

24 NOV 2015

	Nummer griffie	:	
	Zaaknummer	:	
	Documentnummer	:	683 fgg
Van	: College van burgemeester en wethouders		
Aan	: de leden van de gemeenteraad		
Onderwerp	: Informatiebeleidsplan 2015-2018		

Verantwoordelijke portefeuillehouder: wethouder drs. F.P. Fakkers

Inleiding

Op 21 juli 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders het Informatiebeleidsplan 2015-2018 vastgesteld. Hierbij treft u het vastgestelde exemplaar aan.

Informatie

Het laatste vastgestelde beleid was beschreven in de "Visie op de ontwikkeling Informatie- en Communicatietechnologie gemeente Moerdijk" Dit dateert uit 2005 en was aan vernieuwing toe. Het bijgaande Informatiebeleidsplan gemeente Moerdijk 2015-2018 voorziet hierin en speelt in op de meeste recente ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening (zowel extern, regionaal als intern). Dit sluit tevens aan bij de aanbevelingen vanuit het rekenkameronderzoek ICT.

Bijlagen:

- Informatiebeleidsplan gemeente Moerdijk 2015-2018.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Moerdijk,
De gemeentesecretaris, de burgemeester,


Drs. A.E.B. Kandel


J.P.M. Klijs

Gemeente Moerdijk
in samenwerking met de gemeenten
Bergen op Zoom, Etten-Leur
en
Roosendaal

Informatiebeleidsplan 2015 – 2018



Informatie is onze troef

Datum: 15 september 2015

Auteurs: Chantal Damen, Robert Jacobs,

Kees Machielse en Roman Nowicki

(ondersteund door extern adviesbureau Telengy BV)

Versie historie

Versie	Datum	Omschrijving	Status
0.3	24-10-2014	Basisplan Bergen op Zoom ter bespreking I-adviseurs Etten-Leur en Moerdijk.	Besproken 30-10 en 2-11
0.4	24-11-2014	Basisplan Bergen op Zoom aangepast op situatie in Moerdijk in samenwerking met extern adviesbureau Telengy.	Besproken 25-11
0.5	26-11-2014	Basisplan Moerdijk intern besproken met I-adviseurs en op basis daarvan aangepast .	Besproken 27-11 en 1-12
0.6	3-12-2015	Idem	Besproken 10-12
0.7	23-12-2015	Idem	Besproken 7-1 en 14-1
0.8	19 en 21-01-2015	Idem	Besproken 21-1 en 23-1
1.0	26-01-2015	Concept Informatiebeleidsplan gemeente Moerdijk afgestemd op de BERM-gemeenten	Aangeboden aan BERM directeuren.
1.1	21-05-2015	Concept Informatiebeleidsplan gemeente Moerdijk aangepast op basis van meest recente ontwikkelingen tbv presentatie 26 mei 2015	Aangeboden aan overleg MT/DT, staf en college B&W.
2.0	29-05-2015	Definitief Informatiebeleidsplan gemeente Moerdijk aangepast op basis van meest recente ontwikkelingen	Aangeboden aan DT
2.1	1-6-2015	Definitief Informatiebeleidsplan gemeente Moerdijk aangepast op basis van meest recente ontwikkelingen	Aangeboden aan DT/MT en college B&W.
3.0	21-07-2015	Opmerkingen portefeuillehouder verwerkt ingebracht bij vaststelling	definitief
4.0	15-09-2015	Op verzoek van portefeuillehouder en manager dienstverlening aanpassingen aangebracht rondom dienstverlening.	definitief

Gerelateerde documenten

Naam
Uitvoeringsprogramma 2014 – 2018 gemeente Moerdijk
Visie dienstverlening Moerdijk 2010
Realisatieplan dienstverlening Moerdijk 2010
Strategische visie Moerdijk 2030
Paraplunota Economisch Klimaat 2012 -2030 gemeente Moerdijk
Paraplunota Maatschappij 2014 – 2030 gemeente Moerdijk
Paraplunota Leefomgeving 2012 – 2030 gemeente Moerdijk
Concernontwikkelingsprogramma 2014 – 2016 gemeente Moerdijk
Notitie verbonden partijen
Onderzoeksrapport gebruik generieke applicaties bedrijfsvoering 2014 (Telengy onderzoek)
Native rapport
Concept rapportage ICT onderzoek Rekenkamer

	Inhoud	
■	1 Inleiding	4
	1.1 Leeswijzer	4
■	2 Visie en strategie op Informatievoorziening	5
	2.1 Visie.	5
	2.2 Strategie.	5
	2.2.1 Strategische thema's op informatievoorziening	5
■	3 Toelichting bijlagen	10
	3.1 Bijlage 1: Trends en ontwikkelingen rondom informatievoorziening.	10
	3.2 Bijlage 2: Informatiebehoefte vanuit visie-, beleids- en realisatiedocumenten	10
	3.3 Bijlage 3: Voortgang realisatie NUP bouwstenen Moerdijk	10
■	BIJLAGE 1	11
■	1 Trends en ontwikkelingen rondom informatievoorziening	11
	1.1 Externe trends en ontwikkelingen	11
	1.1.1 Informatiemaatschappij	11
	1.1.1 Participatie/Dienstverlening	13
	1.1.2 Privacy en informatiebeveiliging	15
	1.1.3 Samenwerken/samen doen	16
	1.2 Ontwikkelingen Rijksoverheid	17
	1.2.1 Eén Digitale Overheid: i-NUP en GDI	17
	1.3 Regionale ontwikkelingen	18
	1.4 Binnengemeentelijke (interne) ontwikkelingen	19
	1.4.1 Strategische visie Moerdijk 2030	19
	1.4.2 Uitvoeringsprogramma gemeenteraad 2014-2018	19
	1.4.3 Paraplunota's	20
	1.4.4 Concernontwikkelprogramma 2014-2016	20
	1.4.5 Digitaal werken en zaakgericht werken	22
	1.4.6 Gebruik generieke ICT-applicaties door organisatie (Telengy rapport)	22
	1.4.7 Onderzoek ICT samenwerking BERM	23
	1.4.8 Rekenkameronderzoek ICT-beleid gemeente Moerdijk	23
	1.4.9 Organisatie van de informatievoorziening	23
	1.4.10 Werken onder architectuur.	25
■	BIJLAGE 2	27
■	BIJLAGE 3	30

1 Inleiding

Het laatste Informatiebeleidsplan voor de gemeente Moerdijk dateert uit 2005. Dit plan was destijds voornamelijk toegespitst op het (Rijks)actieprogramma 'Andere Overheid' en ging uit van 4 actielijnen:

1. De overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren;
2. De overheid gaat minder en anders regelen;
3. De Rijksoverheid gaat zichzelf beter organiseren;
4. De Rijksoverheid gaat haar relaties met provincies en gemeenten vernieuwen.

Deze actielijnen zijn in diverse rijksprogramma's doorontwikkeld. In paragraaf 2.2.1 is deze doorontwikkeling in beeld gebracht. Dat het informatiebeleid uit 2005 binnen Moerdijk hierop de laatste jaren niet is aangepast wil niet zeggen dat de ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening geen vervolg hebben gekregen. Deze zijn vertaald in een visie en realisatieplan dienstverlening en een jaarlijks projectenportfolio. De visie en het realisatieplan dienstverlening dateren echter ook al weer uit 2010 en diverse ontwikkelingen vragen om herijking. Dit informatiebeleidsplan sluit hierop aan.

Dit plan beoogt ook om uitvoering en strategie dichter bij elkaar te brengen en daardoor ook het bestuur en de organisatie. Informatievoorziening is voor velen nog een 'black box' waarbij de focus nog te veel ligt op de automatisering (ICT) en minder op de informatisering. Informatie is immers een strategisch instrument en productiemiddel voor onze organisatie. Informatie heeft eenzelfde belang als personeel en geld. Zonder informatie is er geen dienstverlening. Zonder informatie is er geen besluitvorming. Zonder goede informatievoorziening, geen effectieve gemeente. Informatievoorziening moet binnen onze gemeente goed georganiseerd zijn. Dat betekent dat deze goed aansluit bij de bestuurlijke en bedrijfsvoeringsdoelstellingen van onze gemeente. Daarom is informatie onze troef. Nu de automatisering in de samenwerking wordt ondergebracht is het nog belangrijker om de informatievoorziening goed in te regelen en daardoor ook het opdrachtgeverschap. Dit zal verder vorm gegeven via één van de actiepunten uit dit plan 'de organisatie van de informatievoorziening'.

Dit informatiebeleidsplan is het resultaat van de samenwerking op het gebied van informatievoorziening binnen de gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur, Roosendaal en Moerdijk (hierna te noemen BERM-gemeenten). Bijlage 1 paragraaf 1.1 is voor alle gemeenten gelijk. Bijlage 2 is ook op elkaar afgestemd. In de bijlagen zijn tevens de overige ontwikkelingen en de wijze waarop Moerdijk hier invulling aan gaat geven op het gebied van informatievoorziening in beeld gebracht. Dit laatste is onlosmakelijk verbonden met uitgangspunten en doelstellingen vanuit onze organisatie. Dit is dan ook de essentie van dit plan en is uitgewerkt in hoofdstuk 2.

Dit document heeft daarom als doel het management en bestuur te adviseren op welke wijze informatievoorziening georganiseerd en ingezet kan worden en welke aanpassingen nodig zijn in de werkwijze en sturing van de organisatie van de informatievoorziening, zodat de gemeente voorbereid is op toekomstige ontwikkelingen op het terrein van dienstverlening, bedrijfsvoering en regionale samenwerkingsverbanden.

1.1 Leeswijzer

Hoofdstuk 1 inleiding	Dit hoofdstuk
Hoofdstuk 2 Visie en Strategie	Hoe vertalen we de ontwikkelingen naar doelstellingen op het gebied van informatievoorziening en hoe gaan we informatievoorziening inzetten om de bestuurlijke en managementdoelen te bereiken.
Hoofdstuk 3 Bijlagen	Een overzicht van de bijlagen behorende bij dit document.

2 Visie en strategie op Informatievoorziening

Uit eerder beschreven ontwikkelingen blijkt dat de wereld om ons heen in een rap tempo beweegt en dat we proberen die bewegingen te volgen (of soms zelfs voor te zijn) bij onze eigen (door)ontwikkeling. Op het gebied van informatievoorziening is het ook belangrijk om de ontwikkelingen te blijven volgen en daar waar nodig en mogelijk is erop in te spelen. Het is echter ook belangrijk om een focus aan te brengen in de vorm van een visie en strategie en een regelmatige toetsing hierop omdat de ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening zo snel gaan dat we bij wijze van spreken dagelijks aanpassingen kunnen doorvoeren. Het is dus belangrijk om aan te geven waar en in welke richting de gemeente Moerdijk zich de komende jaren ontwikkelt, welke doelstellingen en uitgangspunten we daarbij hanteren en wat we gaan doen om dat toekomstbeeld te verwezenlijken. In de volgende paragrafen wordt dit weergegeven.

2.1 Visie.

Een visie op informatievoorziening moet een afgeleide of weerspiegeling zijn van het toekomstbeeld van het bestuur en de organisatie en dus eigenlijk die van onze burgers, bedrijven en instellingen.

Op het gebied van informatievoorziening is het belangrijk om inzichtelijk te hebben waar en in welke richting de gemeente Moerdijk zich de komende jaren ontwikkelt. Informatie is immers een strategisch instrument en een productiemiddel voor onze organisatie en heeft een zelfde belang als personeel en geld. Deze visie sluit aan op de diverse visiestukken binnen de organisatie maar ook op de wijze waarop we de komende jaren invulling willen en moeten geven aan de eerder beschreven ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening.

Als we kijken naar de diverse visies binnen onze organisatie en dit terugvertalen naar de kern van/voor informatievoorziening zien we dat we gaan voor een organisatie waar o.a. digitalisering alsmede klant- en externe gerichtheid excellent zijn en waarbij we constant voor ogen moeten houden waarom we doen wat we doen. Dit laatste vormt, net als binnen de organisatie, ook voor informatievoorziening de basis voor de komende periode en hebben wij vertaald in vijf strategische thema's: .

1. Basis op orde.
2. Digitaal / zaakgericht werken.
3. Dienstverlening.
4. Informatiebeveiliging.
5. Samenwerken.

2.2 Strategie.

Daar waar we bij de visie de 'stip op de horizon' van de organisatie en welke bijdrage de organisatie aan de maatschappij wil leveren vertaald hebben naar een blik in de toekomst op het gebied van informatievoorziening tot 2018, geeft dit hoofdstuk aan wat we gaan doen om deze 'toekomstdroom te realiseren' en welke doelstellingen we hierbij nastreven. Strategie betekent echter ook keuzes maken door ook aan te geven wat we niet gaan doen of waar geen nadruk op gelegd zal worden binnen deze periode.

2.2.1 Strategische thema's op informatievoorziening

Op basis van de trends en ontwikkelingen zoals weergegeven in bijlage 1 zijn naar 5 strategische thema's voor de ontwikkeling van informatievoorziening tot stand gekomen. Hieronder worden de strategische aspecten binnen deze thema's globaal weergegeven.

Basis op orde

Basisregistraties vormen het fundament voor een overheid die niet naar de bekende weg vraagt, klantgericht is, haar zaken op orde heeft en niet meer uitgeeft dan nodig. Door gegevens aan elkaar te koppelen ontstaat een samenhangend Stelsel van Basisregistraties met gegevens van een hoogwaardige kwaliteit die door alle overheidsinstellingen verplicht wordt gebruikt. De komende jaren richten we ons vooral op de modernisering van de GBA, de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) en het Nationaal Handelsregisters (NHR) de generieke voorzieningen als Digimelding (voor het terugmelden van onjuiste gegevens) en MijnOverheid.nl.

Ook de voorgestelde digitaliseringslag, zoals verwoord in de visiebrief Digitale Overheid 2017 van minister Plasterk, zal de komende jaren op de strategische agenda staan binnen informatievoorziening en vertaald worden naar diverse actiepunten en/of projecten. De focus zal hierbij liggen op toegankelijkheid, gebruikersgemak en standaardisatie.

De strategie in Moerdijk is gericht op het vereenvoudigen van het applicatielandschap, verhogen gebruiksgemak, data, uit de basisregistraties gebruiken en visie-, beleids- en realisatiestukken vernieuwen of aanpassen op de laatste ontwikkelingen en vooral koers van de organisatie. Hiervoor worden o.a. applicaties gekoppeld aan de landelijke voorzieningen om deze data op te halen. We maken gebruik van open standaarden, in principe open source en onze data is openbaar tenzij.

