GEMEENTE HENGELO

Informatievisie en -strategie 2020 – 2022

'Gemeente Hengelo: een moderne en flexibele gemeente'

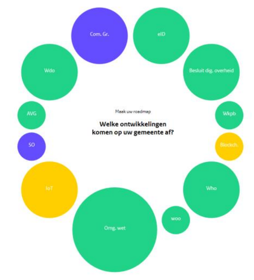
Visie, missie en ambitie

Wat komt op ons af?

- De technologische ontwikkelingen volgen elkaar in een steeds hoger tempo op. De afgelopen 50 jaar is onze analoge wereld in hoog tempo getransformeerd naar een digitale wereld. Dit heeft een grote impact op onze maatschappij: deze verandert in een hoog tempo mee en verwacht steeds meer van ons. ICT vormt daarbij een onmisbare voorwaarde;
- Deze digitale wereld verwacht van gemeente Hengelo dat ook zij steeds sneller en verdergaand digitaliseert. Willen we aan deze verwachting voldoen, dan moeten toe werken naar een meer digitaal georiënteerde en (data-)gedreven organisatie.
- 'Vergrijzing' is een belangrijke trend op dit moment: Door steeds meer ouderen en steeds minder jongeren ontstaat er een krapte op de arbeidsmarkt. Dit zorgt ervoor dat we binnenkort hetzelfde werk moeten doen, met steeds minder mensen. Door nu in te zetten op het meer automatiseren van onze processen, kunnen we anticiperen op dit dreigende personeelstekort. Technologische ontwikkelingen die een rol kunnen spelen in het verregaand automatiseren zijn bijvoorbeeld RPA (Robotic Process Automation), kunstmatige intelligentie, machine learning en blockchain.
- Veel technologie is tegenwoordig uitgerust met sensoren en kun je op afstand bedienen. Sensoren worden ook steeds meer in steden gebruikt om de leefbaarheid en veiligheid te vergroten (Smart City). Al deze apparaten en sensoren genereren een enorme hoeveelheid data en daarmee een potentiële schat aan informatie.
- 'Datagedreven sturen' is sterk in opkomst. Gemeenten proberen op deze wijze hun beleid te onderbouwen en te verbeteren.
- De snelle ontwikkelingen op technologisch vlak versterken de roep om een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening. We willen data los kunnen koppelen van werkprocessen en applicaties en in staat zijn om data bij de bron te bevragen, in plaats van deze veelvuldig te kopiëren en op te slaan.

Wetgeving en landelijke ontwikkelingen

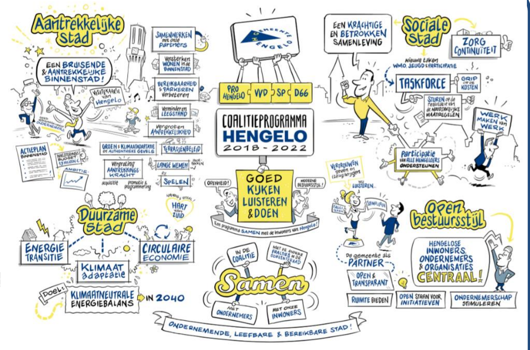
- Nieuwe wetgeving: Tijdelijk besluit toegankelijkheid en Digitoegankelijk, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, Wet elektronische publicatie, Wet digitale overheid, Wet hergebruik van overheidsinformatie, Wetsvoorstel open overheid, De Omgevingswet, Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming, Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (WKPB).
- Gemeenten organiseren steeds meer samen. Gezamenlijk organiseren maakt standaardisatie mogelijk, met maatwerk waar nodig;
- Common Ground staat voor een moderne, agile manier van ICT-systemen ontwerpen, bouwen en beheren



Coalitieprogramma 2018-2022

In het coalitieprogramma van 2018-2022 heeft gemeente Hengelo haar koers voor de komende periode vastgelegd. De vier belangrijkste speerpunten zijn:

1. Aantrekkelijke binnenstad
2. Sociaal domein
3. Duurzame stad
4. Open bestuursstijl



Aantrekkelijke binnenstad
Een aantrekkelijke binnenstad is belangrijk in het vestigingsklimaat van de huidige en toekomstige ondernemers, het economisch functioneren van de stad en de werkgelegenheid. Om dit te realiseren willen we onder ander de samenwerking met onze partners verbeteren.

