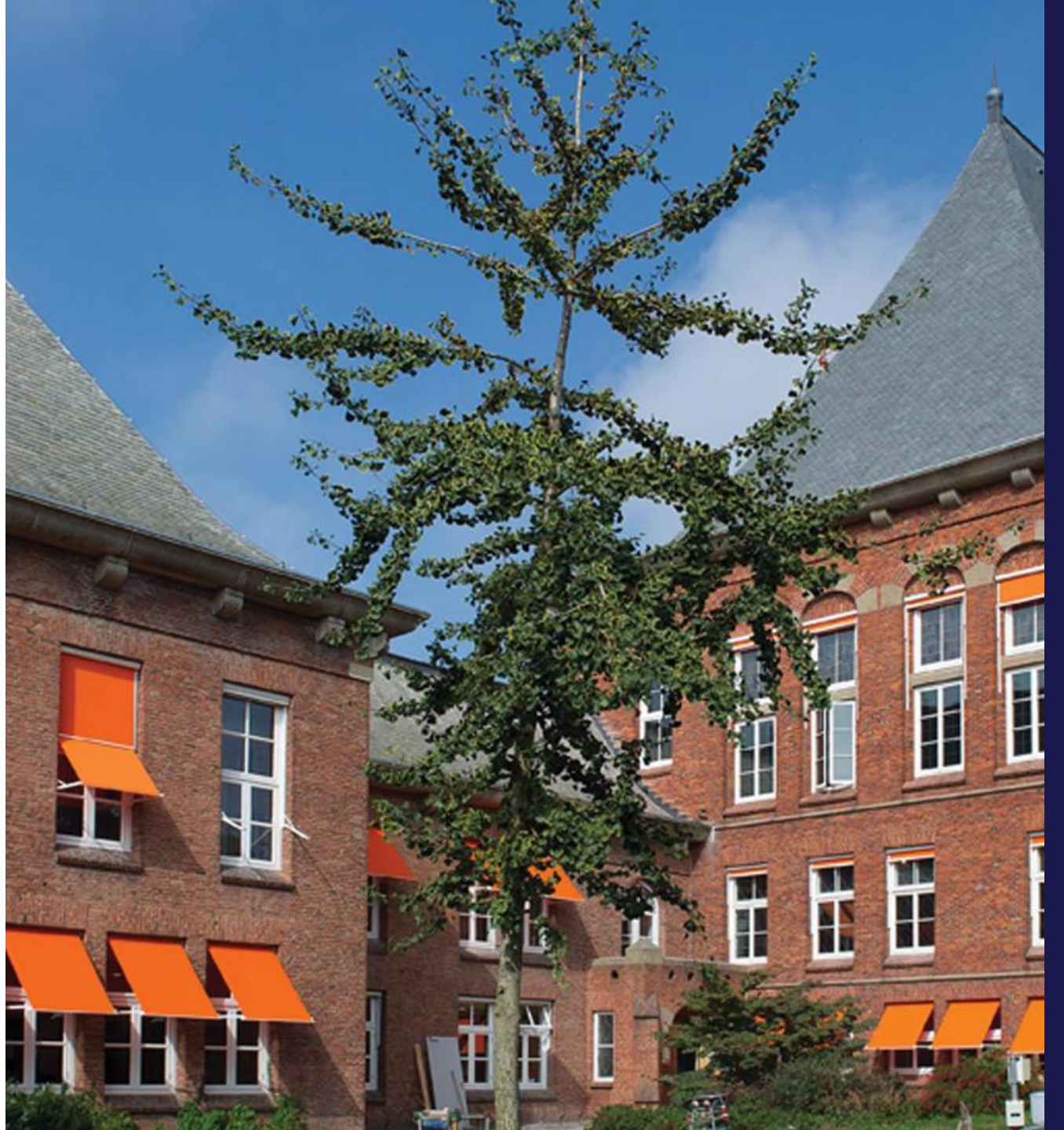


IM en ICT



Missie, visie en strategie

2020 - 2024

Inhoud

1. Inleiding
2. Externe ontwikkelingen
3. Missie, visie & strategie

Inleiding



Definities

Informatiemanagement (IM):

Informatiemanagement is een proces dat ervoor zorgt dat de informatiebehoeften die vanuit verschillende werk- en bedrijfsprocessen van een organisatie ontstaan worden vertaald in informatievoorziening. Informatiemanagement is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor de aanwezige informatievoorziening en daarbij ingezette informatiesystemen.

