken met onze informatiesystemen in huis. Tenslotte moeten mogelijkheden van

thuiswerken serieus worden onderzocht en uitgewerkt zoals deze is benoemd als één van de 10 actiepunten uit het “convenant ondernemingsraad – bestuurder gemeente Uden”.

2. Uden een flexibele en omgevingsbewuste gemeente

Wat wil de gemeente Uden zijn

In de afgelopen jaren is de basis gelegd voor de ontwikkeling van de organisatie.

Uitgangspunten en ambities daarbij zijn:

- Vraaggericht
Een vraaggerichte organisatie, die weet wat de (interne en externe) klant wil. Een organisatie waar verantwoordelijkheden en bevoegdheden laag in de organisatie liggen, zodat we zo veel als mogelijk producten kunnen aanbieden onder het mom 'klaar terwijl u wacht' .
- Klantgerichtheid en klantvriendelijkheid
Een snelle adequate beantwoording van de vraag is het uitgangspunt ongeacht het kanaal van binnenkomst. Streven is 80% van de vragen binnen het toekomstig KCC te kunnen beantwoorden.
- Flexibel
We willen een organisatie zijn die zeer flexibel is, in staat om op ieder moment in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen en trends. Als flexibele organisatie maken we gebruik van de laatste ICT-ontwikkelingen
- Doelmatig en kwalitatief
Doelmatigheid en kwaliteit in de uitvoering van producten, processen en dienstverlening verbeteren. Met minder regels en kortere, transparante procedures.

Voor de komende jaren zijn uitgangspunten en gemeentelijke ambities m.b.t. dienstverlening alsmede landelijke ontwikkelingen vertaald in eerder genoemd Programma Dienstverlening en het Programma Organisatie-ontwikkeling. Bij de haalbaarheid van de daarin genoemde uitgangspunten en ambities speelt de ICT een cruciale rol.

Bovenstaande veronderstelt een flexibele en omgevingsbewuste gemeente specifieke eisen aan de invulling van onze dienstverlening en relaties met onze externe partners.

Inherent daaraan wordt een veranderende rol en inzet van ICT geëist, toekomstvast, flexibel en toch bedrijfszeker en niet enkel behoudend maar juist innovatief vooruitkijkend.

Daarnaast dient onze digitale informatievoorziening optimaal ondersteunend te zijn aan de van oudsher bekende contactkanalen zoals bijv. telefoon, balie en reguliere post. Zij zullen ook in onze toekomstige dienstverlening van aanzienlijk belang blijven voor degenen die geen gebruik kunnen c.q. willen maken van de digitale mogelijkheden.

3. ICT-ontwikkelingen / trends

De vele ICT-projecten die uit het NUP voortvloeien vereisen een visie voor de lange termijn met planningen op onderdelen. De organisatie van de ICT zal daarbij speciale aandacht behoeven. Van de ICT-medewerkers en omgeving wordt steeds meer gevraagd. Het is daarom van belang om tijdig op trends en ontwikkelingen te anticiperen.

3.1 Keteninformatisering

Ook verregaande ontwikkelingen bijv. op het gebied van keteninformatisering (DKD in de keten van Werk en Inkomen, landelijke verwijsindex risicojongeren, mens centraal en zorg voor jeugd), een landelijk stelsel van basisregistraties en landelijke overheidsportalen (OLO, RO-online) stellen nu en in de toekomst andere eisen aan de ICT-omgeving

3.2 Basisregistraties

Persoons-, adres- en gebouwgegevens eenmalig opslaan en voor meervoudig gebruik beschikbaar stellen zowel intern als extern. Dit conform de basisregistraties Personen, Adressen en Gebouwen. De wet kenbaarheid publiek rechtelijke beperkingen en ook de WOZ zijn als basisregistratie aangemerkt.

Controle op kwaliteit en beschikbaarheid.

Hier ligt de eerste basis voor administratieve lasten verlichting voor burgers en bedrijven.

3.3 Digitalisering

De slag van automatisering naar digitalisering is in volle gang. M.a.w. we leven in de toekomst meer dan ooit tevoren in een informatiemaatschappij met een nu al zichtbare transitie naar virtualisatie. Hierbij zullen zeer kritische en hoge eisen gesteld gaan worden aan de kwaliteit en snelheid waarmee we informatie met elkaar delen. Daarbij zal de communicatie tussen de gemeente en haar klanten steeds vaker via een digitaal kanaal verlopen.

3.5 Open standaarden en open Source

Het programma Nederland Open in Verbinding (NOiV) van het ICTU informeert overheidsorganisaties over de mogelijkheden van open standaarden (OS) en open source software (OSS) en stimuleert hen deze waar mogelijk toe te passen in hun informatiesystemen.