Doelstelling / uitgangspunt	op basis van
In 2018 hebben wij de basis van de informatievoorziening op orde. Dit betekent minimaal dat de basisregistraties op orde zijn, dat de organisatie van de informatievoorziening op orde is en dat informatiebeleidsstukken op orde zijn.	Interne ontwikkelingen
In 2018 kunnen burgers, bedrijven en instellingen alle (aan)vragen aan de gemeente digitaal versturen en alle berichten van de gemeente digitaal ontvangen.	Ontwikkeling Rijksoverheid
In 2018 hebben we volledige regie op de informatie-uitwisseling binnen de samenwerkingsverbanden en het sociale domein.	Uitvoeringsprogramma 5, speerpunt COP 6
In 2018 zijn de benodigde NUP-bouwstenen geïmplementeerd binnen onze infrastructuur.	Ontwikkeling Rijk
In 2018 is het applicatielandschap binnen bedrijfsvoering afgestemd op de behoefte van de organisatie.	Uitvoeringsprogramma 5, speerpunt COP 1
Tot 2018 volgen we het onderzoek binnen Roosendaal en Bergen op Zoom op het gebied van 'big data' en 'open data' en stemmen de uitvoeringsaspecten die daar mogelijk uit voort komen in BERM-verband af.	Externe ontwikkeling Regionale ontwikkeling
In 2018 zijn geo-informatie en administratieve informatie volledig met elkaar geïntegreerd.	Externe ontwikkeling
In de periode tot 2018 investeren we in de vaardigheden van onze medewerkers op het gebied van digivaardigheid en digibewustzijn.	Speerpunt COP 6
De gemeente Moerdijk past de principes toe zoals vastgelegd binnen de Informatie-architectuur.	Speerpunt COP 6
Ook in de periode tot 2018 omarmt de gemeente Moerdijk de initiatieven vanuit het Rijk (o.a. KING) om te komen tot standaardisatie. Op basis hiervan toetst de gemeente Moerdijk bij inkooptrajecten voor software of leveranciers hieraan voldoen en zich in hebben geschreven binnen de softwarecatalogus van KING.	Ontwikkeling Rijksoverheid

Digitaal werken

Digitalisering binnen de overheid is al lang niet meer een vraagstuk, maar een fact of life. In alle domeinen is het nut en noodzaak van digitalisering doorgedrongen. Het spreekt daarom voor zich dat digitaal werken ook als ontwikkeling is opgenomen binnen onze organisatie (paragraaf 2.4.5) en dat we hier ook de komende jaren aandacht voor hebben.

Dit betekent o.a. dat het projectplan 'Orde op zaken, zaken op orde: Moerdijk Digitaal' uit 2012 doorontwikkeld zal worden voor de periode 2016-2018. Vooruitlopend hierop zal invulling gegeven worden aan de aanbevelingen en conclusies van het extern onderzoek naar het gebruik van generieke ICT-applicaties binnen de organisatie door uitwerking van de 'ontmanteling' van ons huidige Document Management Systeem (DMS) dan wel zaakstelsel. De aanbeveling om de inzet van de huidige sjabloongenerator te heroverwegen, zal meegenomen worden in de doorontwikkeling van het projectplan 'Orde op zaken, zaken op orde: Moerdijk Digitaal'.

In de periode 2015-2018 gaan we ook werken aan een omgeving waarbij digitaal werken een vanzelfsprekendheid is voor de medewerker. Een omgeving waarbij niet alleen gekeken zal worden naar de

ondersteunende systemen en applicaties (zoals het DMS) maar ook naar vaardigheden van medewerkers en ontwikkelingen in de regio.

Digitalisering moet leiden tot een papierarme organisatie en een duurzaam archief met openbare en toegankelijke digitale overheidsinformatie. E-depot's worden landelijk en regionaal opgezet om het duurzaam beheren en toegankelijk maken van te bewaren digitale archiefbescheiden mogelijk te maken. Minister Bussemaker (OCW) heeft in 2013 met gemeenten, provincies en waterschappen afspraken gemaakt om het archief van de overheid toegankelijker en duurzamer te maken. Voor burgers betekent dit dat overheidsinformatie beter vindbaar is en sneller openbaar wordt. Tevens wordt de historische archiefinformatie beter toegankelijk via een landelijke portal. De afspraken zijn vastgelegd in het Archiefconvenant. Belangrijke doelen voor 2016 zijn een landelijk dekkend netwerk van elektronische depotvoorzieningen voor alle overheden, snellere overdracht van relevante overheidsinformatie naar een archief (nu kan dat nog 20 jaar of meer duren) en digitale toegang tot archieven van de overheid. Toepassen daarvan past binnen het beleid van Moerdijk om taken (archivering) bij externe organisaties te beleggen als dit rendabel is.

Doelstelling / uitgangspunt	op basis van
De informatievoorziening van de gemeente moet dusdanig zijn ingericht dat gebruik kan worden gemaakt van eenvoudige toepassingen voor digitale dienstverlening.	Externe ontwikkeling Uitvoeringsprogramma 5, speerpunt COP 2.
In 2018 kunnen praktisch alle medewerkers plaats- en tijdonafhankelijk werken waarbij de voor hen benodigde toepassingen, gegevens en informatiesystemen beschikbaar zijn. De systemen maken het o.a. mogelijk om snel contact te zoeken en krijgen met collega's en derden en om (zoveel mogelijk) te werken binnen één digitale werkomgeving	Externe ontwikkeling, uitvoeringsprogramma 5, speerpunt 4
De gemeente Moerdijk richt zich de komende jaren op het bedieningsconcept werken vanuit thuis, klantbezoek of op afspraak in een openbare locatie.	Externe ontwikkeling, uitvoeringsprogramma 5, speerpunt COP 1
Werknemers mogen en kunnen hun werkzaamheden uitvoeren op eigen apparatuur waarop ook privé-zaken worden afgehandeld. Indien een medewerker kiest om op een privé-apparaat ook zakelijke werkzaamheden uit te voeren, dan moeten de werkzaamheden uitgevoerd worden onder dezelfde regels als die voor de werkplek in het gemeentehuis gelden.	Externe ontwikkeling

Dienstverlening

Basis voor de dienstverlening is de Dienstverleningsvisie Moerdijk 2010. Deze visie is nog steeds actueel, met uitzondering van de inzet te komen tot één loket voor alle overheidszaken. Dit streven is losgelaten als gevolg van veranderende standpunten op landelijk niveau, maar ook vanwege het onderbrengen van producten binnen andere entiteiten in het kader van de samenwerking. De focus ligt nu meer op het vormgeven van de digitale overheid: "Digitaal, wat digitaal kan" (Plasterk 2014). De komende jaren gaan we dan ook zoveel mogelijk diensten digitaal maken, aanbieden en standaardiseren. Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar de toegankelijkheid en het gebruikersgemak. Enerzijds om het klantgemak te vergroten, anderzijds om onze processen efficiënter en daarmee goedkoper uit te voeren. Daarmee wordt invulling gegeven aan programma 5 van het uitvoeringsprogramma 2014-2018 en speerpunt 2 uit het COP.

Het KCC is onlosmakelijk verbonden met dienstverlening.. Vandaar dat in het uitvoeringsprogramma 2014-2018 en het Concern Ontwikkelingsprogramma 2014-2016 hier uitvoerig bij stil wordt gestaan. Het loslaten van de één-loketgedachte van alle overheidszaken heeft geleid tot het besluit de samenwerking in BERM-verband om te komen tot één gezamenlijk KCC te beëindigen. De focus ligt nu op het verder vormgeven van een Moerdijs KCC, waarbij uiteraard stil wordt gestaan bij de hiervoor benodigde investeringen in mensen en middelen. Bovenstaande veranderingen hebben grote invloed op de infrastructuur en de uitgangspunten die hierop van toepassing zijn (bijvoorbeeld het uitgangspunt 'overheid als één organisatie en één loket belegd binnen de gemeenten'). Dit vergt een behoorlijke aanpassing aan het huidige fundament en voorzieningen die hiervoor zijn ingericht (of nog moeten worden).

Doelstelling / uitgangspunt	op basis van
In 2018 bieden we participatieplatformen waarmee burgers en wijkteams	Externe ontwikkeling

optimaal informatie kunnen delen en gebruik kunnen maken van de informatie die in de keten aanwezig is.	
In 2018 is onze digitale informatievoorziening en dienstverlening naar burgers en bedrijven zo ingericht dat zij zelfstandig (zonder hulp van ambtenaren) producten en diensten kunnen afnemen of stappen kunnen zetten in publieke terreinen.	Externe ontwikkeling
Het digitale dienstverleningskanaal zal actief versterkt en gepromoot worden zodat de dienstverlening op de andere kanalen (telefoon, balie, post) terug gebracht wordt naar maximaal 10%.	Uitvoeringsprogramma 5, speerpunt COP 1, interviews
Bij het vaststellen van de digitale identiteit maakt de gemeente Moerdijk gebruik van de huidige of nieuw ontwikkelde door de centrale overheid vastgestelde standaarden (thans DigiD en Eherkenning) voor het aanvragen en/of verstrekken van producten en diensten.	Externe ontwikkeling
In 2018 kunnen informatiekundige producten en diensten digitaal geleverd worden als een burger, bedrijf of instelling daarom vraagt.	Ontwikkeling Rijk
Geografische ontsluiting zal leidend zijn in onze dienstverlening.	Externe ontwikkeling

Informatiebeveiliging

Veel van de ontwikkelingen om ons heen maken informatiebeveiliging steeds belangrijker, daardoor is het thema actueler dan ooit. Niet alleen voor ons als gemeente, maar voor de gehele samenleving. Dit wordt ook zichtbaar in de vele instituten voor informatiebeveiliging die landelijk en wereldwijd ontstaan.

Alle eerder genoemde thema's hebben een belangrijke component op het gebied van informatiebeveiliging. Ketensamenwerking, netwerken, digitale diensten, digitaal werken, mobiel werken en de cloud zijn allemaal ontwikkelingen die veel mogelijkheden voor innovatie en bezuiniging met zich meebrengen, maar ook risico's op het gebied van informatiebeveiliging. Als gemeente hebben we een voorbeeldfunctie en kunnen het ons niet permitteren deze risico's te veronachtzamen. Vanaf 2011 wordt hier al actief beleid op gevoerd en in 2014 is dit beleid voor het laatst geactualiseerd. De komende jaren zal de uitwerking van dit beleid vooral gericht zijn op de ontwikkelingen zoals beschreven in bijlage 1. In 2015 zal dit beleid (en de uitwerking) ook afgestemd worden met het centrale beleid voor de gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur en Roosendaal.

Doelstelling / uitgangspunt	op basis van
In de periode 2015-2018 is informatiebeveiliging en privacy een speerpunt binnen onze organisatie. De nadruk ligt hierbij op bewustwording, houding en gedrag zoals opgenomen in het informatiebeveiligingsbeleid, mobile en cloud, privacy en samenwerkingsverbanden.	Uitvoeringsprogramma 5

Samenwerken

Samenwerking met (keten- en netwerk)partners in de regio komt steeds vaker voor. Onderlinge gegevens uitwisseling is essentieel voor een efficiënte ketenintegratie. Informatievoorziening moet vaker in de oriëntatiefase van een samenwerking aan tafel zitten om over de mogelijkheden en beperkingen te adviseren.

Beperkingen die ook tot uiting komen in de ontwikkeling (op onderdelen) van Moerdijk richting 'regiegemeente'. In die rol vult Moerdijk het beleid in en laat zij de uitvoering over aan een uitvoeringsorganisatie in een regionaal samenwerkingsverband. Moerdijk kiest hierbij voor de overdracht van taken en processen welke per beleidsterrein kunnen verschillen waarbij er ook voor gekozen is of kan worden voor het verleggen van het loket en bijbehorende dienstverlening naar externe samenwerkingsverbanden. Dit sluit niet (altijd) aan bij eerdere uitgangspunten en hierop gebaseerde realisatie. De komende jaren brengen we dit verder in beeld.

We stimuleren de samenwerking op informatievoorziening binnen de BERM-gemeenten door informatiebeleid en architectuur op elkaar af te stemmen. In de uitvoering van dit beleid en de architectuur zullen we zoveel als mogelijk samenwerken. Uitgangspunt in de samenwerking is een zo goed mogelijke afstemming op de doelstellingen van iedere afzonderlijke gemeente maar wel naar een optimale realisatie van het projectenportfolio.

Met de juiste mix van applicaties en infrastructuur wordt plaatsonafhankelijke samenwerking mogelijk gemaakt.

Doelstelling / uitgangspunt	op basis van
-----------------------------	--------------

Na vaststelling van de Informatiebeleidsplannen binnen de BERM-gemeenten ligt er een verplichting om bij het vervangen van een hoofdapplicatie een gezamenlijk wensen en eisenpakket in BERM-verband op te stellen voor een gezamenlijke aanbesteding.	Regionale ontwikkeling
In samenwerking tussen de BERM-Gemeenten en de ICT WBW organisatie zal een visie en beleidsplan op het gebied van ICT worden samengesteld.	Regionale samenwerking
Moedijk richt voor 2018 op een generiek flexibel online samenwerkingsplatform op waarop derden eenvoudig kunnen aansluiten en die snel en eenvoudig is aan te passen op nieuwe ontwikkelingen.	Uitvoeringsprogramma 5, speerpunt 4

3 Toelichting bijlagen

3.1 Bijlage 1: Trends en ontwikkelingen rondom informatievoorziening.

Ontwikkelingen die mogelijk van invloed zijn op de informatievoorziening van onze gemeente.

3.2 Bijlage 2: Informatiebehoefte vanuit visie-, beleids- en realisatiedocumenten

Betreft de bijlage zoals benoemd in paragraaf 2.2.1 met betrekking tot een letterlijke verwijzing naar teksten vanuit de strategische visie Moerdijk 2030, de paraplunota's Economisch klimaat 2012-2030, Leefomgeving 2012-2030, Maatschappij 2014-2030, de dienstverleningsvisie Moerdijk 2010 en het realisatieplan dienstverlening 2010, het uitvoeringsprogramma gemeente Moerdijk 2014-2018 en het Concernontwikkelingsprogramma 2014-20

3.3 Bijlage 3: Voortgang realisatie NUP bouwstenen Moerdijk

Betreft de bijlage zoals benoemd in paragraaf 2.4 met betrekking tot de voortgang van de realisatie van de bouwstenen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP).



