

Kaders Digitaal Ontwikkel Programma 2021-2024

Het Digitaal Ontwikkel Programma is een vierjarig programma dat stapsgewijs, gestructureerd en in samenhang de dienstverlening en informatievoorziening op een hoger plan brengt. We pakken daarin een aantal thema's op zodat gemeente Beuningen meegroeit met het veranderende denken over dienstverlening en de digitale veranderingen in de maatschappij.

Het doel is het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. Daarvoor is het nodig dat we stappen zetten binnen onze informatievoorziening en de digitalisering.

- We brengen onze informatiehuishouding op orde zodat we voldoen aan wet/regelgeving, we kunnen aanhaken bij landelijke ontwikkelingen en we onze ambities rondom dienstverlening kunnen uitvoeren.
- Er komt diverse wet- en regelgeving op ons af, zoals de Wet Hergebruik Overheidsinformatie, de Wet Digitale Overheid, de Wet Open Overheid en het besluit Digitale Toegankelijkheid.
- Daarnaast zijn er ook landelijke ontwikkelingen zoals NL-DIGibeter, wat zich vooral richt op inclusie in de digitale wereld, regie over gegevens, veilig en verstandig datagebruik en een veilige digitale identiteit. Maar common ground is natuurlijk ook een landelijke ontwikkeling die we volgen en waarbij we zoveel mogelijk willen aanhaken.
- En tot slot hebben we onze eigen ambities rondom dienstverlening. Hoe willen wij als gemeente in de samenleving staan? Denk hierbij aan onze visie 'Beuningen maken we samen' maar ook aan het Huis van de Gemeente waarin we digitaal en fysiek toegankelijk zijn voor iedereen.

1. Dienstverlening & Innovatie

Wanneer we het over dienstverlening hebben, bedoelen we dat in de breedste zin: van diensten en producten, persoonlijk en digitaal contact, helemaal tot en met participatie. We maken steeds meer diensten ook digitaal beschikbaar, waardoor inwoners en ondernemers eenvoudig vanuit huis zaken met ons kunnen doen.

We stellen de volgende uitgangspunten (kaders) van onze dienstverlening vast:

- De mens centraal: wij ontwerpen de gemeentelijke dienstverlening vanuit de leefwereld van onze inwoners waarbij de vraag centraal staat en we aandacht hebben voor kwetsbare groepen.
- Meer selfservice: online waar het kan en persoonlijk als het gewenst is, inclusie, regie op eigen gegevens.
- Minder regels: vertrouwen als uitgangspunt en geen onnodige uitvraag van gegevens.
- Meer gemak: duidelijk wat onze inwoners en ondernemers van ons mogen verwachten en we stellen informatie zoveel mogelijk openbaar beschikbaar.
- Wij staan samen voor de Beuningse dienstverlening en leggen de focus op dezelfde dienstverlening voor alle beleidsterreinen. Om de verbinding met onze inwoners te verbeteren moeten wij ook intern meer de verbinding opzoeken en samenwerken.
- We brengen de basis op orde om verder te kunnen ontwikkelen (innovatie). We lopen niet voorop in deze ontwikkelingen maar we volgen deze en haken aan waar dat kan.

Concreet betekent dit dat we met de volgende zaken aan de slag gaan.

- We stellen een kanaalstrategie vast.
- We (laten) een onderzoek naar de tevredenheid rondom onze telefonische dienstverlening uitvoeren en gaan aan de slag met eventuele verbeterpunten.
- We verbeteren van onze websites (voldoen aan digitale toegankelijkheid).
- We breiden onze digitale producten uit en richten ons op verdere (digitale) ondersteuning van onze inwoners en ondernemers.
- We richten e-participatie in.
- We gaan aan de slag met onze werk- en serviceafspraken en de doorontwikkeling van het TIC.
- We stemmen de dienstverlening in de samenwerking met onze ketenpartners beter af zodat wij inwoners eenduidig benaderen en doorgeleiden.
- We onderzoeken de mogelijkheden om een chatbot te implementeren.
- We volgen landelijke ontwikkelingen en initiatieven zoals Common Ground en de Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering, zodat we zoveel mogelijk gebruik maken van de collectief ontwikkelde producten.

2. Informatieveiligheid & Privacy

Er zijn tal van voorbeelden te noemen die de risico's voor inwoners en ondernemers schetsen rondom informatiebeveiliging en privacy voor de lokale overheid. Dit zijn allemaal voorbeelden waarbij:

- gegevens in verkeerde handen terecht komen;
- de dienstverlening van gemeenten niet beschikbaar is;
- of alledaagse processen ontwricht worden (van paspoorten en rijbewijzen, tot aan het ontvangen van uitkeringen, tot aan overlast door het uitschakelen van pompen en gemalen).

