

Informatiebeleid

Gemeente Oosterhout



*‘Op weg naar een flexibel en
dienstverlenend Oosterhout’*

Versie: 0.4
Datum: 6-2-2024

Versiebeheer

[illegible]

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	1
1.1. Aanleiding	1
1.2. Doelstelling en scope	1
1.3. Leeswijzer	2
Hoofdstuk 2. Visie op informatievoorziening	3
2.1 Wat voor gemeente willen we in 2030 zijn?	3
2.2 Strategische uitgangspunten informatievoorziening	4
Hoofdstuk 3. Het informatiebeleid	6
3.1 Spoor 1. Dienstverlening	6
Digitale Burgerparticipatie	6
Digitale kanaalstrategie	7
Digitale toegankelijkheid	8
Integraal klantbeeld voor een betere dienstverlening	8
3.2 Spoor 2. Informatiegestuurd werken	8
Datafundament	9
Kwaliteit basis- en kernregistraties	10
Ontsluiten Open Data	11
Smart Society	11
3.3 Spoor 3. I-bewustzijn	12
Gebruiksvriendelijke ICT & Digivaardigheden medewerkers	12
Werkplekbeleid (plaats-, tijd en apparaat onafhankelijk werken en communiceren)	13
3.4 Spoor 4. Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid	13
Digitale duurzaamheid	13
3.5 Spoor 5. Flexibele ICT-infrastructuur	15
Werken onder architectuur	15
Cloud	16
3.6 Spoor 6. Bedrijfsvoering	16
Optimaliseren interne dienstverlening	16
Hoofdstuk 4. De informatiemanagementfunctie	17
4.1 BisL en het negenvlakmodel	17
4.2 Samenwerking team Informatie, Innovatie en Beheer & team Equalit	18
4.3 Veranderende rol Functioneel beheer	19

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Voor u ligt het informatiebeleid van de gemeente Oosterhout. In de afgelopen jaren zijn er veel zichtbare resultaten geboekt op het snijvlak van onze informatievoorziening, bedrijfsvoering en dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn het invoeren van zaakgericht werken, organiseren van informatiebeveiliging en privacy en het opzetten van gegevensmanagement.

De omgeving van de gemeente Oosterhout is continu in verandering. Nieuwe wetgeving, techniek en maatschappelijke trends grijpen in op de manier waarop de gemeentelijke taken worden uitgevoerd. Deze veranderingen bieden enerzijds kansen voor verbeteringen op het gebied van dienstverlening, participatie en ketensamenwerking en leveren anderzijds nieuwe verplichtingen op zoals bijvoorbeeld vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Omgevingswet. Er vinden veranderingen in dienstverlening en communicatie plaats door digitale transformatie. Inwoners krijgen daar ook buiten de overheid (internetwinkels etc.) mee te maken. Dit zorgt ervoor dat de eisen die inwoners en ondernemers aan de gemeente Oosterhout stellen hoger worden. Het is belangrijk om continu zicht te houden op deze ontwikkelingen en de impact ervan op de gemeente Oosterhout te bepalen. Zodat deze vervolgens vertaald kunnen worden naar een heldere en actuele visie, beleid en concrete verbeteringen van de Oosterhoutse informatievoorziening. Hiermee houden we grip op het efficiënt, effectief en betrouwbaar gebruik van informatie.

1.2. Doelstelling en scope

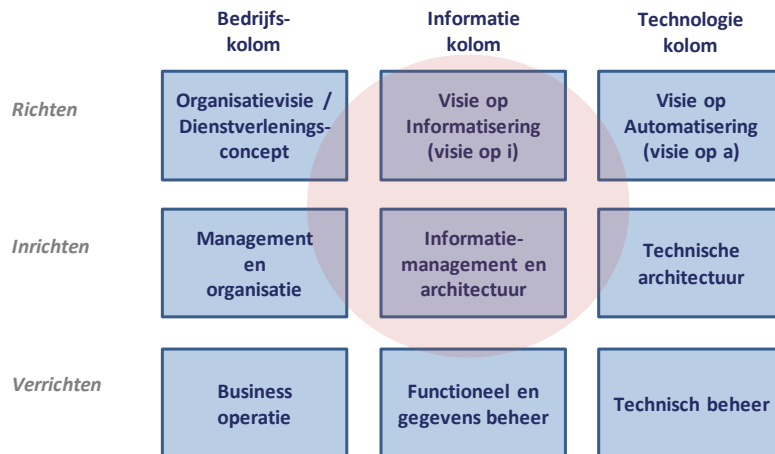
Doelstelling

Het informatiebeleid beschrijft hoe de informatievoorziening bijdraagt aan de realisatie van de gemeentelijke doelstellingen. Het informatiebeleid geeft een lange termijnvisie op de ontwikkeling van de informatievoorziening van de gemeente, vormgegeven vanuit de visie en ambities van de gemeente Oosterhout en het uitvoeren van wettelijke taken. Kortom dit beleid draagt bij aan de dienstverlening van de flexibele en toekomstbestendige organisatie dit gemeente Oosterhout wil zijn.

Het doel van het informatiebeleid is het formuleren en inzichtelijk maken van kaders en kwaliteitseisen voor de informatievoorziening. Hierbij schetsen we een visie die een kompas vormt voor de doorontwikkeling van de informatievoorziening. Ook bieden we hiermee een afwegingskader bij de beoordeling van toekomstige investeringen, projecten en (beheer)activiteiten.

Scope

Het informatiebeleid staat niet op zichzelf, maar vormt een brug tussen de wensen vanuit de organisatie en de mogelijkheden die geboden worden vanuit de techniek (o.a. opslag, rekencapaciteit, netwerk en devices). Het sluit aan op de huidige organisatie, dienstverleningsvisie en de technische inrichting van de organisatie. De gemeentelijke dienstverlening en interne bedrijfsvoering zijn leidend voor de inrichting van de informatievoorziening. De focus van dit beleid ligt op de toegevoegde waarde van informatie vanuit strategisch en tactisch oogpunt. Dit wordt geïllustreerd in figuur 1 waar de rode stip de focus en de raakvlakken van het informatiebeleid weergeeft.



Figuur 1: Het 9-vlaksmodel van Maes (2003), het Amsterdamse raamwerk voor informatiemanagement, bewerkt door Native Consulting. (NB. De rode stip illustreert de focus van het informatiebeleid)

1.3. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 behandelen we de strategische uitgangspunten voor de informatievoorziening. Dit doen we door de organisatievisie en het dienstverleningsconcept te vertalen naar een strategische koers voor informatievoorziening.

Deze strategische koers wordt in hoofdstuk 3 in de volgende sporen uiteengezet:

- Dienstverlening;
- Informatiegestuurd werken;
- I-bewustzijn;
- Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid;
- Modernisering ICT- infrastructuur;
- Bedrijfsvoering.

Tenslotte lichten we in hoofdstuk 4 de inrichting van de informatiemanagementfunctie toe.

Hoofdstuk 2. Visie op informatievoorziening

Dit hoofdstuk behandelt de stip aan de horizon. Vanuit de huidige organisatievisie en het dienstverleningsconcept beschrijven we de strategische uitgangspunten en doelen. De doelen vormen een kompas voor het informatiedomein. De beleidsopgaven die voortkomen uit de visie en nodig zijn om deze te realiseren behandelen we in hoofdstuk 3.