BIJLAGEN Z.O.Z.

BIJLAGE 1

1 Trends en ontwikkelingen rondom informatievoorziening

Trends en ontwikkelingen rondom informatievoorziening

Deze bijlage geeft een korte beschrijving van de belangrijkste trends en ontwikkelingen op diverse niveaus die van invloed zijn op I(CT) of het gevolg zijn van I(CT). Een onderdeel van deze bijlage beschrijft de eerste stappen om te komen tot een meer intensieve samenwerking op het gebied van informatievoorziening. Het resultaat hiervan is weergegeven in paragraaf 2.1. De hoofdlijnen in deze paragraaf zijn gezamenlijk in beeld gebracht, de tekstuele uitwerking is vervolgens uitgewerkt door de senior informatieadviseurs van de gemeenten Bergen op Zoom en Roosendaal en wordt ook door alle BERM-gemeenten gebruikt. Het gaat hierbij enkel om trends die voor de gemeente Moerdijk of één of meerdere andere gemeenten relevant zijn voor de periode 2015-2018.

Elke gemeente heeft vervolgens haar eigen invulling gegeven aan het vervolg van deze bijlage waarin naast de externe trends en ontwikkelingen ook de volgende paragrafen toegevoegd zijn:

- 2.1 Externe trends en ontwikkelingen
- 2.2 Ontwikkelingen Rijksoverheid
- 2.3 Regionale ontwikkelingen
- 2.4 Binnengemeentelijke ontwikkelingen
- 2.5 Doorontwikkelingen vakafdelingen

1.1 Externe trends en ontwikkelingen

De informatieadviseurs van de BERM-gemeenten hebben de belangrijkste globale en landelijke trends en ontwikkelingen, die van invloed zijn op ICT of het gevolg zijn van ICT, in beeld gebracht. Het gaat daarbij enkel om die trends die voor de BERM-gemeenten relevant zijn voor de periode 2014-2018. Deze trends en ontwikkelingen zijn geclusterd in een viertal thema's:

1. Informatiemaatschappij
2. Participatie/dienstverlening
3. Privacy/informatiebeveiliging
4. Samenwerken/samen doen

1.1.1 Informatiemaatschappij

Steeds meer mensen digitaal, maar niet vaardig en digibewust

Informatie en communicatie beheerst een steeds groter wordend deel van ons functioneren in de samenleving. Nieuwe media en communicatiemiddelen hebben gevolgen voor de manier waarop mensen met elkaar omgaan, niet gehinderd door plaats of tijd. Internet groeit fors als aankoopkanaal, we kopen onze dagelijkse boodschappen bij AH.nl, luisteren naar muziek via Spotify, lezen een krantje via NRC.nl. Alles wat we meemaken delen we met onze (digitale) vrienden op Facebook en zakelijk houden we contact en delen we informatie via LinkedIn.



Niet altijd hebben we door wat de consequenties zijn van wat we doen op het internet. Was het wel handig die leuke foto van dat ene feestje even op Facebook te zetten? Was het wel handig om die stofzuiger via het internet te bestellen? Hoe zit het met een storing? Criminelen vinden via internet, virussen en phishing mails zwakke plekken in de virtuele wereld.

Kortom, nieuwe ontwikkelingen leiden tot nieuwe vragen en vraagstukken. We moeten bewuster worden van de consequenties van dit digitale leven. Onze (digi-)vaardigheden moeten worden vergroot en ons (digi-)bewustzijn moet omhoog. Anders halen we niet uit deze ontwikkeling wat er in zit, of we raken er zelfs in verstrikt!

Big data

Big data, we horen de term steeds vaker, maar wat is het eigenlijk? Big data is zeker niet hetzelfde als managementinformatie. Het betreft het geautomatiseerd analyseren van zeer grote hoeveelheden gegevens van verschillende oorsprong op relaties tussen die gegevens. Dit hoeven geen oorzaak – gevolgrelaties te zijn! Een dergelijk systeem is in staat relaties te zien, die wij als mensen nooit uit die hoeveelheid gegevens kunnen ontdekken, of zouden kunnen concluderen uit traditioneel onderzoek.



Het gebruik van Big Data wordt gezien als het proactief verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Een voorbeeld is het zogeheten Profiling door de gemeente Amsterdam. Via de barcode van de City Card voor toeristen wordt hier informatie verzameld om te zien welke attracties in trek zijn en wanneer het druk is. De zo verzamelde kennis wordt gebruikt om te waarschuwen voor drukte of om andere attracties meer onder de aandacht te brengen.

De gemeente Utrecht gaat met behulp van Big Data de zelfredzaamheid in een wijk monitoren en de omvang van ondersteuning voorspellen. Op basis van datasets van de gemeente, partners en social media kan een realistisch scenario worden bepaald met betrekking tot de ondersteuning van gemeenten en partners. Vooral kan ook worden bepaald wanneer ondersteuning niet nodig is en vertrouwd kan worden op de zelfredzaamheid van bewoners.

Uiteindelijk biedt Big Data meer kennis over menselijk gedrag. Daarmee biedt het de kans om de dienstverlening van gemeenten naar burgers grensverleggend te verbeteren. Big data is een nieuwe ontwikkeling die nog in de beginfase staat.

Altijd, overal, persoonlijk en actueel

Tijd-, platform- en plaatsafhankelijk werken wordt een vanzelfsprekendheid. Er gaat steeds meer in 'the cloud' plaatsvinden (applicaties, data-opslag en infrastructuur) zodat je:



- altijd de beschikbaarheid hebt over toepassingen en gegevens, ofwel 'het moet het altijd doen';
- altijd informatie krijgt die voor jou persoonlijk en je werk interessant is;
- altijd toegang hebt tot de juiste en actuele gegevens;
- eigen privacy en beveiliging zijn gewaarborgd.

Het hebben is uit, erbij kunnen is in

Tot voor kort verzamelden we muziek op geluidsdragers, de toename van internetdiensten en –radio gaat razendsnel. Met bijvoorbeeld Spotify kun je tegen een beperkt maandelijks bedrag toegang krijgen tot elke muziek waar je behoefte aan hebt. Hebben we die auto nog nodig, of lenen we die om de hoek? Wil ik nog wel een ingewikkelde computer hebben of gebruik ik gewoon Google-docs op een eenvoudige tablet-computer? Kortom, eigen bezit wordt als steeds minder belangrijk gezien, het gaat erom dat je er altijd en overal gebruik van kunt maken.



The Internet of Things

Deze vreemde term geeft de ontwikkeling aan dat apparaten (eigenlijk gebruiksvoorwerpen) op termijn de meerderheid zullen vormen ten opzichte van computers en andere devices (als tablets en smartphones) die verbonden zijn met het internet. Volgens een schatting van het gezaghebbende onderzoeksbureau Gartner zullen er in 2020 zo'n 26 miljard apparaten aan het Internet of Things gekoppeld zijn. Dat aantal groeit explosief: in 2010 waren dat er 10 miljard en in 2012 15 miljard! Meer en meer apparaten worden voorzien van allerlei sensoren die verbonden zijn met internet. Die sensoren leveren kolossale hoeveelheden gebruikersinformatie op.



Binnen de gemeente Venlo is een proef opgestart met nieuwe techniek voor de aansturing openbare verlichting. Openbare verlichting die gekoppeld is aan het internet kan bijvoorbeeld gestuurd worden in geval van calamiteiten of onderhoud. Andere voorbeelden zijn gemalen die doorgeven als er een storing is, vuilnisbakken die doorgeven dat ze geleegd moeten worden.

Internet of Things geeft veel mogelijkheden om onze manier van leven te verbeteren, echter het leidt ook tot heel veel gegevens die steeds meer inzicht geven in ons gedrag.

Combinatie van geo-informatie, multimedia en administratie

Ruimtelijke componenten bevatten verrassend veel informatie.

Je kijkt op Google Maps wanneer je op vakantie gaat om een beeld te krijgen van de route en de bezienswaardigheden. Met de satellietkaart (met daarop weergegeven de wegenkaart en de icoontjes van de bezienswaardigheden) loop je virtueel door de straten om een beeld te krijgen van de bestemming. Je klikt even op het icoontje boven een restaurant. Je wordt doorgezet naar de website, zodat je het menu kan bekijken en de ervaringen van andere bezoekers.

Door grafische kaarten, multimedia (foto's en film) en (administratieve) gegevens aan elkaar te koppelen, wordt het voor burgers steeds eenvoudiger om informatie te vinden. Gemeenten hebben direct inzicht in bijvoorbeeld demografische opbouw, huishoudensamenstelling, woningvoorraad, fysieke kenmerken, voorzieningen en economische situatie van buurten of wijken. Door grafische weergave is het mogelijk om inzicht te krijgen in de factoren waarin een buurt onder- of overpresteert.



Het sociale leven wordt steeds meer digitaal (vervaging van grenzen)

Wij zijn overal bereikbaar, grenzen zijn er niet meer. Het digitale leven wordt ook steeds meer ons sociale leven. In een wereld waar je overal bereikbaar bent, vervagen ook grenzen tussen werk en privé. Je moet soms keuzes maken, werk is niet langer een concurrent van privé. Reistijd kan geen beperking meer zijn. Vergaderen doen we eventueel op afstand met collega's binnen de ons omliggende gemeenten. Burgers kunnen overal vandaan de gemeente vragen stellen en diensten afnemen, ook buiten kantooruren. Grenzen vervagen zowel fysiek, qua tijd, als tussen werk en privé).

1.1.1 Participatie/Dienstverlening



24 x 7

Dit begrip horen we steeds vaker, maar wat betekent dat? Dat we als burger 24 uur per dag en 7 dagen per week diensten kunnen aanvragen bij gemeenten en bedrijven? Maar wat als die website niet bereikbaar is? Moet die website ook zo worden opgezet dat het garanties biedt ten aanzien van bereikbaarheid en beschikbaarheid? Wat moet er dan gebeuren?

Wanneer je telefonisch contact opneemt met de gemeente, is er dan ook altijd iemand die de telefoon beantwoordt je goed te woord staat? Of word je al snel doorverwezen naar de volgende ochtend? Krijg je via de telefoon dezelfde informatie of is die weer anders dan op de website?

24x7 dienstverlening is gemakkelijk gezegd. Geen burger of klant zal er bezwaar tegen hebben, maar dit heeft wel grote consequenties op de organisatie van ons werk. Oplossingen moeten snel voorhanden zijn in geval van storingen. Of vinden we dat niet nodig? Hoe regelen we dat er altijd iemand telefonisch bereikbaar is die in 80% van de gevallen ook een goed antwoord kan geven? Of vinden we een doorverwijzing ook goed? Alles optimaal regelen is mogelijk, maar vraagt ook de juiste middelen (in geld en menskracht).

Digitaal tenzij...

Als gemeente moeten we met minder geld steeds meer doen. Door inzet van de nieuwste digitale mogelijkheden, wordt het steeds beter mogelijk een goede digitale dienstverlening te garanderen. We zoeken niet zelf meer de gegevens van de burger op, maar vragen de burger die bij de digitale aanvraag meteen op te geven. Natuurlijk vragen we niet alle gegevens op, veel gegevens hebben we immers via de basisregistraties al beschikbaar. We zorgen er dan ook voor dat burgers die basisgegevens nog maar één keer hoeven op te geven. Voor de burger of het bedrijf wordt het mogelijk om ook buiten kantooruren diensten aan te vragen of geleverd te krijgen. Dat alles tegen lagere kosten dan levering van diensten via baliecontacten, de post of telefoon.



Ook vanuit de Rijksoverheid is de lijn van 'digitaal tenzij ...' ingezet. In de 'Visiebrief digitale overheid 2017 - mei 2013' schetst voormalig minister Plasterk een toekomstbeeld waarin de dienstverlening van de overheid zoveel mogelijk digitaal geleverd wordt. Belangrijkste punten in deze visiebrief zijn:

- Informatie moet online beschikbaar zijn;
- Burgers kunnen alle (aan)vragen aan de overheid digitaal versturen en alle berichten van de overheid digitaal ontvangen;
- Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid;
- Inzage- en correctierecht voor burgers;
- Informatieveiligheid en stelsel elektronische ID;
- Optimaal gebruik van digitale gegevens door de overheid;
- Samen verder bouwen aan een gezamenlijke infrastructuur.

Doorontwikkelen drie decentralisaties

Op 1 januari 2015 zijn de drie decentralisaties in gegaan. Vanaf dat moment zijn we als gemeente verantwoordelijk voor:

- het bieden van zorg aan langdurig zieken of ouderen;
- het geven van hulp bij het vinden van werk (of een uitkering verstrekken);
- de jeugdzorg.



Gezien de hoeveelheid werk die op onze gemeente hierdoor afkomt en de korte tijd waarin alles geregeld moet worden, zal de eerste zorg zijn dat we per 1 januari 2015 deze mensen ook daadwerkelijk kunnen helpen. In de periode daarna, zullen we al onze (digitale) werkprocessen zo goed mogelijk in gaan richten. Met name het inrichten van één centrale gemeentelijke toegang voor het sociale domein zal de komende jaren een uitdaging zijn. Pas dan zijn we echt in staat om het principe 'één gezin, één plan, één regisseur' goed uit te voeren.

Zelfredzaamheid

In de huidige tijd verwachten we steeds meer van onze burgers, maar ook van onze medewerkers. We moeten meer zelf kunnen en alleen als het niet anders kan, krijgen we hulp. De overheid zorgt niet meer voor ons, maar zorgt dat we zelf beter in staat zijn zaken te regelen.

Open data

Wat is open data?

- De data is openbaar;
- Er berust geen auteursrecht of andere rechten van derden op;
- De data zijn bekostigd uit publieke middelen, beschikbaar gesteld voor de uitvoering van die taak;
- De data voldoen bij voorkeur aan 'open standaarden' (geen barrières voor het gebruik door ICT-gebruikers of door ICT-aanbieders);
- Open data is bij voorkeur computer-leesbaar, zodat zoekmachines informatie in documenten kunnen vinden.