De trend van het steeds verder koppelen van verschillende netwerken en applicaties van verschillende leveranciers moet mede hierdoor mogelijk worden gemaakt.

4. Acties

4.1 Doorontwikkeling ICT-omgeving onder Architectuur

Onze dienstverlening verandert naar een vraaggerichte waarbij de klant, zoals gezegd, zelf bepaalt via welk kanaal de vraag wordt voorgelegd. Deze klantvraag resulteert in een bepaalde service van de gemeente. Dit pleit derhalve voor doorontwikkeling van onze ICT-omgeving binnen een vooraf geschetst kader, een Service Georiënteerde Architectuur.

Bij de toekomstige wijze van dienstverlening krijgen nl. de processen en benodigde gegevens veel meer een afdelingsoverstijgend karakter. Tevens kan daarmee eiland- automatisering/informatisering worden voorkomen en interne samenwerking o.b.v. een organisatiebrede samenhangende informatiehuishouding mogelijk worden gemaakt.

Centrale regievoering op deze doorontwikkelingen is daarbij gewenst.

Hierbij volgen we landelijk erkende standaarden en ontwikkelingen ten einde bij toekomstige interne en landelijke ontwikkelingen te kunnen blijven aansluiten. Zoals bijv. Nederland Open in Verbinding(NOiV), stelsel basisregistraties, NORA en GEMMA. De architectuurprincipes liggen vast in een architectuurplan dat voor de gehele organisatie bindend is.

4.2 Verdere doorontwikkeling van het mid-office concept Digimeente

Om invulling te kunnen geven aan de uitgangspunten en ambities zoals benoemd in het Programmaplan Dienstverlening en om de informatiearchitectuur vorm te geven is verdere doorontwikkeling van een mid-office concept als Digimeente noodzakelijk. Alleen dan kan een adequate verbinding tot stand worden gebracht tussen het KCC en de Back-office en kunnen medewerkers aan de voorkant in het KCC beschikken over de juiste informatie om antwoord te geven op vragen en de overeengekomen producten en diensten verlenen. Deze verbinding is nodig om middels een relatie met het CMS 24x7 dienstverlening mogelijk te maken en klanten te informeren over de voortgang van de afhandeling van aanvragen.

Hierin volgt Uden de Gov-United lijn en is zij een van de 75 participerende gemeenten in dit samenwerkingsverband. Hierin is Uden qua beeldvorming op de doorontwikkeling en inzet van Digimeente een voorloper.

Voor genoemde doorontwikkeling is acceptatie nodig van de offerte 'Digimeente en deelname aan GovUnited.'

- Contributie Govunited, jaarlijkse beheerkosten voor de afgenomen producten (o.a. antwoordportaal) en dubbele uitvoering. De applicatie geeft de mogelijkheid om het niveau van dienstverlening te bereiken dat is voorzien in het Antwoord-concept. De gemeente Uden streeft excellente dienstverlening na. Het in het programma Dienstverlening uitgeschreven concept van dienstverlening kan met Digimeente worden ondersteund. Met name het internetkanaal wordt door de applicatie ondersteund. Een moderne gemeente biedt haar burgers en bedrijven de mogelijkheid om digitaal transacties met de overheid te doen. Hiervoor is digimeente noodzakelijk. Gezien de bedrijfszekerheid is een dubbele uitvoering noodzakelijk. Hierdoor zal ook bij migraties en mogelijke uitval altijd een omgeving operationeel zijn. Digimeente is nog niet volledig uitontwikkeld, waardoor extra kosten mogelijk zijn.

4.3 Centrale ontsluiting van (te hergebruiken) gegevens

Binnen het mid-office concept heeft het Gegevensmagazijn een centrale rol v.w.b. het beschikbaar stellen van vooraleerst gegevens uit de basisregistraties t.b.v. hergebruik bij product/ dienstverlening. Hierbij moeten op termijn t.b.v. de ontwikkeling van een Geo-loket ook de daarvoor benodigde objectgegevens en geo-gegevens worden opgenomen.

4.4 Aanpassen en verder vormgeven ICT-beheer-organisatie

Om invulling te kunnen geven aan de hierboven geschetste ontwikkelingen dient de gemeente Uden haar ICT-beheerorganisatie goed tegen het licht te houden. De huidige beheerorganisatie biedt onvoldoende garanties en mogelijkheden zodat zonder aanpassing en investering hierop de gemeente Uden de ontwikkelingen niet meer kan blijven volgen.