Op strategisch niveau is informatiemanagement verantwoordelijk voor het opstellen van de informatiestrategie, voor het opstellen van de strategie voor de informatievoorzieningsorganisatie en voor de informatiecoördinatie (het coördineren en afstemmen tussen deze strategieën en andere beleidsplannen).

Operationele taken als het ondersteunen van gebruikers, het specificeren van wijzigingen, het specificeren van nieuwe functionaliteiten, het testen van wijzigingen worden uitgevoerd door functioneel beheerders of key-users.

Informatie- en communicatietechnologie (ICT):

Onder informatietechnologie worden hardware-, softwareproducten en -diensten verstaan. Onder communicatietechnologie worden communicatieapparatuur en -diensten gerekend. Technisch applicatiebeheer en andere ICT-processen vallen niet onder de gebruikersorganisatie maar onder de ICT afdeling of leverancier. Informatiemanagement en functioneel beheer verstrekken hieraan opdrachten.

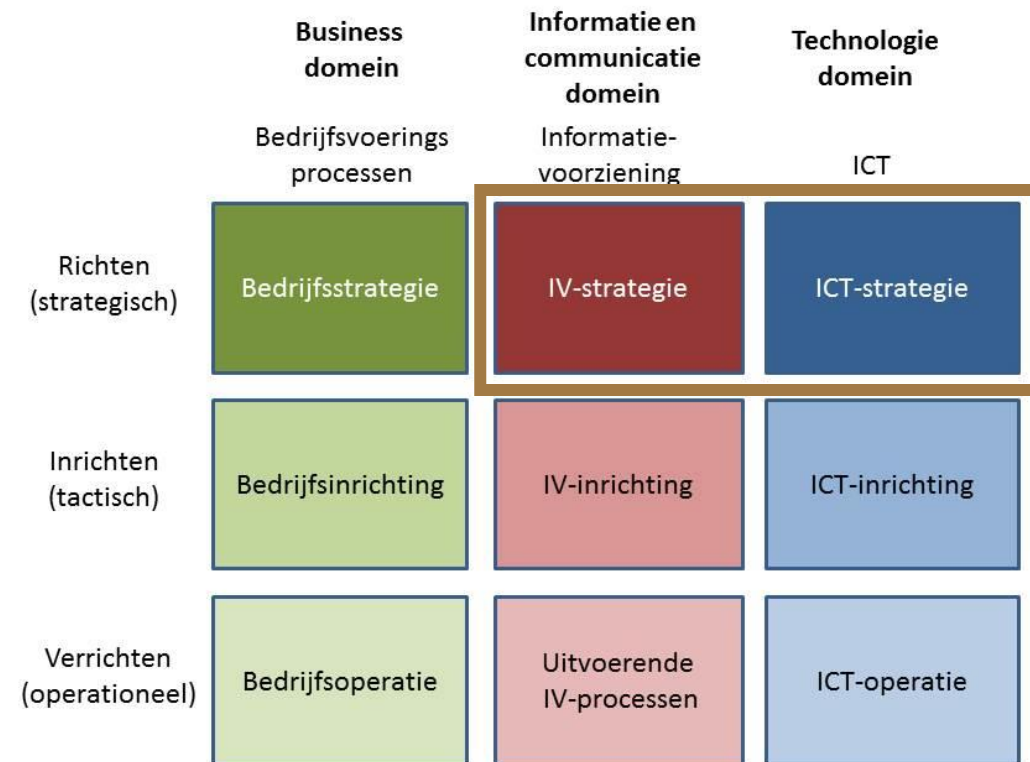


9-Vlaks model

Wij hanteren het 9-vlaks model om inzicht te geven in ons IM-ICT domein. Het model onderscheidt drie besturingsdomeinen:

- 1. Bedrijfsvoering (Bedrijfsdomein):** In dit domein bevindt zich de reguliere bedrijfsvoering met al haar facetten, zoals mensen, middelen, processen etc.
- 2. Informatie & communicatie voorziening (Informatie domein):** In dit domein gaat het specifiek om informatie als ondersteunend middel voor het bedrijfsdomein. Hier wordt de vraag naar informatievoorziening vanuit het bedrijfsdomein vertaald in een vraag naar ICT (technologie).
- 3. Informatie & communicatie technologie (ICT-domein):** In dit domein gaat het specifiek om de ontwikkeling en exploitatie van ICT(technologie).

