

## RAADSINFORMATIEBRIEF

**VAN HET COLLEGE VAN B&W**

**VOOR** de gemeenteraad

**CC**

**DATUM** 12 november 2024

**ONDERWERP** Informatiebeleid en Meerjarenonderhoudsplan 2024-2028

Beste meneer, mevrouw,

Informatievoorziening is een belangrijke randvoorwaarde voor elke organisatie. Met het bijgaande informatiebeleid geeft de gemeente Krimpenerwaard richting aan de ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening voor de komende vier jaar. Het informatiebeleid is gebaseerd op de doelstellingen van de organisatie en externe ontwikkelingen.

De belangrijkste ontwikkelingen voor de komende jaren zijn

- De informatiewetgeving waar de gemeente aan moet voldoen waaronder de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Wet open overheid.
- De verdere introductie en implementatie van het datagedreven werken.
- De ontwikkeling van de cloudevergang van grotere gemeentelijke applicaties.
- De toename van het gebruik van kunstmatige intelligentie,
- De verdere ontwikkeling van collectieve samenwerking onder andere in Common Ground
- Het binnengemeentelijke gebruik van producten als Teams/Sharepoint.
- De komst van nieuwe huisvesting.

Voor een inhoudelijke toelichting op deze thema's verwijzen wij naar de bijgevoegde stukken.

De financiële stand van zaken op het gebied van informatievoorziening wordt weergegeven in het eveneens bijgevoegde Meerjarenonderhoudsplan 2024-2028. Het toont de benodigde vervangingsinvesteringen om de IT-omgeving in stand te houden voor de komende vier jaar. Het meerjarenonderhoudsplan is verwerkt in de meerjarenbegroting.

Bijlagen RIB: Informatiebeleid 2024-2028 en Meerjarenonderhoudsplan 2024-2028

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,  
de secretaris,

de burgemeester,

J. Hennip

ir. J. Beenakker

1313267 / 1471619

# **Informatiebeleid 2024-2028**

Gemeente Krimpenerwaard

Bestuurlijk opdrachtgever: Pascal van der Hek

Ambtelijk opdrachtgever: Sylvia Vos-Been

Datum: 17 oktober 2024

## Managementsamenvatting

Voor u ligt het informatiebeleid 2024-2028. Het informatiebeleid gaat in op de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening. Het vervangt het Informatiebeleid 2020-2024. Doel van dit document is richting geven aan de informatievoorziening van de komende vier jaar en dit te vertalen naar concrete plannen en concrete investeringen. Het beleid leidt tot een geactualiseerd meerjarig onderhouds- en beheerplan dat gelijktijdig met het beleid in besluitvorming zal worden gebracht. Ook is er een concrete projectenplanning die als bijlage is toegevoegd. Input is geleverd door alle teammanagers en griffier en medewerkers van de afdelingen Informatiemanagement, Documentaire Informatievoorziening, Strategie en Ontwikkeling, Juridische Zaken, Control (privacy, informatiebeveiliging) en Communicatie.