Sociaal domein
In het sociaal domein is de focus gericht op het verkrijgen van grip op de tekorten. We willen meer doen met minder: de kosten verlagen en een zo optimaal mogelijke uitvoering binnen de financiële kaders realiseren. De mogelijkheden van eigentijdse ICT-middelen worden hierbij verder verkend en zo spoedig mogelijk ingevoerd.

Duurzame stad
In het belang van onszelf en toekomstige generaties maken wij werk van duurzaamheid als belangrijke kwaliteit van de leefomgeving. Met 'duurzaamheid' bedoelen we duurzaamheid in al haar facetten: energietransitie, klimaatadaptatie, circulaire economie en duurzaam bouwen. Hieronder valt ook 'werk en omzet binnen de regio houden'.

Open bestuursstijl
Onze stijl van besturen moet herkenbaar anders worden. Voor zowel het college, de raad als de ambtelijke organisatie staan de Hengelose inwoners, ondernemers en organisaties centraal. Wij willen hun vertrouwen (terug)krijgen én hen vertrouwen geven. Wij willen als gemeente de stad meer ruimte bieden, open staan voor initiatieven en ondernemerschap stimuleren.

Wat voor gemeente willen we zijn in 2022?

Moderne en flexibele gemeente

Met de samenleving werken wij aan een leefbare stad. Vanuit de logica van de Hengeloër, we werken samen en met lef, resultaatgericht en vanuit de bedoeling.

Gemeente Hengelo werkt aan toekomstbestendige oplossingen voor maatschappelijke opgaven en een goed voorzieningen niveau en dat doen we samen met onze partners. Waar het kan, ondersteunen we initiatieven die bijdragen aan de leefbaarheid van de stad. Wij durven maatwerk te bieden en – waar nodig – regels en routines los te laten. Op basis van heldere opdrachten voeren wij het beleid van de gemeente uit. Vanuit integraliteit en professie adviseren wij het bestuur. Onze ambtelijk – bestuurlijke samenwerking is gebaseerd op partnerschap. Onze ambtelijke organisatie is een moderne, flexibele organisatie.

Succesbepalende factoren
1. Onze leidende principes zijn Vertrouwen, Verbinding, Respect, Richting en Ruimte;
2. Wij werken met heldere bestuurlijke opdrachten;
3. De P&C cyclus is ons belangrijkste sturingsinstrument en wij zijn in control;
4. De inhoudelijke koers van College en Raad is leidend;
5. Wij stimuleren leren, ons uitgangspunt daarbij is dat iedereen gemotiveerd is en zich wil ontwikkelen;
6. Wij zijn taakvolwassen, hebben de juiste competenties en laten persoonlijk leiderschap zien;
7. Wij kennen onze organisatie en weten elkaar te vinden bij de opgaven die wij gezamenlijk hebben;
8. Wij weten wat er leeft in de stad, onze dienstverlening sluit daarbij aan en wij zijn oplossingsgericht;
9. Onze PIOFACH-domeinen zijn op orde.

Hoe gaan we dat doen?

Sleutelwoorden
Maximaal dienstverlenend, behoefte van de klant centraal, 5 serviceformules, samenwerken, betrouwbaar, innovatief, slim en efficiënt

- *We gaan voor maximale dienstverlening, waarbij de behoefte van de klant centraal staat. Om in die behoefte te voorzien werken wij samen, vanuit de logica van de Hengeloër en tonen we lef;*
- *We bieden díe dienstverlening, die het beste bij de klant past. Hierbij werken we met de zekerheden en de interne afspraken van de 5 serviceformules;*
- *We denken mee met onze klanten en versterken hem in de eerste plaats in zijn eigen kracht. De klant is geen koning. 'Nee' is ook een antwoord;*
- *We gaan voor goede en snelle beantwoording van vragen op één punt;*
- *Kwaliteit is belangrijk: onze basis is op orde;*
- *We bieden alleen die producten en/of diensten digitaal aan die zich daarvoor lenen. Deze zijn 24x7 beschikbaar;*
- *We besteden producten en/of diensten uit, wanneer een andere partij dat beter kan;*
- *We zoeken continue naar nieuwe mogelijkheden om ons werk slimmer en efficiënter te organiseren;*
- *We zijn innovatief: in de basis zien we onszelf als early follower, maar we kiezen ook specifieke onderwerpen waar we voorop gaan lopen;*
- *Informatie zien we als productiefactor en we handelen daar naar.*
- *Voor de Hengeloër is het duidelijk wat hij/zij aan dienstverlening in het stadskantoor en/of digitaal kan verwachten en op welke plek.*