2.1 Wat voor gemeente willen we in 2030 zijn?

In de toekomstvisie 2030 wordt een beeld geschetst van Oosterhout in 2030. Dat beeld is niet bedacht in het stadhuis, maar samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners ontwikkeld door het voeren van gesprekken, ontmoetingen en workshops, door het invullen van enquêtes en door te reageren op de gemeentelijke website. Hiermee is de totstandkoming van de toekomstvisie een mooi voorbeeld van informatiegestuurd werken.

Het creëren van breed draagvlak is van groot belang. In de komende jaren staat de gemeente Oosterhout namelijk nog voor grote opgaven op gebied van bijvoorbeeld duurzaamheid, woningbouw, arbeidsmarkt en onderwijs. Voor deze opgaven staat de gemeente niet alleen aan de lat, maar moet zij samen optrekken met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Een goede informatievoorziening is ondersteunend aan het succesvol uitvoeren van deze opgaven.

In 2030 werken inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners steeds meer samen aan plannen door middel van co-creatie. Dit gebeurt plaats en tijd onafhankelijk via online platforms. Daarnaast hebben wijkbewoners een directere invloed op hun eigen leefomgeving doordat het eenvoudiger is geworden voor inwoners om een initiatiefvoorstel in te dienen bij de gemeenteraad.

De gemeente is in 2030 verder gedigitaliseerd. Dit betekent bijvoorbeeld dat het aanvragen van gemeentelijke diensten door een inwoner of ondernemer op het door hem of haar gewenste apparaat kan gebeuren. Hierbij is het motto: “Digitaal is praktisch, ontmoeten is prettig”. Daarnaast maken we alle relevante informatie en data over de gemeente Oosterhout beschikbaar voor de stad. Hierbij worden zowel interactieve dashboards, het tonen van informatie of data op een geografische ondergrond als het ontsluiten van open data mogelijk gemaakt. Op deze manier is de stad optimaal geïnformeerd bij het maken van een beslissing en zijn we als gemeente transparant over de resultaten van het gevoerde beleid.

Organisatievisie

Oosterhout wil een toekomstbestendige organisatie zijn. Een organisatie die meer dan ooit flexibel kan omgaan met snelle veranderingen, in een dynamische en complexe omgeving. De informatievoorziening speelt een belangrijke rol in het kunnen behalen van deze organisatiedoelstellingen van de gemeente Oosterhout.



Figuur 2: Organisatievisie

Dienstverleningsvisie

De gemeente Oosterhout wil elke dag het verschil maken in het leven van inwoners en ondernemers. Om dit waar te maken heeft het college in 2021 een dienstverleningsvisie vastgesteld. In deze dienstverleningsvisie staan vier servicebeloften centraal:

- **De situatie centraal**
We geven een integraal en compleet antwoord op de vraag. Wij handelen vanuit de behoeften van de inwoner of ondernemer: de persoonlijke situatie, familie, welzijn, werk, bedrijf en omgeving staan centraal.
- **Positief verrassend**
We zijn proactief en zetten ons met plezier en aandacht in. Met een stapje extra. Wij willen net iets meer voor elkaar krijgen dan de inwoner of ondernemer verwacht.
- **Samen en betrokken**
We staan naast de inwoner of ondernemer, schouder aan schouder. Wij luisteren en denken mee. We maken echt contact: we zijn empathisch, belangstellend en gastvrij.
- **Makkelijk en snel**
Wat de inwoner of ondernemer nodig heeft, kan hij snel, makkelijk en in één keer goed vinden en ontvangen. Digitaal is praktisch en ontmoeten is prettig.

2.2 Strategische uitgangspunten informatievoorziening

De strategische doelen die in de visie 2030, organisatievisie en dienstverleningsvisie worden beschreven, zijn vertaald naar strategische uitgangspunten voor het informatiebeleid en luiden:

- Oosterhout kijkt van buiten naar binnen;
- Oosterhout werkt informatiegestuurd;
- Oosterhout werkt integraal en voorkomt afdelingsdenken;

- Oosterhout is flexibel zodat we snel op nieuwe ontwikkelingen kunnen inspelen;
- Duurzaamheid is een rode draad in gemeentelijk beleid van Oosterhout;
- Oosterhout is open, communicatief en bereikbaar;
- Oosterhout is een betrouwbare partner om mee samen te werken;
- Oosterhout levert een sterke en persoonlijke dienstverlening aan de inwoners;
- Iedereen moet mee kunnen doen;
- Digitaal: op elk gewenst apparaat wordt alle informatie, interactief gepresenteerd;
- Digitaal is praktisch, ontmoeten is prettig;
- Kennisdeling en co-creatie tussen de gemeente, inwoners, maatschappelijke instellingen en ondernemers;
- Informatie is uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren.

Hoofdstuk 3. Het informatiebeleid

In het vorige hoofdstuk is de visie van de gemeente vertaald naar strategische uitgangspunten voor de informatievoorziening. Op basis hiervan zijn een zestal beleidssporen geïdentificeerd waarlangs de informatievoorziening de komende jaren wordt doorontwikkeld, namelijk:

1. Dienstverlening;
2. Informatiegestuurd werken;
3. I-bewustzijn;
4. Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid;
5. Modernisering ICT-infrastructuur;
6. Bedrijfsvoering.

In onderstaande paragrafen zijn deze sporen uitgewerkt in thema's. De thema's zijn voorzien van richtlijnen en ambities en een korte toelichting op de uitgangssituatie.

3.1 Spoor 1. Dienstverlening

De meeste vormen van gemeentelijke dienstverlening worden ondersteund vanuit de informatievoorziening. Uit oogpunt van informatiemanagement zijn we proactief adviserend bij strategische vraagstukken met een i-component. Binnen dit spoor hanteren we het perspectief van 'buiten naar binnen', we bekijken dit vanuit het perspectief van de (externe) klant. Dit spoor omvat de volgende thema's:

- *Digitale Inwoner- en Overheidsparticipatie;*
- *Kanaalstrategie: Social media, webchat en webcare;*
- *Digitale toegankelijkheid;*
- *Integraal klantbeeld voor een betere dienstverlening*

Digitale Burgerparticipatie

Burgerparticipatie biedt een palet aan mogelijkheden en instrumenten om inwoners, ondernemers, organisaties en andere partijen te betrekken bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van (gemeentelijk) beleid. Dat kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door inwoners de mogelijkheid te geven om te reageren op gemeentelijke plannen (inspraak), door samen plannen te maken (co-productie) of door als gemeente burgerinitiatieven mogelijk te maken (overheidsparticipatie). Als gevolg van de coronacrisis is digitale burgerparticipatie gegroeid. Het bleek een eenvoudig, effectief en een laagdrempelig alternatief voor de traditionele bijeenkomsten. Daarnaast biedt het bijkomend voordeel dat inwoners plaats- en tijdsafhankelijk aan het participatieproces kunnen deelnemen. De gemeente Oosterhout wil dit faciliteren. Participatie wordt ondersteund door (online) communicatie- en samenwerkingsmiddelen. Zo zijn relevante beleidsstukken terug te vinden op de website van de gemeente en wordt er gebruikt gemaakt van interne en externe digitale nieuwsbrieven om inwoners, ketenpartners, bedrijven en medewerkers te informeren over actuele ontwikkelingen.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Inwoners, ondernemers en overige partijen worden zo vroegtijdig mogelijk betrokken bij overheidsinitiatieven

Inwoners, ondernemers en overige partijen worden vroeg in het proces betrokken bij beslissingen die hen direct aangaan. De kaders van hun inspraak worden vooraf helder geschetst en gecommuniceerd.