De belangrijkste ontwikkelingen voor de komende jaren zijn

- **Informatiewetten** - De toename van actieve informatieverstrekking richting de inwoner en het betrekken van de inwoner. Dit is enerzijds collegebeleid (bijvoorbeeld via het participatiebeleid) en wordt anderzijds gestimuleerd door wetten als de Omgevingswet, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Wet open overheid. Randvoorwaarde om deze wetten goed te implementeren is weten welke informatie waar wordt bewaard en welke kanalen voor welke informatie worden gebruikt. Het leidt tot nader beleid rond het bewaren van e-mail, een hotspotbeleid en een leidraad voor de digitale werkomgeving (bijlagen 1, 3, 4 en 5). Het leidt ook tot aanpassing van de systemen voor elektronische dienstverlening om aan de eisen te kunnen voldoen.
- **Datagedreven werken** – Datagedreven werken heeft een plaats veroverd in A3-jaarplannen en is de voortzetting van de eerste experimentele stappen op dit vlak. Inzet is verdere professionalisering en uitbreiding van dit datagedreven werken door middel van een multidisciplinair datateam zodat op steeds meer terreinen analyse van ruwe data gaat helpen bij het optimaliseren van managementinformatie en het bepalen of aanpassen van beleid.
- **Cloudovergang** - De overgang van “legacy”- applicaties (bijvoorbeeld burgerzaken, sociaal domein) naar door de leverancier aangeboden cloudapplicaties heeft grote impact op de organisatie. De cloudovergang betekent vaak een contractaanpassing of zelfs een aanbesteding. De cloudsysteem zijn voor een groot deel vernieuwd en vergen voor de betrokken teams gewenning aan de nieuwe functionaliteit. Voor Informatiemanagement betekent het een verschuiving van zelf beheren naar regie houden op leveranciers. Er moeten goede afspraken gemaakt worden om te voorkomen dat je niet meer van leverancier kunt wisselen en nog bij de gemeentelijke gegevens kunt komen in het kader van het datagedreven werken. Vandaar dat hier cloudbeleid voor is geformuleerd (bijlage 7).
- **Kunstmatige intelligentie** - Het gebruik van kunstmatige intelligentie en de verwerking van kunstmatige intelligentie in applicaties betekent enerzijds kansen voor verdere automatisering van administratieve processen en anderzijds een verhoogde aandacht voor morele en privacy-aspecten in het gebruik van deze applicaties, wat omarming van de nieuwe technologie kan belemmeren. De gemeente volgt hierin Europees en landelijk beleid.
- **Common Ground** – Op landelijk niveau werkt de VNG samen met gemeenten aan verbeteringen in het informatielandschap. Dit resulteert in te gebruiken standaarden,

collectieve aanbestedingen en in sommige gevallen het samen ontwikkelen van IT-voorzieningen.

- **Samenwerken in Microsoft 365** - De overgang van netwerkschijven naar het gebruik van Teams/Sharepoint in het delen van informatie betekent een uitdaging op diverse vlakken. Een uitdaging is bijvoorbeeld het organiseren van een ordening en een bewaarstrategie in de nieuwe manier van werken en tegelijkertijd het levend houden van de dienstverleningsdoelstellingen uit het zaakgericht werken. Het leidt tot beleid voor het gebruik van Teams dat in bijlage 2 is opgenomen.
- **Huisvesting** - De komst van een nieuw gemeentehuis en een nieuwe gemeentewerf betekent veel aandacht voor netwerken, wifi, toegangscontrole, internetverbindingen, werkplekken, smartbuildingsoftware en de audiovisuele apparatuur. Voor deze projecten wordt van de betrokken teams de komende jaren veel inspanning verwacht.
- **Informatiebeveiliging en privacy** - Onverminderd belangrijk blijft aandacht voor privacy en informatiebeveiliging. Hiervoor bestaat afzonderlijk beleid.

## Inhoudsopgave

Managementsamenvatting .....	2
Inhoudsopgave .....	4
Begrippen .....	5
Inleiding en aanleiding .....	7
Hoofdstuk 1 - De belangrijkste trends.....	9
Hoofdstuk 2- Algemene ontwikkelingen .....	11
Hoofdstuk 3 - Wet- en regelgeving.....	14
Hoofdstuk 4 - Online dienstverlening.....	17
Hoofdstuk 5 - Publiek domein .....	19
Hoofdstuk 6 - Sociaal domein.....	20
Hoofdstuk 7- Ruimtelijk domein.....	22
Hoofdstuk 8 - Bedrijfsvoering.....	24
Hoofdstuk 9 - Organisatie van het informatiemanagement .....	28
Het kanaliseren van wensen op het gebied van informatievoorziening .....	28
Rollen en formatie.....	28
Omgang met wijzigingen .....	29
Servicenormen .....	30
Geraadpleegde literatuur .....	31
MJOP .....	32
Bijlagen.....	33
Bijlage 1 – Gedragsrichtlijn voor de digitale werkomgeving .....	33
Bijlage 2 – Beleid en inrichting Teams.....	33
Bijlage 3 – Beleid bewaren van email.....	33
Bijlage 4 – Hotspotmonitor archivering sociale media.....	33
Bijlage 5 – Archivering chat- en tekstberichten.....	33
Bijlage 6 – Strategische kernapplicaties .....	33
Bijlage 7 – gemeentelijk cloudbeleid.....	33
Bijlage 8 – Projectenkalender.....	33

## Begrippen

*AI* – Artificial Intelligence, zie KI

*API* - Application Programming Interface, een eenvoudig programma waarmee applicaties gegevens kunnen uitwisselen.