De gemeente heeft veel gegevens in huis die we voor onze bedrijfsvoering gebruiken. Door zoveel mogelijk gegevens open te stellen voor burgers en bedrijven, stimuleren we de creativiteit van burgers en bedrijven om nieuwe dienstverlening te creëren. Een zeer bekend voorbeeld van een succes met open data is de website en app van Buienrader. De gegevens waren altijd al bij het KNMI beschikbaar. Toen het KNMI die beschikbaar stelde voor iedereen, kon een bedrijf de website buienradar.nl opzetten. Deze zeer veel gebruikte dienst draait op open data.

Gemeente als regievoerder

Als gemeente krijgen we steeds meer te maken met indringende en complexe vraagstukken. We krijgen als gemeente, per saldo, ook steeds minder geld ter beschikking voor het oplossen van deze vraagstukken. Dit vraagt om samenwerking met verschillende partijen zowel binnen als buiten onze eigen gemeentelijke grenzen. Het vraagt ook om meer ruimte voor eigen initiatief van inwoners en om zelfsturing. We moeten effectief zijn en onderzoeken welke vormen van sturing en regie daar het beste bij passen.

Nieuwe omgevingswet

Naast de al ingezette integratie van het sociale domein, komt er nu via de nieuwe omgevingswet ook steeds meer integratie op het fysieke domein. Het omgevingsrecht bestaat uit tientallen wetten en honderden regelingen voor ruimte, wonen, infrastructuur, milieu, natuur en water. En allemaal met hun eigen uitgangspunten, procedures en eisen. De wetgeving is te ingewikkeld geworden voor de mensen die ermee werken. Daardoor duurt het bijvoorbeeld langer voordat een project kan starten. Het kabinet wil het omgevingsrecht makkelijker maken en samenvoegen in één omgevingswet. Het kabinet streeft er naar om deze wet in 2018 in te laten gaan.



Dienstverlening op 'maat' en 'eigen lokatie'

Werken en communiceren kent geen beperkingen meer qua plaats en tijd. We kunnen overal vandaan met elkaar communiceren (via telefoon, Whatsapp, videoconferencing etc.) en werken. Dit biedt steeds meer mogelijkheden om de dienstverlening meer op maat te maken en op de 'eigen locatie' van de klant te leveren, bijvoorbeeld via keukentafelgesprekken bij de klant thuis of via een Skype-overleg (videoconferencing). Een voorbeeld van deze ontwikkeling is de gemeente Molenwaard. Deze fusiegemeente heeft geen eigen stadskantoor meer. Het bedieningsconcept is gericht op het werken vanuit huis, klantbezoek of afspraak in een openbare locatie.

1.1.2 Privacy en informatiebeveiliging

Toenemende aandacht vanuit privacy

We leven in een informatiesamenleving, waarbij digitalisering de norm is geworden. Vrijwel alles wordt digitaal opgeslagen. In die opslag zit ook privacygevoelige informatie. Denk hierbij aan de financiële gegevens bij de banken en verzekeraars, medische gegevens in de vorm van het elektronisch patiëntendossier (EPD), verblijfsinformatie via de OV-chipkaart, kentekenherkenning, bonuskaart, pintransacties en niet te vergeten de smartphone. Telecomproviders weten continu waar de smartphone zich bevindt. App-ontwikkelaars weten hoe vaak een app gebruikt wordt en waarvoor. Verschillende organisaties hebben dus persoonlijke informatie over financiën, gezondheid en gedrag van mensen.



Dit betekent dat er een toenemende aandacht voor privacy is. En dat is terecht, alleen de privacy zoals wij die kennen bestaat niet meer. Privacy zal verder diepgaand veranderen van aard en vorm.

Maar wat is privacy? Is privacy het beschermen van informatie waarvan je niet wilt dat andere daar toegang tot hebben? Of is privacy de geborgenheid om in vertrouwen op anderen te kunnen reageren? Of is privacy de mogelijkheid ongestoord te kunnen genieten van de rust terwijl niemand weet waar je op dat moment bent en doet? Wat wel duidelijk is: het waarborgen van de privacy wordt één van de grootste issues van de toekomst. Opvallende ontwikkeling: in de discussies rondom privacy zien de burgers het belang van dit grote goed wel in, maar uit hun gedrag blijkt iets heel anders. Heel veel mensen geven wel erg veel inkijk in hun persoonlijke levens via Facebook, Instagram, Pinterest, Flickr en andere social media.

Om gebruik te kunnen maken van digitale diensten, geven we noodgedwongen een deel van onze privacy op. In de toekomst zal een keuze gemaakt moeten worden: weinig privacy of betalen voor een betere privacy en beveiliging. Zoals er tolwegen en publieke wegen zijn, krijgen we een vergelijkbare situatie op de digitale wegen.

Digitale identiteit wordt steeds belangrijker

Om de veiligheid van computernetwerken en de data te garanderen is identiteitsmanagement van groot belang. Wie heeft toegang tot welke data en hoe wordt geverifieerd wat de identiteit van de gebruiker is? Fysiek gezien gebruiken we het paspoort om de identiteit vast te stellen en te controleren. Maar daarmee kun je niets in de digitale wereld.



De oplossing is een digitaal paspoort. Dat wordt nog veel belangrijker dan het fysieke paspoort. Want met een digitaal paspoort wordt niet alleen de identiteit gecontroleerd, ook de toegang tot gegevens wordt met dit digitale paspoort bepaald, met als grootste risico identiteitsdiefstal. Dit zal een groeiend probleem worden.

Mobile en cloud



Het gebruik van mobiele apparaten (smartphone en tablet) heeft een grote verandering in opslag van data teweeg gebracht. Data moet permanent beschikbaar zijn. Opslag 'in de cloud' wordt daarbij als ideale oplossing gezien. Wie leest de voorwaarden bij het gebruik van DropBox, iCloud, Box, OneDrive, GoogleDrive, Evernote, Prezi en andere online diensten? Wie kan bij die data? Wie is eigenaar van die data? Hoe wordt de data beveiligd? Vragen waarbij we zelden stilstaan.

Diensten zijn in, dozen schuiven met hard- en software is uit

Leveranciers van hard- en software gaan er steeds meer toe over om alleen nog maar diensten te leveren. Als organisatie nemen we dan niet meer software af die we op onze hardware installeren, maar we krijgen toegang tot de software die draait bij de leverancier. Nu kopen we nog fysieke harde schijven om onze gegevens op te slaan als gemeente. In de nabije toekomst nemen we deze dienst af bij bijvoorbeeld Microsoft of Amazon. Je sluit een dienstverlening overeenkomst af, zorgt voor een goede verbinding en je kunt aan de slag. In populaire termen staat straks een gedeelte van onze hard en software in de cloud. Zolang we maar bij onze programma's en gegevens kunnen komen, is het goed.

Privacy wordt kaderstellend voor samenwerken

We werken steeds meer samen. Belastingssamenwerking, bestrijding fraude en criminaliteit, leerplicht, 3 decentralisaties. Dit doen we met andere gemeenten of ketenpartners. Daarbij wisselen we onderling privacy gevoelige gegevens uit. Dat mag tot op een zekere hoogte, de kaders zijn vastgelegd in de wet Bescherming Persoonsgegevens. Deze wet kan kaderstellend worden voor bepaalde samenwerkingsverbanden.



Techniek is niet meer alleen de oplossing

In deze eeuw van informatie is digitalisering de norm geworden. Bij die norm horen de juiste beschermingsmaatregelen.

De digitale identiteit: de zekerheidsstelling met betrekking tot identificatie en authenticatie.

Encryptie van informatie: om zeker te weten dat anderen die informatie niet kunnen lezen.

Beveiliging van informatie: om zeker te weten dat 'hackers' geen toegang tot de informatie hebben.

Beveiliging van verbinding: om te voorkomen dat 'hackers' de verbinding aftappen.

Echter, dit zijn alleen technische maatregelen. De zwakste schakel blijft de mens. Meer dan 80% van de beveiligingsincidenten zijn het gevolg van menselijk handelen. Tegenwoordig moet je zoveel wachtwoorden onthouden dat je ze opschrijft, of privé en zakelijk hetzelfde wachtwoord gebruikt. Medewerkers kopiëren privacygevoelige gegevens naar een USB-stick, die gevoelig is voor verlies en diefstal.

Digitaal kent geen grenzen, wetgeving kent (lands)grenzen

Als burger ben je niet beperkt tot je eigen gemeente, maar ga je de hele wereld over. En met internet is dat een vanzelfsprekendheid. Je koopt met het grootste gemak producten uit de Verenigde Staten of China omdat het daar goedkoper is. Je boekt rechtstreeks een vlucht of hotel in het buitenland.

De burger wil zelf bepalen waar hij/zij de dienstverlening vandaan haalt. Waarom een paspoort alleen bij je (eigen) gemeente halen, terwijl het soms veel makkelijker voor je elders gehaald kan worden? Levering bijvoorbeeld in een supermarkt of zelfs thuis. De wetgeving zal, als gevolg van de digitale mogelijkheden en de maatschappelijke behoeften, worden aangepast en niet langer de beperkende factor zijn.

Wetgeving over privacy en cybercrime moet aangepast worden. Ten eerste omdat deze niet is ingericht op de nieuwe internetrealiteit. Daarnaast is wetgeving aan landsgrenzen gebonden, in tegenstelling tot internet. Er zal internationale overeenstemming over data opslag en het aanpakken van cybercrime komen.

1.1.3 Samenwerken/samen doen

Steeds meer samen doen

De gemeenten krijgen steeds grotere uitdagingen voor hun kiezen en er is steeds minder geld beschikbaar. Om efficiency te creëren wordt steeds vaker gekozen bepaalde uitvoeringstaken gezamenlijk te doen. Als gevolg van de techniek wordt het ook steeds makkelijker om werk op afstand te zetten en gegevens digitaal uit te wisselen. De laatste jaren deden we dit in wisselende samenstellingen. De ene keer met drie gemeenten, de



andere keer met zes, negen of zelfs elf gemeenten. Nu zien we een beweging naar vaste partners. Dat geeft meer mogelijkheden om de processen en data goed op elkaar af te stemmen.

Naast een ontwikkeling om gezamenlijk uitvoeringstaken te verrichten, zal in de toekomst op veel meer terreinen worden samengewerkt met als extra dimensie met meer partijen. Samenwerking zal plaatsvinden met ketenpartners, met private partijen, met wijken en burgers. Niet alleen vanuit Nederland, maar vanuit de hele wereld. Op weg naar co-creatie met iedereen (ook bekend als crowd sourcing). Social media gaat daarbij een grote rol spelen. Iedereen is straks met elkaar verbonden. Door via online netwerken en platformen als LinkedIn en Facebook met de samenleving te werken, wordt niet alleen de overheid eigenaar van een dossier of project, maar geldt dat voor alle door samenwerking betrokken partijen. Wij zien de ontwikkeling om het initiatief steeds vaker uit de samenleving te laten komen.

In de toekomst zullen steeds minder werknemers in vast dienstverband werken. Er worden websites ontwikkeld als marktplaats waar aanbod van en vraag naar werk over de hele wereld elkaar vinden. De trend wordt world-sourcing. Ook dit is een vorm van samenwerking waarbij geografische ligging geen beperking meer is.

Meer behoefte aan digitale ondersteuning van samenwerken

Omdat de samenwerkingsverbanden een steeds groter geografisch gebied beslaan, is er een groeiende behoefte aan een digitale omgeving die samenwerken ondersteunt en reistijd bespaart. In de toekomst werkt men veel meer in een virtuele ruimte. Een digitale plek waar men samen aan documenten werkt, kennis en ervaringen deelt en online vergadert. In multinationals is video-vergaderen al lange tijd normaal. Nu nog met beelden en in de toekomst met projectie van elkaars beeltenis in hologrammen. Afstand en tijd vormt steeds minder een probleem.

Transparantie naar elkaar en naar burgers/bedrijven

Naast informatiesamenleving wordt onze maatschappij ook aangeduid als netwerksamenleving. In een netwerksamenleving zijn allerlei sociale netwerken, organisatorische netwerken, ICT-netwerken, fysieke netwerken en infrastructuur onlosmakelijk met elkaar verbonden. Door transparant naar elkaar te zijn hoe we met elkaar zijn verbonden, welke informatie wij hebben en welke informatie onderling wordt uitgewisseld, voorkomen we misverstanden.

1.2 Ontwikkelingen Rijksoverheid

1.2.1 Eén Digitale Overheid: i-NUP en GDI

Al in 2003 is door de Rijksoverheid het actieprogramma 'Andere Overheid' gepresenteerd waarin de modernisering van de overheid is uitgewerkt. Verbetering van de dienstverlening en vermindering van administratieve lastenverlichting stonden in dit programma centraal. Het programma heeft in 2008 een vervolg gekregen met het 'Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid', beter bekend als het 'NUP'. De bouwstenen binnen het NUP moeten de gemeenten helpen om op het terrein van informatievoorziening verbeteringen door te voeren en daarmee de dienstverlening te verbeteren en de bedrijfsvoering efficiënter te maken. De basisregistraties, de 'digi-voorzieningen' (Digikoppeling, Digimelding, Digilevering en MijnOverheid) en de vele landelijke e-voorzieningen zijn de bekendste bouwstenen van het NUP. De overheid legt met die bouwstenen een digitale basisinfrastructuur aan waarmee overheden gegevens met elkaar kunnen uitwisselen en hun dienstverlening digitaal, betrouwbaar en veilig kunnen aanbieden. Met de ondersteuningsorganisatie KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten) levert VNG ondersteuning aan gemeenten om die omslag te maken.

Gemeente Moerdijk heeft afgelopen jaren intensief meegewerkt aan het NUP-programma door vele bouwstenen te implementeren. Dat is grotendeels gerealiseerd (zie bijlage 2). Per 31-12-2014 stopt het ondersteuningsprogramma voor NUP, maar gaat verder als afdeling binnen KING. Zij blijft werken aan standaarden op het vlak van digitale informatievoorziening en blijft gemeenten ondersteunen. Komende jaren ligt de focus op ondersteuning op het terrein van informatievoorziening en ICT bij de transitie en transformatie in het sociale domein (de 3 D's). Daarnaast geeft KING in 2015 veel aandacht aan de informatiebeveiliging (IBD) bij gemeenten.