De gemeente vervult een makelaarsrol bij inwonersinitiatieven

Door initiatieven actief te inventariseren vervult de gemeente een makelaarsrol. Initiatieven worden aan elkaar verbonden wanneer het meerwaarde oplevert. Dit vraagt om het slim inzetten van informatie en techniek.

Initiatieven van inwoners en/of ondernemers worden gestimuleerd en gefaciliteerd

Inwoners en ondernemers kunnen makkelijk en laagdrempelig bij de gemeente hun initiatieven kenbaar maken. Hiervoor gebruiken we slimme digitale toepassingen zoals webformulieren en een samenwerkingstool. De gemeente Oosterhout stelt zich hierbij dienstbaar op.

Digitale kanaalstrategie

De digitale transformatie en het grote scala aan online diensten op de consumentenmarkt zorgen ervoor dat inwoners en ondernemers meer van de gemeente verwachten. Oosterhout komt deze verwachtingen tegemoet door verder in te zetten op de ontwikkeling van onze digitale dienstverlening en op het digitale kanaal. Hierbij maken we onderscheid tussen eenvoudige en complexe vragen. Eenvoudige vragen worden zoveel mogelijk digitaal, via de website, afgedaan, de andere kanalen zoals o.a. de balie, telefonie en e-mail functioneren als een vangnet voor inwoners die extra ondersteuning nodig hebben. De gemeente Oosterhout volgt nieuwe bewezen toepassingen en zet deze in als het meerwaarde oplevert.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Onze kanaalstrategie sluit aan bij de behoefte van de inwoners/ondernemers

We onderzoeken, door middel van klantonderzoeken en klantreizen, welke kanalen de voorkeur hebben van onze inwoners en ondernemers. Dit borgt dat onze dienstverlening eigentijds, op maat en op niveau is.

We sturen primair op het digitale kanaal (website), maar houden de andere kanalen open voor extra ondersteuning bij eenvoudige vraagstukken of maatwerk bij complexe vraagstukken.

We zetten in op doorontwikkeling van het digitale kanaal

Eenvoudige dienstverlening wordt, waar mogelijk, digitaal afgedaan. We zetten in op de verdere doorontwikkeling en professionalisering van het digitale kanaal. Dit houdt in dat we inzetten op de ontwikkeling van o.a. applicaties en een webchat met behulp van kunstmatige intelligentie (chatbot). We gaan verder social media actief als informatiekanal gebruiken en webcare gaat mede door deze ontwikkeling een grotere rol spelen.

We werken informatiegestuurd om de inwoner optimaal te helpen

We inventariseren de aanwezige gegevens binnen onze organisatie en die van onze ketenpartners, leggen slimme verbanden en gebruiken dit om onze dienstverlening optimaal in te richten. Hierdoor kunnen we onze inwoners/ondernemers positief verrassen met excellente en betaalbare dienstverlening.

Zelfbediening is voor elke klant en medewerker mogelijk

Als een product of dienst zich voor digitale afhandeling leent, maken we dit mogelijk. Door zelfbediening te organiseren wordt dienstverlening onafhankelijker van plaats en tijd.

Digitale toegankelijkheid

Inwoners willen hun productaanvragen regelen, op een voor hen prettig tijdstip. Daarbij willen zij duidelijkheid over wat wel en niet mogelijk is. Dit vereist slimme formulieren, gekoppeld met backofficesystemen die al direct gerichte antwoorden kunnen geven en het voldoen aan webrichtlijnen. Dit willen wij voor al onze inwoners realiseren. Kortom de gemeente is digitaal toegankelijk op zowel de website als social media.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Onze website is digitaal toegankelijk voor iedereen

We pijlen continu de behoefte van onze inwoners en ondernemers door middel van klanttevredenheidsonderzoeken en klantreizen. Dit doen we ook voor de digitale toegankelijkheid. We kijken hoe onze inwoners dit ervaren en welke verbeterpunten er zijn.

Onze digitale dienstverlening is volgens gastheerschap principes ingericht

Het contact via de digitale kanalen wordt gepersonaliseerd. Dit doen we door inzet van onder andere chatbots. Inwoners die achterblijven bij het gebruik van digitale middelen worden meegenomen zodat zij digitaal vaardiger worden en leren om te gaan met onze digitale dienstverlening.

Integraal klantbeeld voor een betere dienstverlening

Inwoners willen het liefst één gemeentelijke website waar ze kunnen communiceren en zelf al hun zaken kunnen doen. De gemeente wil echter een integraal klantbeeld dat de gehele dienstverlening (en daarmee een groot deel van het applicatielandschap) bestrijkt. Hierdoor hoeft niet meer in een woud aan applicaties gezocht te worden en kunnen verschillende zaken aan elkaar verbonden worden. Dit zorgt ervoor dat de gemeente eenduidig is in zijn dienstverlening en de klant volledig en sneller kan helpen.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

We hebben een integraal klantbeeld

Er is een integraal klantbeeld. Dit zorgt ervoor dat (bijna) alle informatie (incl. contacten) centraal ontsloten is en we een volledig beeld hebben van de klant. Hierdoor kan de organisatie de klanten zo volledig mogelijk helpen en wordt er alleen bij complexe vragen doorgeschakeld. We respecteren hierbij de (privacy) rechten van onze inwoners.

Betere en snellere dienstverlening aan inwoners en ondernemers

Door alle informatie (waaronder contacten) van inwoners en ondernemers in één dossier te bundelen kunnen we als gemeente de verbanden tussen verschillende zaken leggen. Dit zorgt ervoor dat onze dienstverlening eenduidig, snel en klantvriendelijk is.

3.2 Spoor 2. Informatiegestuurd werken

Het slimmer en beter gebruikmaken van gegevens binnen onze gemeente stelt ons in staat om betere beslissingen te nemen en effectiever en efficiënter te handelen. Als gemeente bezitten we een grote hoeveelheid gegevens waar waardevolle informatie in besloten ligt. Met behulp van business intelligence en data analytics kan deze informatie worden ontsloten. Het kunnen herkennen van patronen en trends leidt tot meer inzicht waardoor betere sturing mogelijk is. De visie op informatiegestuurd werken luidt: "Oosterhout is een gemeente waar informatiegestuurd werken centraal staat. Gegevens vormen bij ons de rode draad door het proces van maken, monitoren, evalueren van beleid en het leveren van goede

dienstverlening. De organisatie is doordrongen van het belang van gegevens. De gemeente zorgt ervoor dat de organisatie, inwoners en maatschappelijke partners op het juiste moment op een veilige manier over de juiste gegevens van de juiste kwaliteit beschikken.” De in deze visie geformuleerde uitgangspunten zijn verwerkt in dit informatiebeleid.