Wat betekent dit voor het I-domein?

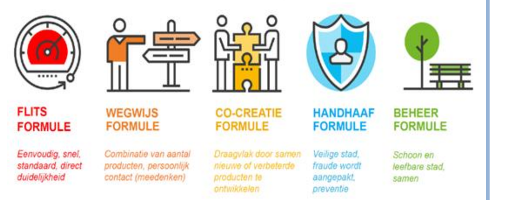
Spoor 1: Betere dienstverlening

We bieden díe dienstverlening, die het beste bij de klant past. Hierbij werken we met de zekerheden en de interne afspraken van de 5 serviceformules.

✓ **Moderne dienstverlening**
We zijn een moderne gemeente, waar de behoefte van onze klant centraal staat (de logica van de Hengeloër). We zijn innovatief in onze dienstverlening: we kijken continu hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren en tegelijkertijd efficiënter kunnen werken.

Onze klant kan zelf kiezen via welk kanaal hij met ons communiceert (indien wettelijk toegestaan). We gaan daarbij in de eerste plaats uit van de zelfredzaamheid van deze klant. Ongeacht het kanaal, moet hij daarom toegang hebben tot de voor hem relevante informatie. Deze informatie is transparant, (digitaal) beschikbaar en toegankelijk. Er wordt geëxperimenteerd met zelfservice, zodat de klant zo snel mogelijk geholpen kan worden en tegelijkertijd het aantal klantvragen tot een minimum wordt beperkt. Wij proberen onze inwoners te verleiden om volledig digitaal met ons te communiceren, met als doel dat het versturen van papieren documenten steeds verder terug te brengen.

✓ **Klantbeeld en zaakgericht werken**
We willen dat onze klanten snel geholpen worden en 24x7 inzicht hebben in hun eigen zaakstatus en contacten. Ongeacht het gebruikte kanaal, worden alle klantvragen en contactmomenten zo veel mogelijk vastgelegd en ontsloten in één centraal klantbeeld. Dit klantbeeld is beschikbaar voor het KCC en onze klanten, waarbij klanten alleen inzicht hebben in hun eigen zaken. Het KCC vervult een belangrijke functie als centrale ingang voor alle domeinen, met uitzondering van het zorgloket.



✓ **Betrouwbare dienstverlening**
Met het oog op kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening, is ons beleid gericht op hoge leveringszekerheid (betrouwbaarheid), waarbij informatiebeveiliging en -veiligheid hoog in het vaandel staan.

Spoor 2: Efficiëntere bedrijfsvoering

We zoeken continue naar nieuwe mogelijkheden om ons werk slimmer en efficiënter te organiseren.