De door VNG aan het Rijk toegezegde implementatieverplichting van de NUP-bouwstenen blijft onverkort staan. De gemeente Moerdijk zal komende jaren dus vervolg moeten geven aan de implementatie-inspanningen. Tegelijkertijd moet Moerdijk de gedane investeringen in NUP-bouwstenen effectiever omzetten naar baten voor

de eigen organisatie en haar dienstverlening. Op onderdelen is dit namelijk, zoals bij veel gemeenten in Nederland, blijven steken op de technische implementatie. In oktober 2014 heeft minister Plasterk de colleges erop geattendeerd dit adequaat op te pakken. Verder heeft de minister in de 'Visiebrief Digitale Overheid 2017' aan de Tweede Kamer weergegeven hoe komende jaren vervolg wordt gegeven aan de verdere ontwikkeling tot een digitale overheid. Hieruit komen verplichtingen op het terrein van digitalisering uit voort waaraan Moerdijk moet voldoen. Een verkorte inhoud van de brief is al weergegeven in paragraaf 2.1.2 'Digitaal tenzij...', de verplichtingen zijn verderop in dit plan verwerkt tot acties.

Met de afronding van de NUP-programma's i-NUP is een groot deel van de digitale basisinfrastructuur binnen de overheden gerealiseerd. Die infrastructuur vormt het de opmaat naar een Generieke Digitale Infrastructuur (GDI), die onder regie van de 'Digicommissaris' (Nationaal Commissaris Digitale Overheid) vanaf 2015 verder vorm zal krijgen. De GDI omvat standaarden, producten en voorzieningen die gezamenlijk gebruikt worden door alle overheden, vele publieke organisaties en in een aantal gevallen door private partijen. De GDI is een onmisbaar deel van de digitale basisvoorzieningen waarmee organisaties hun werk doen. De gemeente Moerdijk maakt deels al gebruik van de GDI maar zal ook de verdere ontwikkelingen moeten volgen en daar waar mogelijk en nodig invulling aan geven.

1.3 Regionale ontwikkelingen

Samenwerking



In paragraaf 2.1.4 is de samenwerking als ontwikkeling weergegeven met een blik richting de informatieve mogelijkheden om met elkaar in contact te komen. Daarnaast zien we in de ontwikkeling om steeds meer taken samen te doen. Ook de gemeente Moerdijk kiest al jaren voor diverse samenwerkingsvormen met gemeenten, instellingen en andere overheidsorganen waarbij de focus de laatste jaren voornamelijk op de regio gericht is. Met deze samenwerkingen is de gemeente beter in staat om de vele nieuwe maatschappelijke en wetgevende ontwikkelingen op te pakken en tegelijk te besparen op de (bedrijfsvoerings)kosten. Moerdijk werkt samen op meerdere beleidsterreinen, in wisselende samenstellingen en in verschillende uitvoeringsvormen. Deze staan beschreven in de notitie 'verbonden partijen' en de jaarlijkse aanpassingen hierop. Met deze samenwerkingen zet Moerdijk ook in op een positionering als regiegemeente waarbij niet alleen de samenstelling en uitvoeringsvorm kan verschillen maar ook de wijze en de positionering van de dienstverlening. In dit kader zien we een verschuiving vanuit enkele doelstellingen zoals vastgelegd in de visie en het realisatieplan dienstverlening. De visie was (is) erop gericht om Moerdijk met het oog op 2015 door te ontwikkelen als professionele dienstverlener en de toegangspoort van de overheid worden voor de verschillende klantgroepen. Deze doorontwikkeling was erop gericht om dat burgers, bedrijven en instellingen in 2015 bij de gemeente terecht kunnen met nagenoeg alle vragen aan de gehele overheid en van waaruit dan 80% van deze vragen snel en op een uniforme wijze afgehandeld wordt via het door de klant gekozen kanaal (internet, telefoon, balie of post). Op het gebied van informatievoorziening is hier o.a. als randvoorwaarde meegegeven dat prioriteit gegeven is aan de realisatie van elektronische basisvoorzieningen. Door de dienstverlening per taakveld anders in te richten dient niet alleen de ambitie van onze gemeente op het gebied van dienstverlening bijgesteld te worden maar dient ook de inrichting van enkele basisvoorzieningen heroverwogen te worden.

KCC

Een veranderde koers binnen de organisatie, regionale samenwerkingen en een andere zienswijze op dienstverlening zijn ontwikkelingen die een grote impact hebben op de vorming van een KCC, waarbij het de doelstelling was dat de overheid optrad als één organisatie met één loket (Antwoord@). Deze ontwikkelingen zijn tevens mede de oorzaak om in 2014 het inrichten van een gezamenlijk KCC in BERM-verband stop te zetten. Deze ontwikkelingen brengen de focus op dit gebied weer terug bij de gemeente en dus ook de ontwikkeling rondom de informatievoorziening. Uitgangspunten zoals de burger centraal, snel antwoord etc. blijven onverlet van kracht.

ICT BERM

Een andere belangrijke regionale ontwikkeling die van grote invloed is op de informatievoorziening betreft de oprichting van de ICT BERM. Hierbij worden taken op het gebied van ICT samen met de gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur en Roosendaal ondergebracht binnen één organisatie. Dit vraagt om aanpassing van de

organisatie van de informatievoorziening binnen de gemeenten. Omdat besloten is om ICT visie en beleid binnen de gemeenten te (blijven) ontwikkelen en alleen het beheer over te dragen aan de nieuwe organisatie is een goede samenwerking op dit gebied essentieel (ook voor de ICT WBW organisatie).

D6 samenwerking

De gemeente Moerdijk onderzoekt op diverse gebieden of de samenwerking tussen de zogenaamde D6-gemeenten (Etten-Leur, Roosendaal, Moerdijk, Zundert, Halderberge en Rucphen) geïntensiveerd kan worden. Hoewel dit op het gebied van informatievoorziening zeker tot uitdagingen zal leiden moet hier wel, daar waar nodig en mogelijk, op geanticipeerd worden. Dit krijgt daarom de komende jaren extra aandacht.

Informatievoorziening

De ICT-samenwerking is mede de basis geweest om ook op het gebied van informatievoorziening de samenwerking in BERM-verband te verstevigen. Dit plan vormt (op onderdelen) de eerste aanzet hiertoe. Op basis hiervan zullen diverse actiepunten en daaruit voortvloeiende projecten gezamenlijk opgepakt worden. In overleg met de directeuren bedrijfsvoering zal de komende periode meer vorm en inhoud gegeven worden aan deze samenwerking. Hier zal ook de organisatie bij betrokken worden omdat de directeuren hebben afgesproken om op het gebied van applicatieconvergentie te komen tot afspraken met betrekking tot de hoofdapplicaties op dit gebied. Enkele afspraken zijn inmiddels vastgesteld waardoor bij vervanging van hoofdapplicaties een gezamenlijk wensen en eisenpakket zal worden opgesteld en daarna een gezamenlijke aanbesteding opgestart.

1.4 Binnengemeentelijke (interne) ontwikkelingen

Om een goed inzicht te krijgen in zoveel mogelijk ontwikkelingen binnen onze gemeente zijn voorafgaand aan het schrijven van dit plan de meest relevante stukken binnen de organisatie doorgenomen met een blik op de informatievoorziening. Dit betreft het uitvoeringsprogramma gemeenteraad 2014-2018, de strategische visie Moerdijk 2030, de paraplu-nota's Economisch klimaat 2012-2030, Leefomgeving 2012-2030, Maatschappij 2014-2030, de dienstverleningsvisie Moerdijk 2010 en het realisatieplan dienstverlening 2010, het uitvoeringsprogramma gemeente Moerdijk 2014-2018 en het Concernontwikkelingsprogramma 2014-2016. In bijlage 1 zijn de concrete ontwikkelingen, acties en/of aandachtspunten, relevant voor dit plan, per onderdeel weergegeven. Daarnaast hebben er diverse interviews plaatsgevonden met alle DT- en MT-leden en enkele teamhoofden en medewerkers. In deze paragraaf zullen we ons beperken tot het benoemen van een aantal afgeleide ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en de geïnventariseerde informatiebehoefte (ook vanuit de interviews). De afgeleide ontwikkelingen vanuit de visie en het realisatieplan dienstverlening staan beschreven in paragraaf 1.4.4 (dienstverlening).

1.4.1 Strategische visie Moerdijk 2030

Om de samenleving het vertrouwen te geven dat de gemeente Moerdijk de ingrijpende ontwikkelingen en de opgaven die daaruit voortkomen op een robuuste wijze zal uitvoeren, is in 2009 'De strategische visie Moerdijk 2030' opgesteld. Deze strategische visie maakt het mogelijk om op langere termijn een consistent beleid te voeren en nieuwe ontwikkelingen snel te combineren met al ingeslagen richtingen. Latere programma's en beleidsstukken zijn hierop afgestemd. Hierin zijn ook aspecten rondom informatievoorziening meegenomen. Deze komen daarom in onderstaande paragrafen terug.

1.4.2 Uitvoeringsprogramma gemeenteraad 2014-2018

De gemeenteraad heeft in 2014 een uitvoeringsprogramma samengesteld, daarbij uitgaand van reeds vastgelegde beleidsnotities (b.v. paraplu-nota's en veiligheidsbeleid). Het uitvoeringsprogramma beschrijft vijf programma's met daarbinnen subdoelen, waar de raad aandacht voor wil. In het uitvoeringsprogramma staan enkele passages die van invloed zijn op de inrichting van onze gemeentelijke informatievoorziening of waarbij informatievoorziening een rol kan spelen. Deze passages zijn ook verwerkt in het concernontwikkelingsprogramma en komen daarom in paragraaf 2.4.4 terug.

1.4.3 Paraplunota's

Moerdijk heeft drie paraplunota's opgesteld, waarin de gemeente haar ambities ten aanzien van de 'buitenwereld' vastlegt. De nota's bestrijken een periode tot aan 2030.

Paraplunota Leefomgeving 2012-20130

In de paraplunota Leefomgeving zijn voornamelijk milieudoelstellingen neergelegd op het vlak van bodem, water, lucht en geur- en geluidshinder. Voor het realiseren van die doelen moeten instrumenten worden ingezet die informatie verzamelen (monitoren) en daarmee input geven voor het meten van effecten en het geven van sturing. De projectmanager (binnen afdeling RMO) probeert zoveel mogelijk gebruik te maken van bestaande instrumenten, maar zal indien nodig ondersteuning van de informatieadviseurs vragen voor de inzet van nieuwe informatiesystemen.

Paraplunota Economisch klimaat 2012-2030

In de paraplunota Economisch Klimaat geeft Moerdijk aan hoe zij bedrijven en 'ondernemerschap' ondersteunt, woonkernen levendig houdt, toerisme stimuleert en de economische kansen voor het havengebied verbetert. Om deze ambities te realiseren moet aandacht komen voor de dienstverlening naar bedrijven en de informatievoorziening voor bedrijven. Dit vraagt om instrumentarium en ontwikkeling van het KCC. Verder moet het evenementenbeleid worden gestimuleerd, waarvoor informatievoorziening en instrumenten nodig zijn. Aandachtspunt is de opzet van een vastgoedmonitor in samenwerking met de regio. Inzet van geo-informatie is daarbij essentieel.

Paraplunota Maatschappij 2014-2030

In de paraplunota Maatschappij benoemt Moerdijk haar ambities op het terrein van huisvesting, de sociale structuur en sociaal maatschappelijk voorzieningen. Met de omvangrijke ontwikkelingen in het sociale domein (de decentralisaties) moet er komende jaren veel worden gedaan aan de verbetering van de informatievoorziening op dat terrein. Nieuwe verantwoordelijkheden en het intensiveren van het werken met partners in de keten vraagt om nieuwe informatiesystemen die dat ondersteunen. Hiermee is Moerdijk in 2014 al volop aan de slag, maar het vergt de komende jaren nog veel inspanningen op informatievak om de transitie en transformatie succesvol te laten zijn. Hierbij is het essentieel dat de informatieadviseurs vanaf het begin participeren in de transformatie.

De paraplunota's zijn belegd binnen de afdeling RMO die de realisatie initieert en bewaakt. De afdeling RBOR heeft de paraplunota belegd in het project 'BORG'. Daarin heeft de afdeling het beleid van de paraplunota concreter vertaald naar uitvoering. Zij betrekken het I-team in de vorming en projectuitvoering. RMO geeft aan dat de in de nota's genoemd monitoringinstrumenten vooralsnog niet hoeven te worden meegenomen in het informatiebeleid. Men zal gebruik maken van bestaande instrumenten die door andere partijen al beschikbaar zijn gesteld of worden.

1.4.4 Concernontwikkelprogramma 2014-2016

Een onderdeel van uitvoeringsprogramma is dat de organisatie naar een efficiëntere en effectiever uitvoering van de werkzaamheden moet, de informatievoorziening betrouwbaar, toegankelijk en correct moet maken en dat een I-visie moet worden uitgewerkt. Het concernontwikkelprogramma 2014-2016 vertaalt die ambities naar drie kernwaarden (flexibel, creatief en resultaatgericht) en zes speerpunten voor uitvoering. De speerpunten zijn:

Dienstverlening (intern en extern)

De ondersteunende afdeling Bedrijfsvoering wil haar ondersteuning aan de organisatie verder verbeteren. Hiervoor is een scala aan acties uitgezet zoals de omslag naar vraaggericht ondersteunen van de collega's, generieke applicaties gebruikersvriendelijker inrichten, gestalte geven aan informatiebeveiliging en informatiebeleid (in BERM-verband), een productdienstencatalogus ontwikkelen en een verplichtingenadministratie invoeren. Veelal zijn hier ook kleine investeringen in informatiesysteem mee gemoeid,

maar deze zijn begroot. De verbetering zal pas substantieel van aard kunnen zijn als een nieuwe lijn van informatievoorziening en de noodzaak van ondersteunende informatiesystemen is bepaald.

Voor de verbetering van de dienstverlening naar burgers en bedrijven wordt vooral ingezet op de uitbreiding van het digitaal dienstverlenen en het verbinden van de frontoffice met de backoffice. In dit kader zien we, net als in de paragraaf samenwerking, een verschuiving vanuit enkele doelstellingen zoals vastgelegd in de visie en het realisatieplan dienstverlening. De visie was (is) erop gericht om Moerdijk met het oog op 2015 door te ontwikkelen als professionele dienstverlener en de toegangspoort van de overheid worden voor de verschillende klantgroepen. Deze doorontwikkeling was erop gericht om dat burgers, bedrijven en instellingen in 2015 bij de gemeente terecht kunnen met nagenoeg alle vragen aan de gehele overheid en van waaruit dan 80% van deze vragen snel en op een uniforme wijze afgehandeld wordt via het door de klant gekozen kanaal (internet, telefoon, balie of post). Op het gebied van informatievoorziening is hier o.a. als randvoorwaarde meegegeven dat prioriteit gegeven is aan de realisatie van elektronische basisvoorzieningen. Door de dienstverlening per taakveld anders in te richten dient niet alleen de ambitie van onze gemeente op het gebied van dienstverlening bijgesteld te worden maar dient ook de inrichting van enkele basisvoorzieningen heroverwogen te worden.