Binnen het spoor ‘Informatiegestuurd werken’ vallen de volgende thema’s:

- *Datafundament;*
- *Kwaliteit Basis en Kernregistraties;*
- *Ontsluiten Open Data;*
- *Smart Society.*

Datafundament

Naast de inzet van reguliere statistiek maken steeds meer overheden en bedrijven gebruik van toepassingen op het gebied van datascience. Datascience is het analyseren van grote hoeveelheden, ongelijksoortige en snel veranderende gegevens, patronen daarbinnen herkennen en betekenis geven in de context, vertalen naar hypothesen, algoritmen maken, het maken van visualisaties en vervolgens daarop sturen. Mensen, apparaten en slimme sensoren generen een ongelooflijke hoeveelheid gegevens. Variërend van gegevens over de afname van producten en diensten, meldingen openbare ruimte, sentimenten bij inwoners, tot vervoersstromen, weersgesteldheid en bodemsamenstelling. Gegevens vormen de rode draad voor het proces van maken, monitoren, evalueren van beleid en het leveren van goede dienstverlening. De organisatie is doordrongen van het belang van gegevens. De gemeente zorgt ervoor dat de organisatie, inwoners en maatschappelijke partners op het juiste moment op een veilige manier over de juiste gegevens van de juiste kwaliteit beschikken.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Informatiegestuurd werken staat centraal in de organisatie

Oosterhout wil een gemeente zijn waar Informatiegestuurd werken centraal staat. Gegevens vormen bij ons de rode draad door het proces van maken, monitoren, evalueren van beleid en het leveren van goede dienstverlening. Bij het evalueren van beleid maken we gebruik van vooraf opgestelde indicatoren.

Gegevens worden intern en extern uitgewisseld, iedereen heeft toegang tot dezelfde informatie

De gemeente wisselt haar gegevens realtime (actueel) en betrouwbaar uit intern en extern. Waarbij de systemen met elkaar kunnen uitwisselen (techniek) en de gegevens actueel zijn. Iedereen (inwoners, ketenpartner, medewerkers, bedrijven, bestuur) heeft toegang tot dezelfde informatie. Koppelvlakken voldoen hierbij aan de standaarden.

Het datafundament wordt ontwikkeld om gegevens beschikbaar te maken voor gebruikers

Het datafundament bestaat uit relevante datasets binnen verschillende databronnen en is op die manier 24/7 beschikbaar voor gebruikers. Op basis van het datafundament kan de gemeente dashboards ontwikkelen, gegevens analyseren en informatie ontsluiten.

- Er is een duidelijke gegevens- en datawarehouse architectuur
- Afgestemd op de behoefte
- Afgestemd op taken, vaardigheden, kennis en bevoegdheden
- Afgestemd op systemen

Gegevens uit verschillende systemen worden gecombineerd om sturingsinformatie te genereren

Omdat er binnen de gemeente Oosterhout behoefte is aan rapportages en analyses op alle niveaus is het belangrijk om te inventariseren waar de behoefte ligt en welke slimme koppelingen er gemaakt kunnen worden. Verder is er centrale regie op (management) rapportages, analyses en het beheer van gegevens.

Kwaliteit basis- en kernregistraties

Het Stelsel van Basisregistraties speelt een belangrijke rol in het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken. Of het nu gaat om uitrukkende hulpdiensten, het efficiënt vaststellen van het recht op uitkering, het toetsen van vergunningaanvragen of het bestrijden van fraude; alle betrokkenen hebben baat bij slim gebruik van veel gebruikte overheidsgegevens zoals adressen, persoonsgegevens, bedrijfsnamen en geo-informatie. Deze gegevens worden vastgelegd in basisregistraties. Op den duur gaat de overheid alle basisregistraties samenvoegen tot één Stelsel van Basisregistraties. De overheid wil dat de voordelen van het stelsel zo groot mogelijk zijn. Daarom is het gebruik van de gegevens uit het stelsel gereguleerd. Met 'spelregels' wordt gezorgd dat de gegevens in zoveel mogelijk processen worden gebruikt en dat de kwaliteit van de gegevens steeds beter wordt. De spelregels hebben de vorm van een wettelijk kader. Iedere basisregistratie heeft een eigen wet. Ieder van deze wetten beschrijft de volgende drie verplichtingen voor afnemers:

1. Eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik. Organisaties met een publieke taak mogen gegevens die beschikbaar zijn als authentiek gegeven niet meer uitvragen. Inwoners en bedrijven hoeven deze gegevens niet vaker aan te leveren dan nodig. Zo dalen de administratieve lasten;
2. Verplicht gebruik. Organisaties met een publieke taak gebruiken bij de vervulling van die taak gegevens. Zijn deze gegevens beschikbaar als authentiek gegeven, dan moet de organisatie ze afnemen van de basisregistratie;
3. Terugmelden. Bij gerede twijfel over de juistheid van een authentiek gegeven moeten afnemers daar melding van doen. De bronhouder zal dan onderzoeken of het gegeven nog wel juist is. Indien nodig wordt het gegeven bijgewerkt. Zo wordt de kwaliteit van de gegevens in de basisregistraties continu verbeterd.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Gegevens worden éénmaal opgevraagd en meervoudig gebruikt

Eenmalige vastlegging en meervoudig gebruik - waar mogelijk -, is zowel wettelijk vastgelegd als klantvriendelijk en efficiënt. Het kader 'eenmalig uitvragen' gaat uit van het delen van gegevens en het (centraal) ter beschikking stellen. Hierdoor vragen we niet naar de bekende weg en voorkomen we onnodige administratieve lasten.

We sturen op de kwaliteitsborging van het gebruik en beheer van de basisregistraties

De organisatie is doordrongen van het belang van gegevens. De gemeente zorgt ervoor dat de organisatie, inwoners en maatschappelijke partners op het juiste moment op een veilige manier over de juiste gegevens van de juiste kwaliteit beschikken. Er bestaat een normenkader voor kwaliteit. Daarnaast heeft de gemeente een meetsystematiek om de kwaliteit op basis van het normenkader te meten. De gemeente heeft een proces beschreven voor het bijhouden van de kwaliteit en voert daar ook audits op uit.

Oosterhout heeft de basisregistraties waarvan zij bronhouder is op orde

Er zijn eenduidige afspraken gemaakt over registratie, beheer en terugmelden

De gegevens voldoen daarom minimaal aan de volgende eisen:

- Beschikbaar
- Integer
- Vertrouwelijk

Lasten en baten van gegevensvastlegging -en kwaliteit overstijgen de organisatieonderdelen. Dit vraagt om duidelijkheid over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij gegevensvastlegging- en gebruik, zowel intern als landelijk.

Ontsluiten Open Data

Gemeenten zijn informatieverwerkende organisaties. Bij de uitvoering van taken worden grote hoeveelheden gegevens gegenereerd. 'Open Data' kan door derden worden hergebruikt, bijvoorbeeld in een nieuwe toepassing of voor onderzoeksdoeleinden. Inwoners en ondernemers verwachten een transparante overheid.

Gemeenten zijn verplicht om uit eigen beweging bepaalde categorieën informatie openbaar te maken. De Wet open overheid (WOO) regelt landelijk welke soorten informatie door overheden actief openbaar gemaakt moet worden. Actieve openbaarmaking betekent dat de overheid informatie uit eigen beweging publiceert op de daarvoor aangewezen platformen en voor iedereen toegankelijk maakt. Gemeenten zijn verplicht om bepaalde categorieën informatie openbaar te maken. Passieve openbaarmaking zoals we die kennen vanuit de Wet openbaarheid van bestuur blijft in de WOO ook gelden. Bepaalde informatie, zoals persoonsgegevens komt niet voor openbaarmaking in aanmerking.