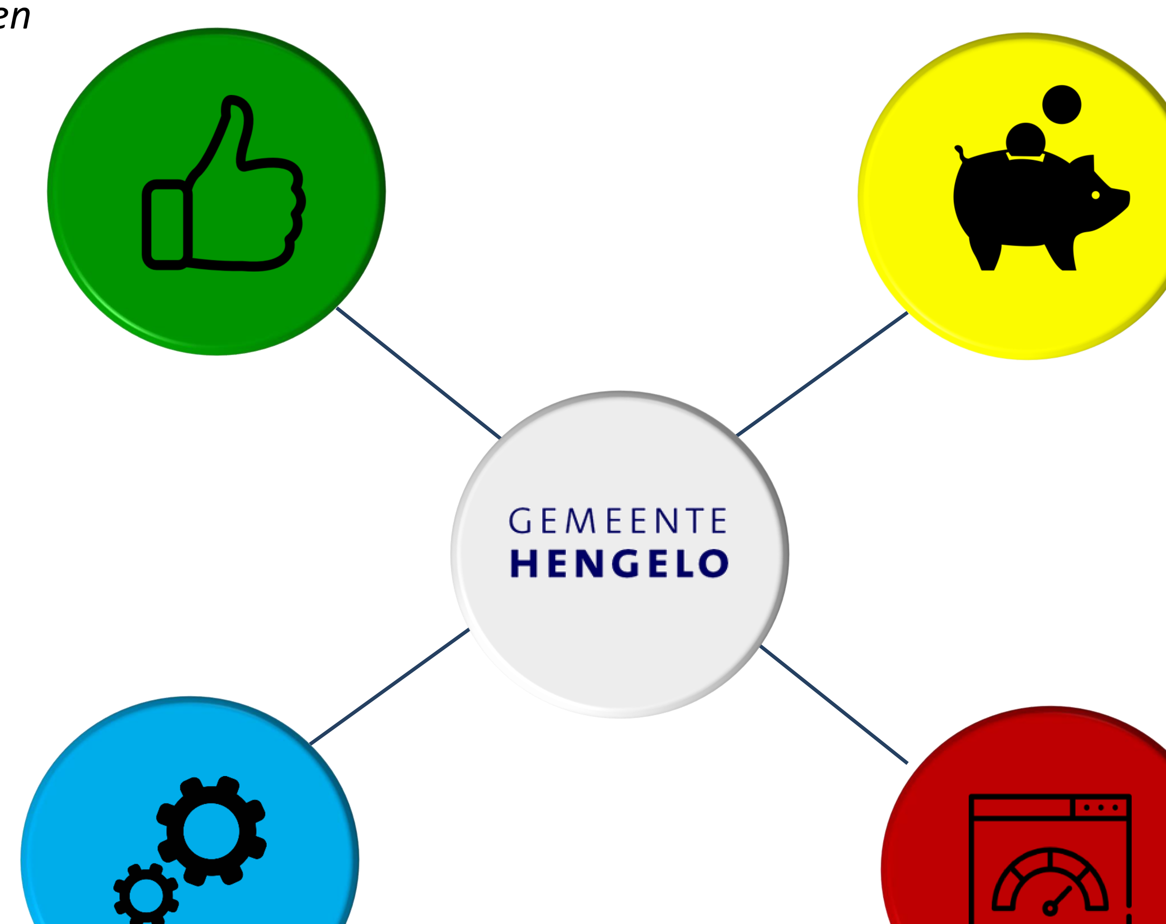
✓ **De juiste informatie digitaal op de juiste plek**
De wens om flexibel en modern te zijn, wordt doorgetrokken in onze manier van werken. Onze medewerkers zijn per februari 2020 flexibel gehuisvest in het stadskantoor. Het uitgangspunt is dat zij vanaf dat moment de juiste informatie op de juiste plek hebben. Dit betekent dat alle relevante informatie zoveel mogelijk digitaal op de juiste plaats beschikbaar moet zijn. Vindbaarheid van informatie is daarbij een belangrijk aandachtspunt. We stimuleren het gebruik van onze samenwerkingsomgeving (SWO) en helpen onze medewerkers om nog meer digivaardig te worden.

✓ **Verdergaand automatiseren**
We willen meer werk kunnen verrichten met minder mensen. We zetten daarom in op verdergaande automatisering. Wij hebben al ervaring opgedaan met de toepassing van RPA (Robotic Process Automation), kunstmatige intelligentie en blockchain. De toepassing ervan breiden we de komende periode verder uit. Daarnaast bieden we ondersteuning bij het slimmer en efficiënter (lean) inrichten van processen en de aanschaf van nieuwe ondersteunende software.

✓ **Een flexibel applicatielandschap**
Een flexibele organisatie verlangt een eveneens flexibele informatievoorziening. We zetten daarom in op flexibiliteit, vernieuwing en innovatie. Hierbij staat de behoefte van de klant centraal. Dit vraagt een flexibel applicatielandschap dat snel kan worden aangepast aan veranderingen en die de bedrijfsprocessen optimaal ondersteunen. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van landelijke standaarden.