Organisatie en medewerkers

Dit speerpunt richt zich op de omslag naar 'anders werken' en 'resultaatgericht werken'. Het anders werken behelst de omslag van papier naar digitaal werken. Naast herinrichting van processen vraagt dit ook om verbetering van de digitale vaardigheden van medewerkers. Opleidingen en inbedding van een strategische personeelsplanning (SPP) maken hier onderdeel van uit. Samen met het inzetten van moderne instrumenten wil Moerdijk daarmee een aantrekkelijke werkgever zijn en mensen aan zich binden. Dit vergt investering en een modern beleid waarin inzet van hedendaagse informatie-instrumenten zoals smartphones, tablets, apps en communicatieapplicaties (Twitter, LinkedIn enz.) past. In dat beleid zit ook de vermenging van zakelijk en privégebruik van die instrumenten. Daarvoor zal Moerdijk naar een CYOD-beleid (Choose Your Own Device) moeten groeien waarin het gebruik van deze instrumenten en de regels die daarbij van toepassing zijn voor beide partijen (werknemer en werkgever) duidelijk zijn. Dit brengt beheerconsequenties richting ICT WBW met zich mee. De afspraken hierover, tussen onze organisatie en ICT WBW, worden in een Dienstverleningsovereenkomst (DVO) vastgelegd.

Processen

In 2014 is de organisatie gestart met het slanker en efficiënter maken van haar werkprocessen. Komende jaren zal de procesherinrichting verder vorm krijgen. Processen - zowel dienstverleningsprocessen als interne processen - waarvoor het nodig is de afhandeling te bewaken kunnen ondersteund worden met een zaakstelsel. Voorwaarde is dat de inzet van een zaakstelsel toegevoegde waarde biedt voor die processen en de investering minder is dan de baten. Het is belangrijk om de herinrichting van de processen gelijk op te laten trekken met het inrichten van zaakgericht werken en het implementeren van het stelsel. Juist die combinatie geeft het beste resultaat bij de herinrichting en maakt de herinrichting succesvol. Daarnaast maakt een slanke inrichting van processen de inzet van een generiek en simpel zaakstelsel mogelijk en de implementatie en het gebruik eenvoudig.

Informatievoorziening

Er wordt invulling gegeven aan de behoefte van de organisatie aan sturingsinformatie. Sturingsinstrumenten zoals dashboards en planningssystemen moeten leidinggevend en medewerkers de handvatten bieden om zicht te krijgen op de taakuitvoering en het verbeteren ervan. De sturingsinformatie verbetert de effectiviteit van de organisatie. Daarnaast wordt vorm gegeven aan informatiebeleid (dit informatiebeleidsplan) en de visie op 'digitaal en zaakgericht werken'.

Samenwerking en regie

De toenemende deelname van Moerdijk in samenwerkingsverbanden, waarbij de gemeente een deel van haar taken laat uitvoeren door externe samenwerkingsverbanden, vraagt om regie. De gemeente moet kunnen sturen op de kwaliteit van die taakuitvoering. Dat wil ze doen door KPI's te formuleren waarmee zij het presteren van de uitvoeringsorganisaties kan volgen. Daarnaast vindt financiële controle plaats (wordt de gevraagde prestatie ook geleverd binnen de afgesproken financiële kaders).

Het zal moeilijk zijn om grip te krijgen op de kwaliteit van dienstverlening naar de burgers en bedrijven, die door de samenwerkingsorganisaties wordt verleend. In principe verschuift een groot deel van het loket van de gemeente naar de externe partij, waarin ook weer andere gemeenten vertegenwoordigd zijn met ieder hun eigen dienstverleningsdoelen. De komende jaren moet worden onderzocht op welke wijze digitale instrumenten de klantondersteuning integraal (zowel vanuit de gemeente als vanuit de uitvoeringsorganisatie) kunnen ondersteunen.

Decentralisaties

De decentralisaties (3D's) vormen een grote uitdaging voor Moerdijk en de gemeenten waarmee zij dit regionaal oppakt. De transitie per 1 januari 2015 is een eerste stap, maar daarna moet de transformatie verder gestalte krijgen. Vele processen en activiteiten zijn nieuw voor de gemeente, zodat het oppakken van de regierol niet makkelijk is. Nieuwe informatiesystemen moeten worden geïmplementeerd om de uitvoering met kwaliteit in te vullen, maar ook om de regierol te kunnen nemen.

1.4.5 Digitaal werken en zaakgericht werken

Gemeenten kunnen niet meer om digitaal werken heen. Digitaal werken betekent tijd- en plaatsafhankelijk werken, snelheid in overdracht van informatie, snelheid in vinden van informatie en een werkbare informatieoverdracht tussen ketenpartners (overdracht van papieren dossiers naar ketenpartners is immers niet werkbaar). Functionele mogelijkheden die de organisatie concrete tijdsbesparing en daarmee kostenbesparing bieden. Digitaal werken en de daarbij behorende digitalisering is niet alleen het simpelweg scannen van inkomende post of het aanpassen of inrichten van systemen. Digitaliseren is meer. Digitalisering leidt tot een verandering in de uitvoering van taken. Digitalisering vraagt om een andere houding en gedrag van medewerkers.

Digitaal werken wordt of is gerelateerd aan diverse ontwikkelingen en werkwijzen. Zo wordt digitaal werken bijvoorbeeld vaak in één adem genoemd met zaakgericht werken. Zaakgericht werken is echter een manier of wijze van werken. Bij zaakgericht werken wordt alle informatie die voor een zaak relevant is, gebundeld en digitaal opgeslagen, ongeacht wie aan de zaak werkt en waar hij of zij dat doet. Het doel van deze werkwijze is om alle informatie behorende bij de zaak snel en gemakkelijk toegankelijk te maken voor alle betrokken partijen. Door basis(klant)gegevens te koppelen aan de zaak kan ook een overzicht gemaakt worden van alle zaken van de betreffende klant. Onder een zaak verstaan we 'een samenhangende hoeveelheid werk met een wel gedefinieerd resultaat, waarvan de kwaliteit en de doorlooptijd bewaakt moeten worden'. Voorbeelden van een zaak zijn de behandeling van een vergunningaanvraag, een milieucontrole van een bedrijf of een complexe bezwaarprocedure. Op het gebied van informatievoorziening is de afgelopen jaren landelijk fors geïnvesteerd op deze ontwikkeling. De focus lag hierbij helaas te vaak op informatievoorziening en –systemen en niet of nauwelijks op het proces en de organisatie zelf.

Gezien de hoeveelheid en complexiteit aan informatiesystemen en de verbanden hiertussen is Moerdijk in 2013 begonnen aan het in beeld brengen van de systemen en de verbanden. Dit vergt echter planmatig onderhoud en beheer. Daarom is besloten om hiervoor een architectuurplan op te stellen en het beheer onder te brengen binnen de organisatie van de informatievoorziening. In de paragrafen 2.4.7 en 2.4.8 wordt hier vervolg aan gegeven. Daarnaast is in Moerdijk begin 2014 opdracht gegeven aan een extern bureau om onderzoek te verrichten naar enkele ondersteunende generieke systemen, waaronder het beoogde zaakstelsel. In paragraaf 2.4.6 worden dit onderzoek en de daaruit voortvloeiende ontwikkelingen kort beschreven. Hoewel bovenstaande ontwikkelingen even kort de revue passeren hebben deze een behoorlijke impact. Dit betekent bijvoorbeeld dat we een heel andere koers gaan varen. Generieke systemen moeten een toegevoegde waarde hebben en zijn niet (meer) automatisch leidend. We gaan ons ook meer en eerder focussen op de organisatie en het proces en bepalen daarna welke systemen hierop het beste aansluiten in plaats van andersom.

Een ontwikkeling die onlosmakelijk verbonden is met digitaal werken en waar we de komende periode op in moeten spelen betreft het duurzaam beheren en raadplegen van te bewaren digitale archiefbescheiden in samenwerking met het Regionaal Archief West-Brabant.

1.4.6 Gebruik generieke ICT-applicaties door organisatie (Telengy rapport)

Begin 2014 heeft Moerdijk een audit laten uitvoeren naar de ontevredenheid van medewerkers over het gebruik van organisatiebrede informatiesystemen zoals het documentair en zaakstelsel, de financiële applicatie en de

Word-sjabloongenerator. Instabiliteit, ontbrekende functionaliteit, gebruiksonvriendelijkheid en onjuiste inrichting en toepassing veroorzaakten die ontevredenheid bij gebruikers. Door de afdeling Bedrijfsvoering zijn maatregelen genomen om de minpunten aan te pakken en de toepasbaarheid en het gebruik te verbeteren.

Met de veranderde visie op dienstverlening (deels neergelegd bij externe uitvoeringsorganisatie(s)) en de verminderde behoefte aan één zaakstelsel dat organisatiebreed alle processen ondersteunt, is het bijvoorbeeld niet logisch om de bestaande applicatie (combinatie van documentmanagementsysteem en zaakstelsel) te positioneren als centraal generiek zaakstelsel. Het is verstandiger om voor de producten en processen die Moerdijk nog in eigen beheer uitvoert, te onderzoeken of de inzet van een generiek zaakstelsel toegevoegde waarde biedt. Per proces moet worden bezien of bewaking van de procesafhandeling c.q. zaakafhandeling zinvol is, zo ja waar deze afhandeling dan plaats moet vinden en of het nodig is de status van de afhandeling in de frontoffice te bewaken. Soms is het beter om die zaakafhandeling binnen de bestaande vakapplicaties uit te voeren. Bij deze manier van werken hoort een ander type zaakstelsel, dan nu in gebruik is binnen Moerdijk, voor de processen die gebruik (blijven) maken van een generiek zaakstelsel, dat vooral simpeler en eenvoudiger in inrichting en gebruik is. Ook dient binnen de informatiearchitectuur goed gekeken te worden naar de positie van het zaakstelsel of de zaakstelsels. We sluiten hierbij tevens aan op de conclusies van één van onze samenwerkingspartners (gemeente Roosendaal) die dezelfde applicatie gebruiken en vorig jaar begonnen zijn om deze applicatie te 'ontmantelen' door op enkele functies andere voorzieningen in te zetten. Tevens kwam uit het onderzoek naar voren dat naast een onderzoek naar een ander zaakstelsel ook de positie en het gebruik van de huidige sjabloongenerator heroverwogen moet worden. Dit advies is overgenomen en zal in een voorstel verwerkt worden.

1.4.7 Onderzoek ICT samenwerking BERM

Begin 2015 heeft er een onderzoek plaatsgevonden waarin gekeken is naar de betrouwbaarheid en 'gezondheid', van de ICT WBW organisatie, de inrichting van de processen binnen deze organisatie en de middelen die deze organisatie beschikbaar heeft om haar werkzaamheden uit te voeren. Hoewel dit onderzoek puur gericht was op de ICT organisatie en dus los staan van de I-organisatie heeft dit wel raakvlakken. Enerzijds omdat de I-organisatie de opdrachtgever en intermediair is richting de ICT WBW organisatie, anderzijds omdat in het rapport aanbevelingen zijn opgenomen die ook de I-organisatie raken. Met name de aanbevelingen rondom beschikbare middelen, rollen en taakverdeling, minder vrijblijvende afspraken en communicatie zijn aspecten die (mede) vanuit de vier organisaties, dus ook Moerdijk, opgevolgd moeten worden. Deze aanbevelingen zijn dan ook uitvoerig besproken met de ICT organisatie en de directeurs en overgenomen.

1.4.8 Rekenkameronderzoek ICT-beleid gemeente Moerdijk

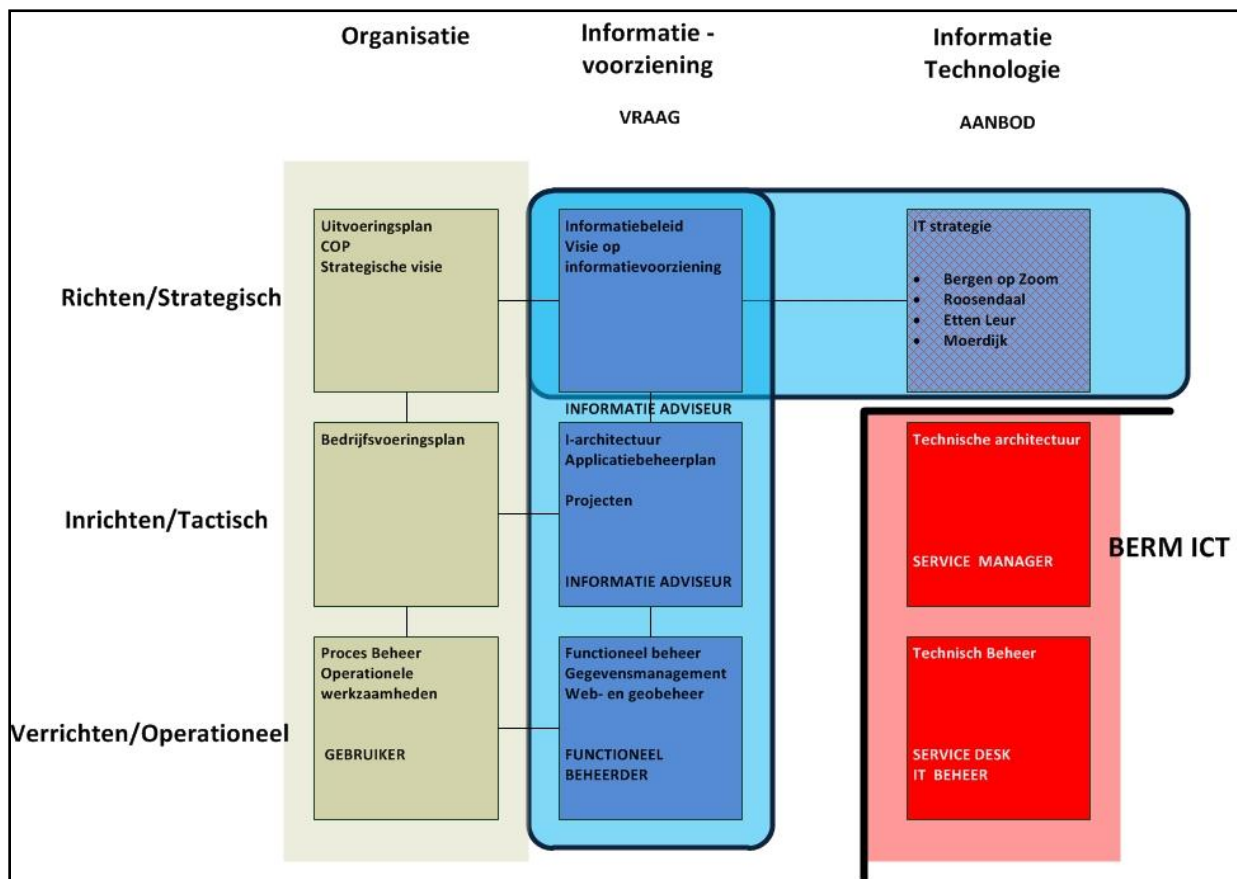
Ten tijde van het samenstellen van dit document is er een rekenkameronderzoek opgestart naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van ICT-beleid binnen de gemeente Moerdijk. Hoewel dit onderzoek nog steeds loopt zijn de conceptbevindingen al wel bekend en, voor zover mogelijk, meegenomen bij de samenstelling van dit document en de actiepunten. De conclusies en aanbevelingen die nog volgen zullen verwerkt worden in de nog te vervaardigen notitie over de organisatie van de informatievoorziening (hieronder in paragraaf 2.4.9 en de actiepunten verder uitgewerkt). Hierin zal ook de huidige werkwijze van de I-organisatie tegen het licht gehouden worden inclusief de PDCA-cyclus. Ook communicatie vanuit en met de I-organisatie en het betrekken van de verschillende disciplines binnen de organisatie (inclusief bestuur en gemeenteraad) bij de ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening zal hierin opgenomen worden.