Wij willen de kans verkleinen dat onze dienstverlening opgeschort moet worden door een hack of andere dreiging. Dit doen we door ons op de volgende kaders te richten:

- We gaan verder met de implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Zo treffen we passende maatregelen om risico's af te dekken en om in het geval van incidenten de impact te beperken.
- We borgen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verder. Zo gaan we in ieder geval het verwerkingsregister publiceren zodat voor iedereen inzichtelijk is welke gegevens we verwerken en waarom.
- Tot slot zijn we aangesloten op de Gemeenschappelijke Gemeentelijke Infrastructuur (GGI). Dat is een extra beveiligd netwerk, om samenwerking tussen gemeenten en andere overheden beter, veiliger en gemakkelijker maken. Maar het geeft ons ook tools om gebeurtenissen op ons netwerk te monitoren om zo eventuele dreigingen vroegtijdig te kunnen signaleren.

3. Zaakgericht werken & Informatie gestuurd werken

Zaakgericht werken is niet direct te vertalen naar een product of dienst voor onze inwoners en het is ook geen doel op zich. Zaakgericht werken is wel een belangrijke verbindende schakel tussen onze informatievoorziening en onze dienstverlening. En daarmee is het een randvoorwaarde om tot een goede en integrale dienstverlening te komen. Zaakgericht werken is een andere manier van werken en denken. We optimaliseren en digitaliseren onze werkprocessen, informatiestromen en archivering waardoor we onze dienstverlening optimaliseren.

Binnen Zaakgericht werken hanteren we de volgende uitgangspunten:

- We stellen onze doelarchitectuur vast (Common Ground, GEMMA).
- We implementeren domein zaakgericht werken, waarbij we per domein kijken wat nodig is.
- We borgen het archiefbeheer in één basissysteem, te weten Zaaksysteem.nl. Hier vindt in principe de centrale opslag van zaken en documenten plaats.
- Processen die in een taak specifieke applicatie ondergebracht zijn blijven in die applicatie en worden niet overgezet naar Zaaksysteem.nl.
- Munitax beschikt over een eigen omgeving zodat zij hun eigen look & feel, koppelingen en mailomgeving kunnen gebruiken.

We zetten twee stappen:

- Processen die nu nog niet gedigitaliseerd zijn krijgen een plek in een zaakstelsel. We doen dat nu al voor onze Meldingen Openbare Ruimte en voor de ondersteuningsregelingen Corona, de TOZO en de TONK. En we gaan dit ook doen voor bijvoorbeeld de Algemene Plaatselijke Verordening en subsidies. Maar ook voor het ontvangen van post, of het beter stroomlijnen van onze digitale formulieren op de website.
- Daarnaast gaan we ook zaaksystemen aan elkaar koppelen zodat we alle informatie integraal beschikbaar hebben. Dit hebben we voor Burgerzaken al gedaan, maar gaan we ook doen in bijvoorbeeld het Sociaal Domein en Munitax.

Hierdoor hebben inwoners 24/7 inzicht in eigen zaakdossier via een mijn.beuning-en-omgeving, maar hebben wij zelf ook snel inzicht in de situatie van inwoners, omdat alle relevante informatie bij elkaar staat. En daardoor kunnen we ook termijnen bewaken en monitoren en kunnen we beter samenwerken met ketenpartners.

Naast zaakgericht werken willen we ook aan de slag met informatie gestuurd (datagedreven) werken. Hoe dat er precies uitziet zijn we aan het onderzoeken. Een belangrijke randvoorwaarde is in ieder geval dat de kwaliteit van onze data op orde is en dat we deze zo kunnen ordenen dat we het ook kunnen analyseren. Samen vormen deze voorwaarden de basis voor betekenisvolle informatie waarmee we onderbouwde beleidsvoornemens kunnen uitwerken en monitoren. Uiteraard zijn we ons bewust van het ethische vraagstuk dat mee speelt. Op dit moment kijken we bij andere gemeenten en volgen we de landelijke ontwikkelingen. We hopen dit jaar aan de slag te kunnen gaan binnen het Sociaal Domein. Zodra we een concreet plan hebben zullen we de raad informeren en de ethische kant bespreekbaar maken.