Dit document geeft invulling aan de IV- en ICT-strategie in dit model.



Doel van het document

Dit strategiedocument verkent trends en innovaties die raken aan de informatievoorziening en ICT en geeft richting aan de verdere ontwikkeling van het informatiemanagement en ICT van Gemeente Leidschendam-Voorburg, zodat:

- Haar informatiepositie op orde is en blijft.
- Daardoor toegankelijke, veilige en betrouwbare dienstverlening biedt aan onze inwoners, bedrijven en ketenpartners.
- Open en transparant is over haar handelen.
- Tijdig en adequaat inspeelt op maatschappelijke ontwikkelingen.



Externe ontwikkelingen



Opgaven in de informatiesamenleving



Zelfstandige inwoners

Inwoners willen steeds meer zelf zaken kunnen regelen. Hoe op te treden als één overheid? Het voorkomen van digitale tweedeling verdient aandacht.



Omgevingswet

De vereenvoudiging en digitalisering van wetten en regels is een enorme opgave. Het vraagt nieuwe manieren van werken, wijziging van processen en meer digitaal vaardige medewerkers.



Sociaal Domein

De transformatie vraagt informatiegestuurd werken en doet een nieuw beroep op procesherinrichting, slimme digitale samenwerking en digitale vaardigheden van medewerkers.



Legitimiteit

De gemeente moet zijn bestaansrecht opnieuw bewijzen. Er zijn vragen over fake nieuws en over inzet van algoritmes. Informatie is de basis voor communicatie en transparantie.



SmartCity, IoT

Het Internet of Things biedt een overvloed aan data en creëert mogelijkheden. Dit stelt de gemeente voor nieuwe uitdagingen, zowel in beleid als in toepassing.



Digitale Transformatie

ICT is niet langer slechts een handig hulpmiddel; informatie wordt het product van de gemeente. Dat vraagt visie en vertaling van politiek-bestuurlijke en ambtelijke ambities naar informatie-dienstverlening. Samenwerking in de keten wordt nog belangrijker.



Data, beveiliging & privacy

Data is de brandstof voor processen, analyses en besluitvorming. De opgave is om op verantwoorde wijze gegevens te verzamelen en te gebruiken.

Bron: Rapport Doorlichting I&A, M&I/Partners, 2019

Ontwikkelingen Gemeentelijke Informatievoorziening



Digitale dienstverlening

Inwoners en ondernemers blijven verbetering en vernieuwing verwachten, in lijn met wat ze in de markt ervaren. Dit vraagt blijven(d) werken aan de digitale dienstverlening.



Samenwerken

Voor alle domeinen is samenwerking intern én met ketenpartners een must. Dit vraagt informatie-uitwisseling en koppelingen.



Contact dicht bij burger

De ambtenaar moet optimaal ondersteund worden. Dit vraagt oriëntatie vanuit gebruikersperspectief i.p.v. vanuit systeemperspectief.



Digitalisering

Werkprocessen worden lean gemaakt en steeds verder geautomatiseerd afgehandeld (procesrobots, algoritmes). Dit vraagt nieuwe expertise.



Informatiebeveiliging & privacy

De kwaliteit van data moet eenduidig zijn en beveiliging en privacy moeten gewaarborgd zijn. Dit vraagt extra aandacht van bestuur, management en medewerkers.



Informatiegestuurd

Met 'data als het nieuwe goud' is de uitdaging om data te veredelen tot informatie voor analyse, beleid, besluitvorming en monitoring. Dit vraagt ontsluiten en harmoniseren van data en ontwikkelen van data-expertise bij medewerkers.