1.4.9 Organisatie van de informatievoorziening

In 2011 hebben de gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur en Roosendaal het plan opgepakt om te gaan samenwerken op het gebied van informatievoorziening (in brede zin dus informatie en automatisering). Op basis daarvan hebben de directeurs bedrijfsvoering van deze gemeenten in 2012 opdracht gegeven voor een onderzoek (nulmeting) naar de organisatie van de informatievoorziening. Bijna gelijktijdig is besloten om eerst een samenwerkingsverband in te richten op het gebied van ICT en daarnaast te onderzoeken op welke andere aspecten van informatievoorziening samengewerkt kan worden. Na besluit tot aansluiting bij de regionale ICT organisatie door de gemeente Moerdijk (eind 2012) heeft er in 2013 ook een soortgelijk onderzoek op het gebied van informatievoorziening plaatsgevonden in onze gemeente. Hoewel de notitie duidelijk aantoonde dat de

organisatie van de informatievoorziening op onderdelen aandacht verdient, is door de directeuren besloten hier pas vervolg aan te geven na realisatie van de ICT organisatie.

Door de oprichting van ICT WBW is onze organisatie van de informatievoorziening drastisch veranderd. Door ICT WBW wordt de informatietechnologie (IT) buiten de eigen organisatie geplaatst. Hierdoor wordt de informatievoorziening (IV) als het ware losgeweekt van de IT. Het IV-domein, dat eerst sterk IT-georiënteerd was, verandert nu naar een businessgeoriënteerde kolom, die dichterbij de organisatie staat en meer gericht is op functionaliteit en informatiebeheer. Er ontstaat een sterkere klant-leverancier verhouding waarbij IV als vraagzijde fungeert en IT het aanbod levert. In onderstaand figuur (zgn negenvlaksmodel van Prof. Dr. Ir. Rick Maes), wat ook gebruikt is bij de vorming van de ICT WBW organisatie, is dit weergegeven.



Figuur 1 Negenvlaksmodel Moerdijk

Voortaan wordt de middelste rij van de IT-kolom vanuit het eigen domein aangestuurd en niet meer vanuit Informatievoorziening. Afstemming (=Alignment) vindt echter nog wel op dit niveau plaats in de vorm van projecten, accountbeheer e.d. De komende jaren zullen in het teken staan van het vormen, herijken en stroomlijnen van informatiemanagement zodat zij als gelijkwaardige partner kan acteren en de organisatiebehoefte kan afstemmen met de ICT WBW.

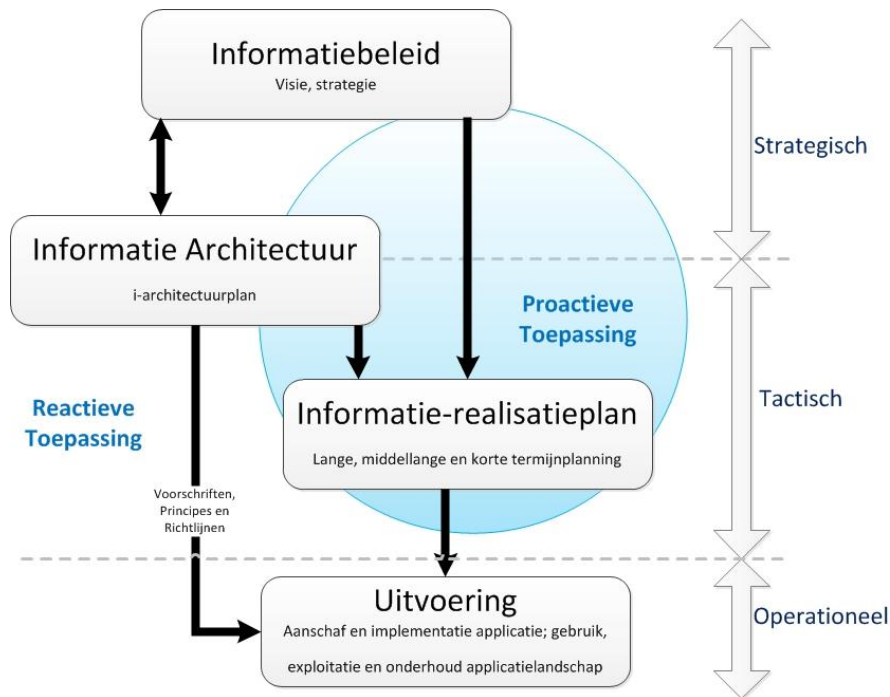
Van origine valt het vlak rechtsboven (IT-strategie) niet binnen de reikwijdte van informatievoorziening. De IT-strategie is het domein van de IT en bepaalt voor een grote mate de ontwikkelingsstrategie voor de inrichting en het beheer van ondersteunende IT-diensten.

Door deze ontwikkelingen dienen we na te denken over de veranderende organisatie van informatievoorziening om een passende antwoord te vinden voor een toekomstbestendige en efficiënte inrichting daarvan. Het is noodzakelijk een goede scheiding aan te brengen tussen de ICT WBW organisatie en onze eigen organisatie. Functionele en applicatiebeheerders hebben behoefte aan duidelijkheid op dit gebied. Daarom zal in 2015 een notitie geschreven worden om een goede organisatie van de informatievoorziening weg te zetten die invulling kan geven aan de ontwikkelingen en projecten voor de komende periode. Hierbij zullen ook de rollen en taken van

functioneel beheer, gegevensbeheer, informatiemanager, informatieadviseur, projectleider, webbeheerder, geobeheerder, ontwikkelaar e.d. de orde komen.

1.4.10 Werken onder architectuur.

Een belangrijk uitgangspunt om complexiteit inzichtelijk te maken, willekeur in het applicatielandschap te voorkomen en een toekomstbestendig oplossing te creëren is werken onder architectuur. De informatie-architectuur past als 'activiteit' inrichten in het eerder genoemde 9-vlakmodel. Het onderstaande model toont de plaats van de informatiearchitectuur ten opzichte van het informatiebeleid en het Informatierealisatieplan.



Figuur 2: Positie van informatiearchitectuur tussen beleid en uitvoering

De informatiearchitectuur geeft concrete principes, modellen en standaarden, beheerprocedures, een beschrijving van de inrichting van de informatievoorziening en de bouwkundige kaders waarbinnen gewerkt wordt. Informatiearchitectuur geeft in combinatie met het informatiebeleid een duidelijke richting aan de informatieplanning (proactief) en brengt het applicatielandschap via een uitgestippeld pad naar een hoger niveau. Tevens fungeert de informatiearchitectuur als 'gereedschapskist' bij ad hoc-vraagstukken omtrent de aanschaf, ontwikkeling en implementatie van applicaties (reactief). In 2013 is Moerdijk begonnen om samen met de gemeenten Etten-Leur en Tholen haar informatiearchitectuur vorm te geven. Na verwerking van de resultaten van deze samenwerking zal het informatie-architectuurplan aangeboden worden aan het MT/DT. Dit gebeurt in de loop van 2015.

In het conceptstuk zijn de volgende zes architectuurprincipes opgenomen, in willekeurige volgorde:

- Informatie en functionaliteit zijn tijd-, plaats- en apparaatonaafhankelijk beschikbaar
- Gegevens worden op één plaats bijgehouden en meervoudig gebruikt. Functionaliteit wordt enkelvoudig gerealiseerd
- Behoeftte aan informatie en functionaliteit wordt per doelgroep ingevuld
- Samenwerkingspartners zijn zelf verantwoordelijk voor hun informatievoorziening
- Gebruik van open standaarden gaat voor gebruik van maatwerk of gesloten standaarden
- Gegevens hebben een eigenaar.

Het architectuurplan is een dynamisch stuk dat jaarlijks tegen het licht wordt gehouden. Dan zal gekeken worden of de principes nog vigerend zijn voor de gemeente Moerdijk. Daar waar nodig zullen andere principes gekozen worden of bestaande principes worden aangepast.

BIJLAGE 2

Informatiebehoefte vanuit visie-, beleids- en realisatiedocumenten gemeente Moerdijk

BOO	Basis op Orde
DW	Digitaal werken
DV	Dienstverlening
IB	Informatiebeveiliging
SW	Samenwerken

UITVOERINGSPROGRAMMA 2014-2018 (na amendering)

PROGRAMMA 1: SAMENLEVEN IN MOERDIJK;

DV

- Inwoners een (digitale) mogelijkheid bieden om meldingen over zowel sociale als fysieke zaken te doen (**Subdoel 4 Sociale Structuur**)

PROGRAMMA 4: VEILIGHEID IN MOERDIJK;

DV

- Gemeentebreed uitrollen van het veiligheidsaleringsysteem voor bedrijven op het haven- en industrieterrein Moerdijk, waarmee de werknemers worden gefaciliteerd in hun zelfredzaamheid. Tevens wordt de doorvertaling naar andere bedrijventerreinen binnen de regio bewerkstelligd

DV

- Doorontwikkelen en uitrollen van het "*Veiligheidsdashboard voor burgers*", om hiermee adequate invulling te kunnen geven aan risico- en crisiscommunicatie toegespitst op de leefomgeving van onze burgers.

PROGRAMMA 5: SAMENWERKEN, SAMEN MAKEN, SAMEN DOEN IN MOERDIJK

DV

- 80% van de telefonische klantcontacten afhandelen via een KCC per 31-12-2016 (thans 50 %). De overige 20% van de vragen worden vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld. Dit kan zijn door de (vakafdeling van de) gemeente of door een andere overheidsorganisatie.

DV

- Het vormgeven van de gemeentelijk Klant Contact Centrum (KCC). Een klantcontactcentrum dat voorziet in:
 - 1) een duidelijke ingang: Burgers en ondernemers hebben per kanaal een duidelijke ingang waar ze met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen.
 - 2) een duidelijk en betrouwbaar antwoord: Burgers en ondernemers zijn vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen. Het maakt niet uit via welk kanaal ze hun vraag stellen, ze krijgen altijd hetzelfde betrouwbare antwoord.
 - 3) een snel antwoord: Burgers en ondernemers krijgen snel antwoord (of een product) of worden goed doorverwezen, waardoor sprake is van samenhangende overheidsdienstverlening. De burger hoeft zijn vraag maar één keer te stellen en gegevens slechts één keer door te geven.

SW

- De (gemeentelijke) informatiestructuur is zo ingericht dat kennis en ervaring wordt uitgewisseld tussen organisaties, verenigingen, inwoners en de gemeente. (**subdoel 1 verbeteren dienstverlening**)

SW

- Vaststellen van Moerdijkse richtlijnen voor (het aangaan van) regionale samenwerking. (**subdoel 3 Meer grip op regionale samenwerking**)

BOO

- Efficiënte en effectieve uitvoering van de werkzaamheden (**subdoel 5 Een flexibele organisatie**)

BOO

- Betrouwbare, toegankelijke en correcte informatievoorziening. (**subdoel 5 Een flexibele organisatie**)

BOO

- Lean maken van processen

BOO

- Opstellen en uitwerken van een organisatiebrede visie en beleidsrichtlijnen met betrekking tot informatievoorziening (**subdoel 5 flexibele organisatie**)

DW

- Vergaderstukken en andere nota's en notities digitaal aanbieden (**subdoel 6 Gemeenteraad**)

IB

- Informatiebeveiliging op voldoende niveau brengen (zowel technisch als bewustwording)

CONCERNONTWIKKELINGSPLAN 2014-2018 (speerpunten Informatievoorziening)

DIENSTVERLENING INTERN

BOO

- Vereenvoudigen gebruik van huidige informatiesystemen

DW

- Implementeren van digitaal vergaderen (met een app.)

SW

- Implementeren verplichtingenadministratie

DIENSTVERLENING EXTERN

DV

- Realiseren van een goede aansluiting van de backoffice met het KCC

DV

- Verbeteren en uitbreiden van digitale dienstverlening

DV

- Centrale sturing op dienstverlening aan de burger op basis van o.a. de servicenormen

INFORMATIEVOORZIENING

BOO

- opzetten van een dashboard

BOO

- Opstellen beleidsdocumenten informatievoorziening

DECENTRALISATIES

SW

- Regionale samenwerking verder vormgeven

PARAPLUNOTA ECONOMISCH KLIMAAT 2012-2030

DV

- Gemeentelijke dienstverlening is gericht op goede, heldere communicatie tussen gemeente en bedrijfsleven, een goed klantcontact (ook digitaal) met adequate inhoudelijke afhandeling van klantvragen en het verminderen van de regeldruk (bijvoorbeeld via servicegericht toezicht en handhaving en het bieden van overzicht in regels). Uiteraard worden afspraken nagekomen.