Spoor 1: Betere dienstverlening
✓*Moderne dienstverlening*
✓*Klantbeeld en zaakgericht werken*
✓*Betrouwbare dienstverlening*

Spoor 2: Efficiëntere bedrijfsvoering
✓ *De juiste informatie op de juiste plek*
✓ *Verdergaand automatiseren*
✓ *Een flexibel applicatielandschap*



Spoor 4: Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen
✓ *Common ground*
✓ *Transparantie en toegankelijkheid*
✓ *Werken volgens de Omgevingswet*

Spoor 3: Datagedreven sturing
✓ *In control komen*
✓ *Ontsluiten van open data*
✓ *Data op orde*
✓ *Digitaal leiderschap, digitale lenigheid en databewustzijn*

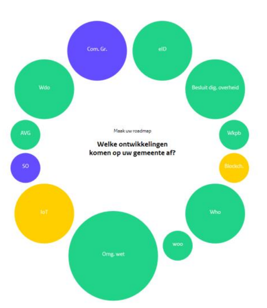
Spoor 4: Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen

Samen met onze partners werken we aan toekomstbestendige oplossingen. We sluiten daarom zoveel mogelijk aan bij landelijke ontwikkelingen. Daarnaast blijven we voldoen aan de wetgeving: we willen een betrouwbare, open en transparante overheid zijn voor onze inwoners.

✓ **Common ground**
Met het oog op flexibiliteit is 'common ground' een belangrijke ontwikkeling die we nauwgezet blijven volgen. Deze ontwikkeling is van invloed op de wijze waarop zaakgericht werken in onze organisatie is ingericht. We zullen daarom de komende periode aandacht besteden aan de doorontwikkeling van zaakgericht werken in relatie tot common ground.

✓ **Transparantie en toegankelijkheid**
We zetten de komende jaren in op digitale toegankelijkheid van onze websites. Daarbij is onze dienstverlening beveiligd volgens de juiste betrouwbaarheidsniveaus en maken we gebruik van open standaarden.
We streven ernaar onze informatie beter vindbaar en uitwisselbaar te maken, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren. Daarmee willen we voldoen aan de nieuwe wet Openbare Overheid, zonder dat dit ten koste gaat van de privacy van onze inwoners.

✓ **Werken volgens de Omgevingswet**
Gemeente Hengelo wil per 1 januari 2021 werken volgens de nieuwe omgevingswet. Dit betekent dat wij per die datum aangesloten moeten zijn op het nieuwe Digitale Stelsel Omgevingswet. Dit vraagt om een forse investering in onze ICT.



Spoor 3: Datagedreven gemeente

Deze digitale wereld verwacht van gemeente Hengelo dat ook zij steeds sneller en verdergaand digitaal transformeert. Willen we aan deze verwachting voldoen, dan moeten toe werken naar een meer digitaal georiënteerde en (data-)gedreven organisatie.

✓ **In control komen**
Binnen gemeente Hengelo is er veel behoefte om preventief in te spelen op ontwikkelingen en de wensen en behoeftes van onze klant. We willen daarnaast meer overzicht, betere sturing en meer grip op onze uitgaven. Datagedreven sturing kan een bijdrage leveren aan het in control zijn van onze organisatie en aan het stimuleren van vernieuwing, zodat we aan kunnen blijven sluiten bij de ontwikkelingen en verwachtingen van onze stad. De komende periode zullen wij ons daarom richten op de toepassing van datagedreven sturing in onze organisatie. Ons doel hierbij is dat datagedreven sturing bij medewerkers (inclusief management) het nieuwe normaal wordt. Door het uitvoeren van experimenten willen we leren wat de mogelijkheden zijn van datagedreven sturing. Gezien de uitdagingen in het Sociaal domein om de kosten verlagen en een zo optimaal mogelijke uitvoering binnen de financiële kaders realiseren, starten we hier met onze experimenten. De experimenten worden vervolgens steeds verder uitgebreid naar de gehele organisatie, tot het moment dat datagedreven sturing het nieuwe 'normaal' is.