Cloud/SaaS/Common Ground

De ontwikkeling van 'cloud' diensten betekent dat meer ICT als dienst wordt afgenomen. VNG stimuleert dat ook met Common Ground. Dit vraagt versterking van regie. Het heeft ook consequenties voor beheer en voor meerjaren financiering.

Bron: Rapport Doorlichting I&A, M&I/Partners, 2019

Missie, visie en strategie



Visie van de organisatie



Afgeleid uit het coalitieakkoord en de kadernota. Bron: Rapport Doorlichting I&A, M&I/Partners, 2019

Missie van IM-ICT

Het is onze missie om al onze belanghebbenden te voorzien van de juiste informatie en passende technologie zodat zij laagdrempelig en zelfstandig gebruik kunnen maken van onze dienstverlening.



Visie

- Gemeentelijke IM en ICT professionals zijn strategische partners voor onze gemeente.
- Wij voorzien in adequate dienstverlening en faciliteren een moderne organisatie op basis van betrouwbare, duurzame en flexibele technologie.
- Informatie is op de juiste plek beschikbaar en de kwaliteit wordt geborgd.
- Door samen te werken met interne en externe stakeholders dragen wij bij aan de dienstverlening voor onze inwoners en bedrijven.



Principes



Denken vanuit dienstverlening



Ondersteunen van tijd- en
plaatsonafhankelijk werken



Gebruik maken van cloud en
managed services



Flexibele en betrouwbare
beheerorganisatie



Borgen van integriteit en
betrouwbaarheid van informatie



Ondersteunen van
zelfredzaamheid



Standaard, tenzij...:
Gebruik standaard producten en
landelijke voorzieningen



Aansluiten bij
landelijke ontwikkelingen, zoals
Omgevingswet en WOO

Doelen

Digitale Dienstverlening: Uit de dienstverleningsvisie van de gemeente komt naar voren dat dienstverlening meer is dan alleen vraag en antwoord (zie bijlage). Samenwerken en ondersteunen staan hierin centraal. De digitale dienstverlening moet dit weerspiegelen.

Geheugen van LV: De gemeente wil haar informatie opslaan in een centraal 'geheugen'. Zo kan de juiste informatie tijdig ter beschikking gesteld worden aan inwoners, bedrijven en instellingen. We doen dit door de centrale opslag, ontsluiting en beschikbaar stellen van informatie.



Lerend Vermogen van LV: De gemeente legt heel erg veel informatie vast over een tal van onderwerpen. Door deze informatie te gaan hergebruiken kan de gemeente meer inzicht krijgen en beter inspelen op ontwikkelingen. Het borgen van de privacy van onze inwoners staat hierbij voorop.

Veiligheid van Informatie: Het borgen van de informatieveiligheid en privacy is essentieel in de toenemende digitalisering. Steeds meer systemen worden aan elkaar gekoppeld en steeds meer mensen moeten toegang krijgen tot dit netwerk van informatie. Dit veilig maken en houden heeft de hoogste prioriteit.

Strategische acties

De Moderne Overheid

- Digitaal samenwerken, ook in de keten
- Toegankelijkheid van informatie voor medewerkers en inwoners
- Verdere digitalisering van producten en diensten
- Zaakgericht werken
- Alle gemeentelijke informatie centraal beheerd

Werkplek van de toekomst

- Moderne flexibele werkplek
- Digitaal samenwerken, ook in de keten
- Samenwerken aan en delen van informatie met externe partijen
- Divers aanbod van standaard voorzieningen voor ondersteuning op maat

Informatiebeveiliging

- Bewustwording, houding en gedrag
- Autorisatie en toegang
- Grip op datastromen
- Logging en monitoring

ICT management van de toekomst

- ICT naar de cloud
- Cyclus van continue innovatie
- Standaardisatie
- Duurzaamheid
- Eenmalige aanschaf, meervoudig gebruik (multi-inzetbaar)
- Focus op regievoering

Gegevensmanagement

- Managementinformatie ter ondersteuning van de bedrijfsvoering
- Leveren van data tbv inzicht in de effecten van gevoerd beleid of opgave (Informatiegestuurd werken)
- (Open) Data als primair product
- Data Governance
- Centrale data analyse omgeving



Samenvatting