De komende jaren werkt de gemeente aan de aanpassingen die nodig zijn om dit te doen. Uiteindelijk worden de volgende informatiecategorieën openbaar gemaakt.

- WOO verzoeken;
- Beschikkingen;
- Bestuursstukken;
- Convenanten;
- Jaarplannen en –verslagen;
- Klachten;
- Onderzoeken.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Bij selectie voor openbaarmaking wordt gebruik gemaakt van data-classificatie

De gemeente heeft een duidelijk beleid over welke gegevens openbaar zijn en ter beschikking wordt gesteld aan de samenleving. Op basis van de data-classificatie en richtlijnen voor het toepassen van "Open Data" wordt een selectie van data openbaar gemaakt (voor classificaties zie het informatiebeveiligingsbeleid).

Smart Society

In een Smart Society wordt er gebruik gemaakt van slimme ICT-oplossingen om de kwaliteit van de leefomgeving te volgen en te verbeteren. Dankzij sensortechnologie is het mogelijk om metingen te doen van licht, geluid, geur, luchtkwaliteit en de hoeveelheid mensen op een bepaalde locatie of gebied. Samen met alle overige gegevens en informatie van de gemeente kan dat soort sensordata gebruikt worden bij beleidsvorming, preventie en uitvoering van gemeentelijke taken.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Oosterhout staat open voor bewezen Smart Society concepten

De gemeente volgt de ontwikkelingen op het gebied van Smart Society. Daar waar behoefte ontstaat bij de samenleving en/of de organisatie worden op basis van een businesscase specifieke concepten geïmplementeerd. De gemeente maakt gebruik van bewezen technologie en innovaties.

3.3 Spoor 3. I-bewustzijn

De digitale transformatie is in volle gang. Hoe kunnen we als medewerker mee met de ontwikkelingen en hoe ondersteunen we onze medewerkers middels gebruiksvriendelijke ICT? Dit spoor omvat de volgende thema's vanuit het perspectief van beleid, kennis, vaardigheden en attitude:

- *Gebruiksvriendelijke ICT & Digivaardigheden medewerkers*
- *Werkplekkenbeleid (plaats-, tijd en apparaat onafhankelijk werken en communiceren)*

Gebruiksvriendelijke ICT & Digivaardigheden medewerkers

Naast ambtelijk vakmanschap zijn 21e-eeuwse vaardigheden onmisbaar voor iedereen binnen de organisatie. Hierbij kan gedacht worden aan ICT-basisvaardigheden, informatievaardigheden (bijv. zoeken en vinden van informatie) en mediawijsheid. Daarbij is het noodzakelijk dat leren en ontwikkelen op meer eigentijdse, digitale manieren verweven raakt met de praktijk.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

I-bewustzijn binnen de gehele organisatie, top-down, verhogen

We leggen uit waarom ICT en informatievoorziening een onderdeel is van je werk en waarom er nieuwe digivaardigheden nodig zijn. I-bewustzijn is: a) digitaal vaardig zijn en b) een mindset. Iedereen moet zich bewust zijn van de (digitale) omgeving en in deze omgeving veilig en ethisch werken. Iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen informatieproces, van registratie tot opslag. Iedereen moet overweg kunnen met de systemen die voor zijn/haar werk nodig zijn en deze ook juist kunnen gebruiken. 21e-eeuwse vaardigheden wordt een vast agendapunt op management- en directieniveau.

21e-eeuwse vaardigheden zijn voor iederéén belangrijk

In een organisatie waar digitaal werken de norm is, is het van belang dat iedereen meegaat met de ontwikkelingen, van directie tot balie, van jong tot oud.

We onderzoeken de generieke vaardigheden en welke functiegroepen/medewerkers specifieke vaardigheden nodig hebben

Hierdoor zijn we in staat om bij te sturen op kennis(ontwikkeling) bij zowel bestaande als nieuwe medewerkers binnen alle organisatielagen.

Systemen zijn intuïtief in gebruik

Om te zorgen voor intuïtieve en gebruiksvriendelijke systemen worden de verschillende gebruikersgroepen (medewerkers, ketenpartners en inwoners) betrokken bij het bepalen van de functionaliteiten en de inrichting van nieuwe systemen. Dit kan zowel tijdens de ontwikkelingsfase als vooraf bij het opstellen van een Programma van Eisen.

Werkplekbeleid (plaats-, tijd en apparaat onafhankelijk werken en communiceren)

Oosterhout streeft naar breed inzetbare, taakvolwassen en omgevingsbewuste medewerkers. Dit willen we bereiken door het geven van vertrouwen en vrijheid. Een vorm van deze vrijheid is de mogelijkheid om locatie-onafhankelijk te werken, bijvoorbeeld op een flexplek, thuis of aan de keukentafel bij de inwoner. Voorwaardelijk is dat de bereikbaarheid tussen de collega's en de kennis over de beschikbaarheid georganiseerd is.

Welke middelen heeft de medewerker tot zijn beschikking om samen met klanten te werken aan een betere leefomgeving? Plaats- en tijdonafhankelijk werken vereist dat informatie digitaal beschikbaar is. Dankzij virtualisatie kan iedere medewerker van de gemeente Oosterhout op een willekeurige plek en op ieder apparaat werken.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Oosterhout faciliteert plaats-, tijd- en apparaat-onafhankelijke dienstverlening en werken

We faciliteren plaats- en tijdonafhankelijk werken en communiceren als het past bij de rol en functie. Authenticatie en autorisatie moeten goed geregeld zijn. We nemen de principes van plaats- en tijdonafhankelijk werken ook mee in de ontwikkelplannen voor het nieuwe stadhuis.

Oosterhout faciliteert de samenwerking met inwoners en ketenpartners

Samenwerking met inwoners en ketenpartners wordt gefaciliteerd door het inrichten van digitale (project) ruimtes waarbij deze externen kunnen worden uitgenodigd om samen in te werken.

3.4 Spoor 4. Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid

Uit oogpunt van beheer en doorontwikkeling van de informatievoorziening zijn er diverse maatregelen nodig om grip te houden op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens die we registreren en muteren als gemeente. Dit spoor omvat de volgende opgaven, namelijk:

- *Digitale duurzaamheid*
- *Beveiligingsbeleid (Informatiebeveiliging en privacy)*

Digitale duurzaamheid

Veel informatie van de gemeente komt voort uit werkprocessen. Daarbij is het de uitdaging om digitale informatie goed te ordenen en centraal en duurzaam te bewaren, beheren en ontsluiten. Een informatiehuishouding die op orde is, is belangrijk om ons te kunnen blijven verantwoorden tegenover klanten. Gemeenten moeten uit eigen beweging bepaalde categorieën informatie actief openbaar te maken. Dit kan alleen als deze informatie ook goed geordend en toegankelijk is. Hiervoor gelden ook de spelregels van de archiefwet. Uiteindelijk draagt het op orde hebben van de informatiehuishouding en duurzaam informatiebeheer bij aan een transparante overheid.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Oosterhout voldoet aan de Baseline

Gegevens en informatie moeten authentiek, betrouwbaar, integer, volledig, bruikbaar en toegankelijk zijn. Om dit te borgen worden er richtlijnen en classificaties opgesteld (voor gegevens en objecten door

**Informatiehuishouding
Gemeenten**

het applicatielandschap heen) en wordt de kwaliteit gemonitord. Daarnaast wordt er een strategie opgesteld over de inzet van het e-depot of een andere oplossing.