✓ **Ontsluiten van open data**
Gemeente Hengelo beschikt over een grote hoeveelheid open data. Deze willen we zoveel mogelijk openbaar maken, zodat deze data door derden kan worden hergebruikt.

✓ **Data op orde**
Een belangrijke voorwaarde voor datagedreven sturing is dat de kwaliteit van de data op orde en beschikbaar is. Ook hier zal de komende tijd aandacht aan worden besteed.

✓ **Digitaal leiderschap, digitale lenigheid en databewustzijn**
Met datagedreven sturing transformeren we naar een meer digitaal georiënteerde en (data)gedreven organisatie. De mate waarin gemeente Hengelo hier echt toe in staat is, is mede afhankelijk van het verandervermogen onze medewerkers. Digitaal leiderschap en investeren in mensen vormen hierin belangrijke succesfactoren.

Projecten

			Planning									Totale I-investering						Prioriteit
			2019-Q4	2020-Q1	2020-Q2	2020-Q3	2020-Q4	2021-Q1	2021-Q2	2021-Q3	2021-Q4	0-10 k	10-30 k	30-60 k	60-100k	100-209 k	>209 k	
Projecten	Sector	Afdeling																
Spoor 1: Verbeteren dienstverlening																		
Herontwerpen website Hengelo.nl	Nvt	Communicatie																
Mijn Hengelo																		
- Visie mijn hengelo	Dienstverlening	CIO																
- fase 2: Herpositionering binnen W&I	Sociaal	W&I																
- fase 3: Doorontwikkeling mijn Hengelo	Concernbreed	Concernbreed																
Berichtenbox digitaal berichtenverkeer	Concernbreed	Concernbreed																
Digitalisering ROZ dienstverlening	Sociaal	ROZ																
Verbeteren digitaal aanbod producten en diensten																		
- Verbeteren processen burgerzaken	Dienstverlening	Burgerzaken																
- Digitale aanvragen bijzondere regelingen	Sociaal	W&I																
- Verkoop kavels bedrijventerreinen	Fysiek	Grondzaken																
Vakkundig aan het werk	Sociaal	W&I																
Verbeteren informatieverstrekking KCC	Fysiek	WGW/Gildebor																
Cameratoezicht voor beperken overlast	Fysiek	WGW/R&T																
Spoor 2: Efficiëntere bedrijfsvoering																		
Betty Blocks - aanmeld-app	Concernbreed	Concernbreed																
Vervangen applicatie Key2Jongeren monitor	Sociaal	W&I																
Migratie IRIS	Dienstverlening	ICT																
Digitaliseren huidige fysieke archieven																		
Digitaliseren & ontsluiten bouwdossiers	Fysiek	R&B																
Digitaliseren & ontsluiten Milieudossiers implementatie	Fysiek	R&B																
Concernbreed onderzoek taakstelling door digitalisering	Concernbreed	Concernbreed																
Verbreden inzet RPA																		
Archiveren zaken uit Squit	Fysiek	R&B																
Diverse projecten RPA	Diverse	Diverse																
Papierloos werken en digitale vaardigheden																		
- Juiste informatie op de juiste plek	Dienstverlening	IM																
- Vervolg juiste informatie op de juiste plek	Dienstverlening	IM																
Optimaliseren werkprocessen R&T	Fysiek	R&T																
Digitaal toezicht	Fysiek	R&T																
Onderzoek handhaving en toezicht op de kaart	Fysiek	R&T																
Betere vindbaarheid Corsa (enterprise search)	Dienstverlening	ICT																
Verbeteren P&C cyclus Hengelo - Spoor 1	Alle	Alle																
Verbeteren beleidsagenda	Nvt	SO																
Optimaliseren raadsinformatie (Common ground)	Griffie	Griffie																
Archiveren raadsvergaderingen (audio&video	Nvt	IM																
Spoor 3: Datagedreven sturing																		
Programma datagedreven sturing	Middelen	Concernbreed																
Spoor 4: Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen																		
Implementatie Wet open overheid	Ntb	Concernbreed																
I-applicatielandschap primaire processen	CIO	CIO																
Visie op informatiearchitectuur	CIO	CIO																
Programma omgevingswet - DSO aansluiting	Fysiek	R&B																