Concreet betekent dit dat in de periode 2010-2011 de beheerorganisatie rondom de Basisregistraties en de Midoffice verder vorm gegeven dient te worden. Inrichting van een centraal beheercluster heeft daarbij sterk de voorkeur om het afbreukrisico te verminderen en de kwaliteit te verbeteren. Daarbij moet met name gedacht worden aan het functioneel/applicatiebeheer en het gegevensbeheer. Hierna kan deze ontwikkeling gespiegeld worden aan de beheertaken binnen de andere domeinen. Dit laatste om door te kunnen groeien naar een uniforme beheerorganisatie.

Tevens moet om onder architectuur te kunnen doorontwikkelen en de afstemming tussen de ontwikkelingen van de organisatie en ICT te bewaken invulling gegeven worden aan de rol van informatiemanager, c.q. informatie-architect.

4.5 Infrastructuur en samenwerking in regionale verbanden

Nu investeren in een flexibele en schaalbare infrastructuur waarmee de komende 5 jaren ingespeeld kan worden op toekomstige ontwikkelingen.

Voor realisatie van het voorgaande is acceptatie vereist van zowel de offerte ICT met als ambitie 'een professionele werkorganisatie te zijn en daarbij samen te werken in de regio AS 50' alsmede de offerte 'licenties kantoorautomatisering,' waardoor deze automatisering ook naar de toekomst toe is geborgd.

- Eenmalige aanleg van een beveiligde en brede datalijnverbinding tussen de samenwerkende gemeenten in 2011 en jaarlijkse abonnementskosten. Met behulp van deze lijnverbinding kan samenwerking digitaal worden gefaciliteerd. Zonder lijnverbinding is uitwisseling van grote hoeveelheden data niet mogelijk en is het ook niet mogelijk om op een andere locatie beheerwerk te verrichten. De lijnverbinding is voorwaarde voor samenwerking. De aanleg van een datalijn zou tevens moeten leiden tot herziening van de uitwijkmogelijkheden, echter zal eerst tot inverdien komen nadat het systeem volledig operationeel en uitgebreid getest is. Derhalve is m.i.v. 2013 hiervoor een taakstelling opgenomen.
- In de afgelopen periode heeft uitbreiding van het aantal werkplekken plaatsgevonden. Deze uitbreiding was noodzakelijk om medewerkers van de gemeente Uden in staat te stellen hun werkzaamheden te verrichten. Deze werkplekken dienen omgezet te worden volwaardige werkplekken (incl. volwaardige automatisering) waardoor uitbreiding van het aantal licenties voor Novell en Microsoft / Office noodzakelijk is. In 2011 eerste jaar aanschaf daarna onderhoud.
- Samenwerken op het gebied van ICT en dienstverlening faciliteren door op orde brengen en gelijkschakelen van ICT-platform. In 2011 staat vervanging van de algehele Udens technische infrastructuur (servers, lijnverbindingen, systeemsoftware en licenties) op het programma. We kiezen nu voor een investering op het niveau van de samenwerkende partners, dat tegemoet komt aan de eisen van een moderne organisatie. Hierin kunnen de klanten via internet zaken doen met de overheid en kan tijd en plaats onafhankelijk worden gewerkt. Op termijn is gezamenlijk beheer van deze systemen met de samenwerkende partners voorzien.

5. Aansluiting visie en beleid op organisatie-ontwikkeling

Om de ICT-ontwikkelingen te stroomlijnen in de organisatie, alsmede de samenhang en de afstemming op landelijke ontwikkelingen te bewaken, is vertaling van deze visie in praktisch

toepasbaar beleid noodzakelijk. In dit beleid moet de tot op heden als onvoldoende ervaren afstemming tussen de ontwikkelingen in de organisatie, de wereld om ons heen en de consequenties daarvan voor onze ICT-omgeving in beeld worden gebracht en worden bewaakt, zoals ondermeer blijkt uit de onlangs gehouden A-scan.

Ook moet daarmee een tijdige en onderbouwde allocatie van benodigde middelen en financiën worden bewerkstelligd en de basis worden gelegd voor bijstelling van ons ICT-beleid, zodat deze blijft aansluiten bij de wensen c.q. eisen die volgen uit de doorontwikkeling van de organisatie.

Met het in acht nemen van de hierboven beschreven doelen zal het huidige ICT-beleidsplan (2007) in 2010 worden geactualiseerd. Hiertoe wordt m.b.v. DVO's en informatieplannen een proof of concept opgezet.

In dit beleidsplan zal een onderscheid worden gemaakt in twee sporen.

1. Kwaliteit en basis op orde binnen de gemeente Uden, inclusief aandacht voor de beheerorganisatie en de beveiliging
2. Anticiperen op toekomstige ontwikkelingen en de veranderende rol van de gemeente richting 2015

H. Wösten
P. Stokkermans

Juli 2010