DV

- Inrichting klantcontact, waaronder KCC, met oog voor 'backoffice-lijnen'

PARAPLUNOTA MAATSCHAPPIJ 2014-2030

BOO

- We zien ook dat een grote groep inwoners met een ondersteuningsbehoefte zich met hun vraag wendt tot websites en sociale media. In het veranderende speelveld is het belangrijk om aandacht te hebben voor de toename van deze digitale informatievoorziening. (blz 35)

SW

- De (gemeentelijke) informatiestructuur wordt zo ingericht dat kennis en ervaring kan worden uitgewisseld tussen organisaties, verenigingen, gemeente en inwoners; (blz. 51)

DIENSTVERLENINGSVISIE MOERDIJK 2010

DV

- Keuze vrijheid contactkanaal: Als burger kan ik zelf kiezen op welke wijze ik met de gemeente Moerdijk zaken doe. De gemeente Moerdijk zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn: balie, post, e-mail, internet of persoonlijke afspraak.

DV

- Vindbaarheid overheidsproducten: Als burger weet ik waar ik terecht kan voor informatie en diensten van zowel de gemeente Moerdijk als andere overheidsinstellingen. De overheid treedt op als één organisatie.

DV

- Maatwerk informatievoorziening: Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De gemeente Moerdijk levert die op maat, afgestemd op mijn situatie.

DV

- Regie gegevensvertrekking: Als burger kan ik ervoor kiezen mijn gegevens éénmalig aan te leveren en gebruik te maken van pro-actieve diensten. De gemeente Moerdijk gebruikt mijn gegevens alleen met mijn toestemming voor mij bekende doeleinden en levert geen ongevraagde diensten.

DV

- Inzichtelijkheid processen: Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de gemeente Moerdijk werkt. De gemeente houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

DV
DV

- Kwaliteitsnormering en –vergelijking: De gemeente Moerdijk hanteert duidelijke kwaliteitsnormen en ik kan als burger deze prestaties controleren. De overheid stelt voor kwaliteitsvergelijking de benodigde informatie actief beschikbaar.
- Inzage- en correctierecht: Als burger weet ik wat de gemeente Moerdijk van mij weet en wat zij met die gegevens doet. De gemeente zorgt ervoor dat deze informatie ontsloten is en verbetert zelfstandig of op mijn verzoek de onjuistheden.

1. De landelijke verplichting op gemeenteniveau te komen tot 1 loket over alle overheidszaken, gelanceerd onder de naam concept Antwoord©, is losgelaten. Vormgeving van een KCC is nu op vrijwillige basis. De inzet wordt meer en meer gericht op het vormgeven van de digitale overheid. Dit heeft geleid tot een versmalling van dit visiepunt, welke via vermelding in bestuursrapportages is besproken en vastgesteld. Het aangepaste visiepunt luidt:

- Vindbaarheid overheidsproducten: Als burger weet ik waar ik terecht kan voor informatie en diensten van de gemeente Moerdijk.

De strategische visie Moerdijk 2030

DV

- ... Daarvoor zijn in 2030 de regelgeving voor burgers, verenigingen en ondernemers vereenvoudigd en werkt de gemeente optimaal door de 'een loket' benadering voor burgers, verenigingen en ondernemers vanuit het 'front- en backoffice' - concept. (blz. 18)

BIJLAGE 3

Voortgang realisatie NUP bouwstenen Moerdijk

Gereed:					
Nagenoeg afgerond:					
Wacht op nader actie vanuit ander overheidsorgaan (geen invloed op planning):					
Bouwsteen	Resultaatverplichting	Omschrijving landelijke status en verplichtingen	Afgeronde en lopende acties	Nieuw acties / advies	
1	Webrichtlijnen (WR)	Voldoen WR2	WR 3 niet verplicht. WR2 is toekomstvast opgezet. In WR1 nog versienummers van bepaalde technieken en bij veranderende technieken veranderen dan verplicht om verouderde versies te gebruiken (was het probleem in WR1). In WR2 is dit opgelost. Nu de breedst ondersteunde techniek gebruiken, dus gewoon HTML 5 en in toekomst HTML 6. Verwachting dat voorlopig geen nieuwe set Webrichtlijnen gepresenteerd zal worden.	Uitgevoerd nieuwe website. Voldoet aan versie 2 niveau AA en is gecertificeerd 'Drempelvrij'.	GEREED
2	Antwoord voor Bedrijven	In dienstverlening via Platform, standaarden	Niet interactieve transacties (formulieren PDF) en interactieve transacties (e-formulieren) via samenwerkende catalogi aanbieden. Ontsluiten van PDC's van alle overheden via landelijk verwijzingsmechanisme Samenwerkende Catalogi (standaard uitwisseling metadata PDC's / Logius). Aansluiten via Logius en CMS-leverancier. Content en transacties aanleveren op Digitaal Ondernemersplein (DOP).	Zijn aangesloten op Samenw Catalogi, maar nog geen contentvulling platform AvB/DOP.	Actie Dop nog oppakken (bedrijvencontactfunctionaris Maarten Mulder).
4	Mijn Overheid	Aansluiting Berichtenbox	Eind 2014 6 miljoen gebruikers. In 2015 massale aansluiting door initiaf Belastingdienst. Belangrijk voor digitale informatieuitwisseling met burgers, dat verplicht is per 2017.	Geen	Samen met BERM-ICT aansluiting onderzoeken en regelen, via Digikoppeling. Kan besparingen opleveren.
		Volume Berichtenbox	In 2015 massala aansluiting door initiaf Belastingdienst. Volume maken nu even niet nodig voor gemeenten.	Geen	In 2015 actieplan opstellen.
		Aansluiting Lopende Zaken	Melding van statusinformatie afhandeling aanvragen. Eén aansluiting voldoende. Via Digikoppeling	Geen	Eén proces ontsluiten naar Mijn Overheid Lopende Zaken. Kan subsidieproces zijn.
5	Antwoord 14+	Aansluiting	Aansluiting verplicht, communicatie met burgers niet. Moelijker als meer netnummers of overlapping buurgemeenten.	Geen	GEREED
8	eHerkenning	Aansluiting	Alleen interessant als ook producten en diensten voor bedrijven digitaal worden aangeboden. Moet worden geregeld om bedrijven en instellingen digitaal te autoriseren. Daarnaast moet gemeente Moerdijk zelf ook eHerkenning procesmatig regelen om als 'gebruiker' toegang te kunnen krijgen tot ander overheidsregelingen (b.v. NHR) en met digimelding te kunnen werken.	Besteld bij KPN/Gemnet. Nog niet geïmplementeerd. Proces Subsidie digitaal loopt (nog met PDF-form). Wel prefill via gegensmagazijn.	Project in 2015 afronden.
10	Digimelding	Aansluiten, BAG/GBA/NHR	Nu nog BLT (Bepaalde Laagdrempelige Terugmeldvoorz). Vanaf 1-10-2014 via webportaal voor NHR en in 2014 GBA. Via e-Herkenning. Aansluiten via Logius. Proces Terugmelding organisatorisch inregelen.	Geen	Projectplan opstellen 2015.
11	Digilevering	Aansluiten, BAG/GBA/NHR	Abonnement op massale aanlevering gebeurtenissen. Voor gemeente als bronhouder van weinig belang. Vooral interessant voor NHR, voor GBA en BAG niet haalbaar. Voor NHR niet door proef.	Geen	Landelijk nog niet geregeld. In 2015 geen actie vereist.
12	Digikoppeling	Gebruik voor BAG, GBA en NHR	WUS (bevraging) en eBMS (berzorging). Verplicht voor LV-WOZ, MijnOverheid Berichtenbox, NHR. Ook voor eFacturering. Voor Bag en GBA niet haalbaar, nu even via alternatief naar LV-BAG en GBA-V. Eén aansluiting via ESB wenselijk. Afspraken leveranciers BR's en BO-applicaties.	Geen. Wel al Digikoppeling afgenomen bij OLO via Circle/EnableU (Adaptia)	Voorwaardelijk voor veel zaken ook al is BR WOZ naar de BWB. Samen met BERM-ICT aansluiting onderzoeken en regelen, via Digikoppeling.

				Gereed:	
				Nagenoeg afgerond:	
				Wacht op nader actie vanuit ander overheidsorgaan (geen invloed op planning):	
Bouwsteen	Resultaatverplichting	Omschrijving landelijke status en verplichtingen	Afgeronde en lopende acties	Nieuw acties / advies	
14	BRP/GBA (BR Personen)	Aansluiting	Basisregistratie Personen / mGBA naar 1-1-2016.	Loopt, maar even pas op de plaats door landelijke vertraging.	Voorlopig geen. Wachten op aanbod leveranciers mogelijkheden, die al voorbereidende ICT-oplossingen hebben.
15	NHR (BR Handelsregister)	Aansluiting en gebruik	HR Inzien via website KvK met KvK-nr, vestigingsnr, RSIN HR Dataservice gegevensuitwisseling via XML-berichten naar applicatie (Digikoppeling) HR Dataservice Berichten uitwisseling obv gebeurtenissen, via Digilevering (niet beschikbaar). Belangrijke basisregistratie om kwaliteit van NNP (bedrijven, instellingen, verenigingen) substantieel te verbeteren.	Geen	Voor Dataservice Berichten in 2015 geen actie. Wachten op landelijke vooruitgang. Keuze maken voor aansluiten 'Inzien' en/of 'Dataservice' Gegevensuitwisseling.
22	BGT (BR Grootchalige Topografie)	Voldoen wet	Opbouw basiskaart met 1-1-2016 gereed zijn. Per 1-1-2017 verplicht gebruik door alle instanties. Voorlopig is voorbereiding voldoende.	Loopt. Intensieve deelname van Moerdijk.	Bewaken voortgang. Gebruik maken van KING iVersneller Geo.
23	BRO (BR Ondergrond)	Aansluiting	Dino (TNO) en BIS (Alterra) leveren content. Nog geen wettelijke basis.	Geen	In 2015 niets doen. Wettelijk kader ontbreekt nog.
-	BLAU (BR Uitkeringen)	Voldoen wet	UWV, nog een wettelijk opbouw.	Geen	In 2015 niets doen. Wettelijk kader ontbreekt nog.
-	Basisregistraties (BR)	Binnengemeentelijke gebruik	Alle afdelingen en applicaties aansluiten op BPR/GBA en BAG om een eenduidig en foutloos gebruik basisgegevens te regelen.	Voor veel applicaties geregeld. Nog niet voor Coda.	Kompleet maken, om kwaliteit afhandeling te verbeteren en kosten te besparen. Actie voor Coda.
		Eenmalige gegevensvraag	Wettelijk verplicht om burgers en bedrijven niet te vragen naar gegevens die bij overheid bekend zijn.	Geen	Focus op burgers. E-formulieren via Gevees mag zijn en BSN prefille regelen. In 2015 starten.
-	BAG/GBA-koppeling			Gereed.	GEREED
-	BAG/WOZ-koppeling		Voorwaardelijk voor aansluiting Landelijke Voorziening LV WOZ. Afgerond 2013.	Eenmalig gekoppeld via exports, maar er is waarschijnlijk geen gedegen koppeling.	Nader onderzoek in 2015 nodig.
-	Open standaarden	Gebruik, open source voorkeur	Gebruik Open Standaarden (met name Koppelvlakken) en Open Source onderdeel I-beleid gemeenten.	Geen	Informatiebeleid definiëren met name voor gebruik standaard Koppelvlakken.
Resultaatloos					
3	Samenwerkende catalogi		Ontsluiten van PDC's van alle overheden via landelijk verwijzingsmechanisme Samenwerkende Catalogi (standaard uitwisseling metadata PDC's / Logius). Aansluiten via Logius en CMS-leverancier.	Gereed	GEREED
7	Digid Burger		Toegang digitaal loket, BSN als sleutel voor prefill,	Gereed	GEREED
9	Digimachtigen		Inregelen dat anderen voor burgers geautoriseerd Digid mogen gebruiken en diensten afnemen. Goede service voor burgers, zeker ouderen. Voorkomt fraude. Per 2014 alleen nog maar beschikbaar voor Inkomstenbelasting.	Geen	In 2015 actie vanuit oogpunt verbering dienstverlening.
13	BSN (Burger Servicenr)		Sleutel voor identificatie en start aanvragen.	Gereed	GEREED
16	BAG (BR Adressen/ Gebouwen)		Geïmplementeerd in 2012	Gereed.	GEREED
17	BRT (BR Topografie)		Gereed bij kadaster. Verplicht gebruik en terugmelding,	Geen	Gebruik door vakafdelingen regelen. Nader onderzoek nodig.
18	BRV		Aanluiting bij RDW. Ontsluiten via Mijn Overheid. Operationeel.	Geen	Geen actie gemeente vereist.
19	BRI		Inkomen Belastingdienst, kan ook via Suwinet. Wettelijk kaders ontbreken nog.	Geen	Geen actie gemeente vereist.

Gereed:					
Nagenoeg afgerond:					
Wacht op nader actie vanuit ander overheidsorgaan (geen invloed op planning):					
Bouwsteen	Resultaatverplichting	Omschrijving landelijke status en verplichtingen	Afgeronde en lopende acties	Nieuw acties / advies	
20	WOZ		Geen	Geen (project)actie gemeente vereist. Controle kwaliteit uitvoering wel van belang.	
21	RNI (Registratie Niet Ingezetenen)	Via resultaatverplichting BRP	Vanaf jan 2014. Via GBA-V van Loketgemeenten (18) naar afnemende gemeenten.	Geen	Geen actie gemeente vereist. Loopt via Burgerzaken en BPR.
Overige verplichtingen					
	CORV/VISD	Aansluiten op CORV (landelijk)	Gemeenten moet voor Jeugdzorgtaak per 1-1-2015 aansluiten op CORV (Collectieve Opdracht-routeringsvoorziening) voor verstrekken onderzoekopdrachten. Ook procesmatig binnenkomende opdrachten regelen. VISD: Informatievoorziening transities 3D's/Sociaal Domein moet 1-1-2015 geregeld zijn (basaal).	Aandacht in werkgroep VISD/CORV. BERM-beleid is 'niets zelf doen aan jeugdzorg maar uitbesteden'. Dan CORV niet nodig.	Afhankelijk van Archetype beleid VISD regelen. Aansluiten CORV voorlopig niet nodig (vanwege uitebstedes). Gereed voor 1-1-2015.