**Digitale duurzaamheid 'by
design'**

Bij nieuwe ontwikkelingen wordt de digitale duurzaamheid aan de voorkant meegenomen in het ontwerp ('archive by design'). Het is achteraf bijna onmogelijk metagegevens toe te kennen aan informatie. Daarom moeten metagegevens bij het ontstaan van informatie worden toegevoegd, bij voorkeur geautomatiseerd. Bij het inrichten van processen of andere ontwikkeling wordt de afweging gemaakt wat er gearchiveerd of gepubliceerd moet worden.

**Digitale duurzaamheid
vergroten door samenwerking**

Informatiemanagement, informatiebeheer, gegevensmanagement, de CISO en de FG'er werken samen om de digitale duurzaamheid en de kwaliteit van gegevens en informatie te vergroten. Dit ondersteunt een betrouwbare informatievoorziening.

Informatiebeveiliging en privacy

Met de komst van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en bijbehorend convenant vanuit VNG hebben gemeenten zichzelf ten doel gesteld om een veilige omgeving te bieden voor de gegevens van inwoners, ondernemers en instellingen. Gemeenten zijn daarbij verplicht om informatiebeveiliging bestuurlijk te verankeren bij een portefeuillehouder. Aanvullend zal de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) als wet gaan fungeren in plaats van een normenkader en dient de gemeente te voldoen aan de richtlijn Netwerk en Informatiesystemen (NIS2). Deze Europese richtlijn wordt verankerd in de Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen.

Naast wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging is op 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. Deze Europese regelgeving verplicht gemeenten tot een verzwaring van het huidige privacybeleid. De regels dwingen ons om goed na te denken over hoe we persoonsgegevens verwerken en beschermen. Als de Autoriteit Persoonsgegevens daarom vraagt, zijn we verplicht om verantwoording af te leggen. Zo moet de gemeente inzicht hebben in welke gegevensverzamelingen persoonsgegevens zijn opgenomen. Daarnaast moet de gemeente in sommige situaties kunnen aantonen dat klanten expliciet toestemming hebben gegeven voor het gebruik van persoonsgebonden gegevens. Hierbij speelt het juridische aspect van 'doelbinding' een rol.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

**Een betrouwbare
informatievoorziening**

Betrouwbaarheid van de gemeente hangt samen met een betrouwbare informatievoorziening. Dit betekent dat we informatie goed beveiligen en de privacy van inwoners en medewerkers beschermen.

Integrale blik op beveiliging

De gemeente heeft een integrale blik op beveiliging van informatie en bescherming van privacy. Het opgestelde beleid voor informatiebeveiliging en privacybescherming is geïntegreerd in één beveiligingsbeleid.

**Vooruitkijken en risico's
inschatten**

We kennen de bedreigingen en organiseren een passend pakket aan maatregelen. 100% veilig bestaat niet. Bepaalde risico's accepteren

Borgen van informatiebeveiliging en privacybescherming

we. We integreren informatiebeveiliging en privacy in de gemeentelijke processen.

Beveiliging is onderdeel van de P&C-cyclus, staat op de agenda tijdens overleggen en is geborgd in de werkprocessen van de organisatie.

Gegevensverwerkingen en andere bedrijfsmiddelen zijn in beeld en geclassificeerd

Er is een actueel overzicht van gegevensverwerkingen. Deze verwerkingen en andere bedrijfsmiddelen zijn voorzien van een classificatie waarmee beveiliging op een passende manier kan worden vormgegeven.

Privacybescherming en informatiebeveiliging by design & by default

Bij nieuwe ontwikkelingen wordt de privacybescherming en informatiebeveiliging aan de voorkant meegenomen in het ontwerp.

3.5 Spoor 5. Flexibele ICT-infrastructuur

De informatievoorziening stelt eisen aan de flexibiliteit en beheersbaarheid van de ICT-infrastructuur. Om dit te bereiken zijn de volgende thema's gedefinieerd:

- *Werken onder Architectuur*
- *Cloud*

Werken onder architectuur

Werken onder architectuur draagt bij aan uniformiteit, samenhang en bevordert een efficiënte en flexibele informatievoorziening. Binnen de gemeente is een groot aantal applicaties in gebruik. Jaarlijks gaat er veel van het ICT-budget op aan onderhoudskosten, licentiekosten, upgrades en aanpassingen aan pakketten. Integratie en sanering van applicaties is een continu proces. De standaarden vanuit de landelijke en gemeentelijke referentie-architectuur (respectievelijk NORA en GEMMA) en Common Ground zijn daarbij leidend. Het doel van werken onder architectuur is het (her)gebruiken van generieke inrichtingsonafhankelijke oplossingen, teneinde grip te houden op beheer en doorontwikkeling van de informatievoorziening. De gemeente Oosterhout werkt volgens de principes en standaarden die zijn vastgelegd in de *Enterprisearchitectuur en Informatiearchitectuur Equalit*.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

Oosterhout werkt onder architectuur met (open) standaarden

We gebruiken de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA) als referentie-architectuur. Daarnaast kiezen we voor vastgestelde standaarden van het Forum Standaardisatie en VNG.

Oosterhout werkt conform de Equalit architectuur

Onze informatie- en applicatiearchitectuur organiseren we in het samenwerkingsverband op gebied van ICT (Equalit). Het samenwerkingsverband streeft naar één probleem één oplossing. Dit commitment gaat altijd in harmonie met de eigen organisatie.

Optimalisatie van het onderhoud, het beheer en de exploitatie van het applicatielandschap

Door middel van harmonisatie, consolidatie, standaardisatie en integratie wordt een situatie gecreëerd waarbij een grote diversiteit aan huidige en toekomstige applicaties optimaal de bedrijfsprocessen ondersteunen.

Cloud

De ontwikkeling van de cloud is overal aanwezig. Steeds meer softwareleveranciers bieden alleen nog maar cloud-oplossingen aan. Dit heeft effect op de bedrijfskritische- en privacygevoelige gegevens en processen binnen Oosterhout. Om zeker te kunnen zijn dat we nog kunnen werken als de verbindingen wegvallen en dat onze gegevens veilig zijn is het naleven van een cloudbeleid onmisbaar. De gemeente Oosterhout maakt gebruik van zowel on-premise applicaties als SaaS-applicaties. On-premises software is lokaal geïnstalleerd en draait op een specifiek systeem of server die wordt beheerd door de gemeente. De tegenhanger van On-premise is logischerwijs off-premise, beter bekend als SaaS (Software as a Service). SaaS is een model waarbij softwaretoepassingen via internet worden aangeleverd, dus als een service. Hierbij zijn ook de licenties anders geregeld.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

We blijven eigenaar van onze gegevens en informatie en werken veilig volgens een vastgesteld beleid in de cloud

De gemeente blijft eigenaar van de gegevens en informatie die in de cloud staan. We stellen een kader op met informatiebeveiligings- en privacy-maatregelen waaraan leveranciers moeten voldoen op basis van classificatie. Dit omvat onder meer een verwerkersovereenkomst, Escrow afspraken (afspraken over toegang tot broncode bij bijv. faillissement) en vernietigings-/overdrachtsafspraken onder. We controleren vervolgens op de gemaakte afspraken.