4. Informatiemanagement, informatiearchitectuur & informatiebeheer

Deze drie pijlers vormen samen de basis voor onze dienstverlening. Ze zijn dus een randvoorwaarde voor een goede en integrale dienstverlening. Alle drie de onderdelen brengen we in beeld, we brengen ze op orde en we richten ze in volgens principes zoals GEMMA en Common Ground.

- GEMMA richt zich op het gebruik van gegevens. Denk aan zaken als: gegevens eenmalig inwinnen bij de bron en meervoudig gebruiken. Maar ook het delen van openbare data en het verantwoorden van de verwerking van persoonsgegevens.
- Common Ground richt zich vooral op de herinrichting van de gehele informatievoorziening door anders om te gaan met gegevens. Hierdoor zijn we flexibeler en efficiënter. Common Ground is een complexe ontwikkeling, die op dit moment vooral door de grotere gemeenten wordt opgepakt en waarbij vooral volgen. Bij alle ontwikkelingen die nu spelen proberen we zoveel mogelijk rekening houden met deze principes en al te implementeren wat kan.

Zaken die hier een rol spelen zijn met name:

- We ontwikkelen onze digitale producten verder door (iBurgerzaken).
- We zijn al aangesloten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet en zorgen dat we nieuwe ontwikkelen zo snel als mogelijk implementeren.
- Binnen het Sociaal Domein gaan we verder digitaliseren.
- Voor Beheer Openbare Ruimte willen we onze twaalf applicaties terugbrengen naar één integrale applicatie en een minimaal aantal specifieke applicaties. Dit zorgt ervoor dat we integraal kunnen werken maar data van de openbare ruimte ook integraal openbaar kunnen delen.
- De gaan aan de slag met de implementatie van de Samenhangende Objecten Registratie (basisregistratie in het GEO-domein).

Ook spelen **transparantie, vindbaarheid & e-depot** een belangrijke rol. Ook hier zijn verschillende voorbeelden te noemen waarbij met name dossiers voortijdig vernietigd zijn. Ook deze risico's willen we voor onszelf zo klein mogelijk maken. Daarnaast vormt dit onderdeel ook een randvoorwaarde voor goede en integrale dienstverlening. Want met de toename van de hoeveelheid informatie, en zeker de hoeveelheid digitale informatie, is niet alleen het bewaren relevant maar juist de vindbaarheid ervan. Wanneer we dit goed inrichten draagt dit bij aan onze dienstverlening, in termen van transparantie, snelheid, kostenbesparing en efficiëntie. Daarnaast zijn we inmiddels aangesloten op een e-depot, de digitale variant van een archiefbewaarplaats, zodat we onze digitale archieven ook duurzaam kunnen beheren en raadplegen. Hiermee voldoen we niet alleen aan wetgeving, zoals de Archiefwet of de Wet Hergebruik Overheidsinformatie, maar hebben we informatie ook integraal, eenduidig en centraal paraat waardoor we vragen van onze inwoners snel, simpel en op maat kunnen beantwoorden.

5. Implementatie van BEN (BEuningse Norm)

Vanuit onze kernwaarden - verbinding, betrokkenheid en mooi plekje - maken we de vertaling naar onze Beuningse normen voor dienstverlening - meer selfservice, minder regels, meer gemak - en naar onze informatievoorziening. De uitvoering van het DOP zorgt ervoor dat we randvoorwaarden in samenhang invullen om nieuwe verbindingen te leggen met onze inwoners, het bedrijfsleven en de leefomgeving in Beuningen - Beuningen maken we immers samen. Het DOP geeft invulling aan de landelijke ontwikkelingen en wetgeving op het gebied van dienstverlening en informatievoorziening, maar wel op een Beuningse maat. We zetten hiermee de digitale transformatie door en brengen onze informatiehuishouding op orde, zodat we in de nabije toekomst klaar zijn om onze Beuningse ambities optimaal te faciliteren.

Daarmee geeft het DOP richting aan de wijze waarop we dienstverlening en informatievoorziening organisatie breed inrichten, zodat we integraal (samen)werken. BEN staat voor BEuningse Norm en helpt hierbij. In BEN komt een vijftal expertises bij elkaar en BEN adviseert over onze dienstverlening en informatievoorziening in de breedste zin. Denk niet alleen aan serviceafspraken of een applicatie, maar denk ook aan hoe we zaken rondom participatie kunnen organiseren of hoe we data integraal beschikbaar kunnen maken. Maar BEN bewaakt ook de kaders en uitgangspunten die we in het DOP hebben vastgesteld en helpt te sturen op houding en gedrag.