Legenda
- Lage prioriteit
- Gemiddelde prioriteit
- Hoge prioriteit
- Eerste prioriteit
- Continuous development

Informatievisie

De afgelopen 50 jaar is onze analoge wereld in hoog tempo getransformeerd naar een digitale wereld, waarin mensen wereldwijd de nieuwe marktplaats van gedeeld eigenaarschap, on-demand dienstverlening en personalisatie omarmen. Hierdoor is geen enkele sector meer immuun voor de groeiende behoefte aan digitale transformatie. Verschillende commerciële bedrijven die niet in staat waren om de omslag naar die digitale wereld te maken, zijn inmiddels gesneuveld. Overheden zijn jarenlang niet afgerekend op een vergelijkbare houding, maar kunnen zich dat nu ook niet meer permitteren. De volgende veranderingen spelen daarin een cruciale rol:
1. De samenleving verandert naar decentrale en kleinschalige netwerken;
2. Er is een technologische revolutie gaande;
3. De structuur van de economie verandert: de dynamiek, afhankelijkheden en complexiteit nemen toe.

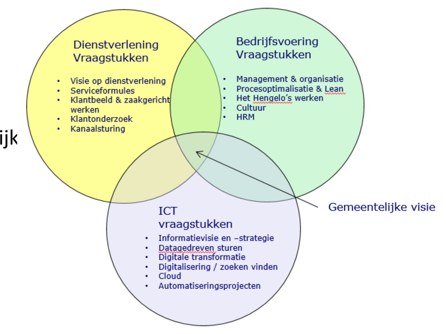
Het gevolg van deze veranderingen is het ontstaan van een ander type samenleving, waarin de gemeente Hengelo graag een vitale partner voor haar inwoners en ondernemers wil zijn. ICT vormt daarbij een onmisbare voorwaarde: automatisering en informatisering geven mogelijkheden om aansluiting met de veranderende samenleving te behouden en maken nieuwe vormen van samenwerking en besluitvorming mogelijk. Dit vraagt om een herpositionering van de informatiefunctie naar een meer strategische rol met bijbehorende competenties, governance en middelen. Doen we dit niet, dan kunnen we mogelijk de komende tien jaar niet meer op een verantwoorde wijze voldoen aan de eisen van de samenleving en de functies waar wij als lokale overheid voor staan (Manifest aan beslissers, VIAG 2018).

Wij zien het als onze missie om zorg te dragen voor betere en efficiëntere dienstverlening en bedrijfsvoering door (informatie)technologie.

Richtinggevende principes:
- De inzet van (informatie)technologie draagt bij aan het behalen van onze organisatie doelen/ambities. De behoefte van de Hengeloër staat hierbij centraal;
- De wijze waarop wij informatietechnologie inzetten, sluit nauw aan bij de vraag van de afdelingen;
- Informatie en data worden ingezet bij operationele, tactische en strategische besluiten;
- Onze informatiehuishouding (architectuur) past bij de organisatiedoelen en is flexibel en samenhangend (integraal) van opzet;
- We kiezen die (innovatieve) informatietechnologie, die past bij een moderne en flexibele organisatie;
- Onze informatiehuishouding is ingericht op het samenwerken met ketenpartners;
- Wij volgen de landelijke standaarden, tenzij dit conflicteert met betere en efficiëntere dienstverlening en sturen dan actief op aanpassingen van de landelijke standaard.

Deze visie vormt de leidraad voor de uitwerking van de verschillende sporen van de informatievoorziening.

Proces en sturing
Het is van belang dat de informatievoorziening concern-breed wordt gestuurd: alleen wanneer ook op concern niveau gesproken wordt over de strategische betekenis van digitalisering, en informatisering en besluiten worden gekoppeld aan organisatiedoelen, is werkelijke innovatie mogelijk. De CIO-office is verantwoordelijk voor het vertalen van de strategische richting van de organisatie naar de opgave voor het i-domein en stuurt langs de genoemde sporen op de realisatie.



Deze I-visie en –strategie omvat een doorkijk tot 2022 en wordt half jaarlijks herijkt.