3.6 Spoor 6. Bedrijfsvoering

De meeste vormen van gemeentelijke dienstverlening worden ondersteund vanuit de informatievoorziening. Dit gaat niet alleen over de dienstverlening van de gemeente aan haar inwoners, maar ook om de interne dienstverlening oftewel de ondersteuning van de bedrijfsvoering.

Dit spoor omvat het volgende thema:

- *Optimaliseren interne dienstverlening*

Optimaliseren interne dienstverlening

Denk hierbij aan het ondersteunen van procesoptimalisaties door middel van nieuw technieken of het digitaliseren en/of automatiseren van processen. Dit automatiseren en optimaliseren wordt mogelijk door het inzetten van technieken als 'Robotic Process Automation' (RPA), 'Artificial Intelligence' (AI) en 'Process Mining'. Dit geeft medewerkers van gemeente Oosterhout extra tijd en ruimte om te focussen op het efficiënt en effectief uitvoeren van de meest belangrijke taken en het verbeteren van de dienstverlening. Een goede samenwerking tussen de informatiemanagementfunctie en de organisatie is hierbij essentieel.

Richtlijnen en ambities informatiebeleid

De gemeente staat open voor het inzetten van nieuwe technieken en methodes om de bedrijfsvoering te optimaliseren.

De gemeente gebruikt nieuwe technieken om processen te automatiseren en optimaliseren. Dit draagt bij aan een efficiënte en effectieve interne dienstverlening. Dit stelt de medewerkers in staat om de dienstverlening aan haar inwoners te verbeteren.

Hoofdstuk 4. De informatiemanagementfunctie

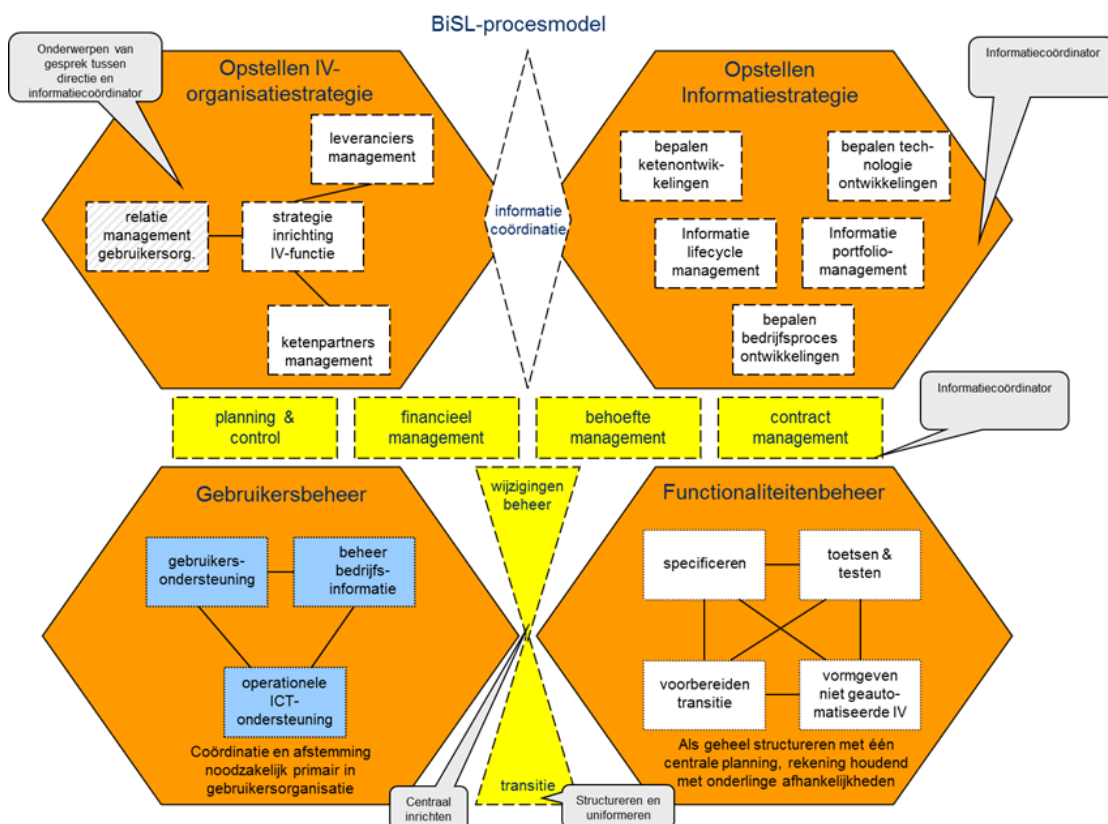
Informatiemanagement betekent het ‘managen’ ofwel het besturen, beheren en doorontwikkelen van de informatievoorziening. Onder informatievoorziening verstaan we het geheel van mensen, middelen en processen dat invulling geeft aan de informatiebehoefte van de organisatie. Het doel is tweeledig:

1. Afstemming van de informatievoorziening op de eisen/wensen van de organisatie, alsook de mogelijkheden vanuit de techniek (ICT). Wanneer wensen en doelstellingen van de organisatie veranderen heeft dit effect op de informatievoorziening, bijvoorbeeld bij wetswijzigingen of bij het uitbesteden/uitbreiden van taken.
2. Afstemming van korte- en lange termijn veranderingen. Het gaat hier om operationele knelpunten in uitvoering en/of ICT in relatie tot informatiestrategie- en uitgangspunten.

Informatiemanagement faciliteert de groei van de gemeente naar professionelere dienstverlening en een efficiëntere organisatie. Samen met de organisatie (bedrijfsdomein) en automatisering (technologiedomein) worden projecten integraal en planmatig opgepakt.

4.1 BisL en het negenvlaksmodel

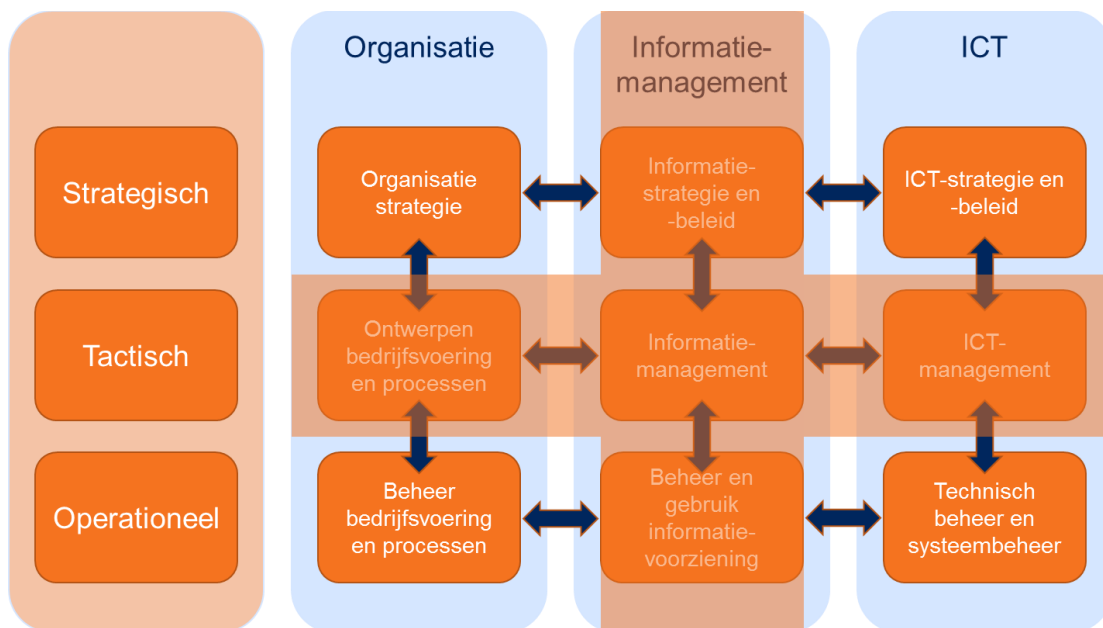
Er zijn verschillende modellen die beschrijven hoe een organisatie invulling zou moeten geven aan informatiemanagement. Twee van deze bekende modellen zijn het BiSL model en het negenvlaks model. BiSL staat voor Business Information Service Management Library. Het is een raamwerk voor het uitvoeren van functioneel beheer en informatiemanagement. BiSL onderscheidt zeven clusters met daarin totaal 25 processen. Deze processen zijn verdeeld over 3 verschillende niveaus: strategisch, tactisch en operationeel niveau. Deze processen zijn weergegeven in figuur 3. Binnen het team Informatie, Innovatie en Beheer (IIB) zijn alle functies en rollen aanwezig die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor elk van deze niveaus.



Figuur 3: BiSL

Het Negenvlaksmodel van Rik Maes is een tweede bekend model dat gebruikt wordt om informatiemanagement te duiden. Ook het Negenvlaksmodel maakt een onderscheid tussen de drie

verschillende niveaus: strategisch, tactisch en operationeel. Verder wordt er een onderscheid gemaakt tussen het bedrijfsdomein en technologie domein. Informatiemanagement valt tussen deze twee domeinen in en is de verbindende factor tussen de organisatie en de ICT-afdeling. In figuur 4 zie je dit terug in de middelste kolom 'Informatiemanagement'. Binnen gemeente Oosterhout is team IIB verantwoordelijk voor deze kolom. Team IIB beschikt dan ook over alle rollen die nodig zijn om op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau invulling te geven aan de Informatiemanagement kolom. Hoewel de rollen en functies binnen team IIB zich centreren in de kolom Informatiemanagement, reikt het werkveld van het team verder dan dat. Dit is te zie in figuur 4 waar het oranje kruis het totale werkveld markeert van team IIB. Op alle niveaus dient er afstemming gezocht te worden met zowel de organisatie als de ICT-afdeling (Equalit). Op tactisch niveau gaat die samenwerking echter verder dan afstemming alleen. Hier zoekt team IIB proactief de rollen en functies op, uit zowel de organisatie als Equalit, om samen uitvoering te geven aan taken die op tactisch niveau invulling geven aan de informatievoorziening van de gemeente.



Figuur 4: Negenvlaksmodel

4.2 Samenwerking team Informatie, Innovatie en Beheer & team Equalit

Zoals in hoofdstuk 4.1 al aangegeven is een goede samenwerking tussen team IIB en Equalit essentieel om vorm en inhoud te geven aan de informatievoorziening van de gemeente Oosterhout. Beide teams zijn complementair aan elkaar en beide zijn nodig om aan de wensen van de organisatie te kunnen voldoen. Waar team IIB wensen en behoefte van de organisatie ophaalt, is het aan team Equalit om, in samenwerking met team IIB, deze behoefte te vertalen naar passende ICT-oplossingen. Waar team IIB invulling geeft aan WAT is er nodig om tot de gewenste functionaliteit te komen, geeft team Equalit invulling aan HOE de functionaliteit gerealiseerd wordt. Zodra het HOE impact heeft op het WAT en de werking van de functionaliteit, komt team Equalit terug op de lijn bij team IIB.

Als het gaat om informatiekundige onderwerpen en de beveiligingsorganisatie neemt team IIB het voortouw in deze samenwerking en is het team Equalit die volgt om te kijken hoe de ICT hierop het beste kan aanhaken. Voorbeelden van informatiekundig gerelateerde onderwerpen zijn: gegevensmanagement, functioneel beheer, archivering en vernietiging en het datafundament.

Op echte ICT gerelateerde onderwerpen als hardware, de ICT-infrastructuur en technisch beheer neemt team Equalit juist het voortouw om team IIB te voorzien van adviezen. In deze samenwerking tussen team

IIB en team Equalit op tactisch niveau zit een wisselwerking waarin een goede communicatie met elkaar essentieel is.

De volgende uitgangspunten van informatiemanagement zijn leidend binnen de organisatie (management en medewerkers):

- De informatiecoördinator is de spil tussen de organisatie en Equalit;
- Het technisch beheer van een applicatie valt in de technologie kolom van het Negenvlakmodel en wordt daarmee altijd uitgevoerd door Equalit;
- Het functioneel beheer valt in de informatiekolom van het Negenvlakmodel en wordt hiermee altijd uitgevoerd door team IIB;
- Data analisten, data engineers, gegevensbeheerder en gegevenscoördinator zitten in de informatie kolom. Zij zullen een vertaling moeten maken van een informatievraag uit de organisatiekolom naar een informatieproduct;
- Informatiebeheer is verantwoordelijk voor duurzame toegankelijkheid van informatie (opslag, archivering, etc.).

4.3 Veranderende rol Functioneel beheer

Vanuit het verleden is het functioneel beheer in de gemeente centraal georganiseerd en gefocust op het beheer van een aantal grote applicaties. Echter blijkt dat, door onder andere ontwikkelingen in de techniek, deze inrichting van functioneel beheer niet langer in stand gehouden kan worden. Dit komt o.a. doordat steeds meer beheer taken bij de leverancier van Software as a Service (SaaS) applicaties komen te liggen. Daarnaast blijkt dat er vanuit de organisatie een veranderende behoefte aan het ontstaan is. Men heeft andere verwachtingen van functioneel beheer en de informatievoorziening. Om in de toekomst aan deze veranderende behoefte te kunnen voldoen en meer waarde voor de organisatie te creëren, is er een verschuiving nodig van applicatie georiënteerd functioneel beheer naar proces georiënteerd functioneel beheer. Dit betekent dat een functioneel beheerder zich niet langer focust op één applicatie, maar op de gehele informatievoorziening binnen een domein of zich specialiseert in één van de (BISL-) processen binnen het vakgebied van functioneel beheer. Het gaat om de generieke beheerprocessen over alle domeinen heen. Deze verschuiving vraagt om een nieuwe manier van werken, die ook om andere competenties en vaardigheden van de functioneel beheerders vraagt. De afgelopen jaren zijn er stappen gezet om aan deze verandering te kunnen voldoen. Zo is de nieuwe rol van IV-adviseur gecreëerd die zich volledig kan focussen op proces georiënteerd functioneel beheer. Om ook in de toekomst op een succesvolle manier invulling te kunnen blijven geven aan functioneel beheer dient er aandacht te blijven voor dit verandertraject waarin een verschuiving van werkzaamheden zal plaatsvinden. Essentieel hierbij is een juiste invulling van alle kolommen binnen het Negenvlakmodel. Samen met de organisatie en Equalit dient het Negenvlakmodel zo ingevuld te worden dat er waarde voor de inwoners, bedrijven en ketenpartners van gemeente Oosterhout gecreëerd kan worden en aan de genoemde ambities in dit beleid voldaan kan worden.