*BIO* – Baseline Informatiebeveiliging Overheid. Normenkader voor informatiebeveiliging voor alle overheidslagen.

*Cloud* – Engelse woord voor wolk, wordt gebruikt om aan te duiden dat software niet meer is geïnstalleerd op de eigen pc of een eigen gemeentelijke server maar via het internet bereikbaar is. Daarin zijn meerdere varianten. De meest gebruikte variant is dat een softwareleverancier de applicatie onderbrengt in een datacentrum van Amazon (AWS), Google of Microsoft (Azure) en de applicatie vanaf deze locatie aanbiedt als SaaS.

*Common Ground* – Initiatief vanuit de VNG om gemeentelijke informatievoorziening te hervormen door de data laag los te koppelen van werkprocessen en applicaties. Gegevens worden bevroegd bij de bron in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan. Er worden nieuwe uitwisselstandaarden ontwikkeld.

*Dataclassificatie* – inzicht krijgen in de waarde van informatie over de assen beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Op basis hiervan kunnen maatregelen genomen worden om de informatie te beschermen.

*Datagestuurde organisatie* – is een organisatie die nadrukkelijk data integreert in de besluitvorming om zo weloverwogen keuzes te kunnen maken.

*GGI* – Op initiatief van de VNG tot stand gekomen gemeenschappelijk beveiligd netwerk, opvolger van Gemnet.

*GT* – collectieve aanbestedingen vanuit de VNG. Er zijn varianten voor vaste telefonie, mobiele telefonie en printers.

*Haal Centraal* – landelijk programma om gemeenten beter gebruik te laten maken van basisgegevens door met behulp van API's landelijke databases te bevragen. Hangt samen met Common Ground.

*Informatievoorziening* - De informatievoorziening is het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op het invullen van de informatiebehoefte met gegevens en functionaliteit, zoals die volgt uit de bedrijfsprocessen van de organisatie. Informatiemanagement is het regelen dat de informatiebehoefte wordt vervuld.

*Integraal klantbeeld* – Streven om de klant (de inwoner, het bedrijf) beter te kennen om te voorkomen dat deze steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen of van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

*KI* – Kunstmatige intelligentie. Wordt gebruikt om het zelfdenkende karakter van software aan te duiden. Leidt tot de niet juiste gedachte dat er sprake is van autonoom denken door een machine. Er is nog altijd sprake van het maken van keuzes door software in een groot aantal mogelijkheden van door mensen vervaardigde en ingevoerde data. Omdat het rekenmodel op basis van menselijke teksten grammaticaal juist kan formuleren wordt de indruk gewekt van een zekere mate van intelligentie. Kan leiden tot ethisch-juridische vraagstukken, bijvoorbeeld rondom het auteursrecht.

*SaaS* - Software as a service. De gemeente huurt software die vanaf een externe locatie wordt aangeboden.

*Videotulen* – video-notulen. Raads- en commissievergaderingen worden vastgelegd met beeld en geluid en voor het publiek beschikbaar gemaakt inclusief de bijbehorende stukken.

*VNG* – Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Vertegenwoordigt gemeentelijke belangen en houdt zich bezig met intergemeentelijke samenwerking, ook op het gebied van informatievoorziening.

*Wdo* – Wet digitale overheid. Stelt standaarden en beveiligde inlogmethoden voor elektronisch verkeer verplicht.

*Wmebv* – Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Geeft aan inwoners en bedrijven het recht langs digitale weg zaken te doen met de gemeente.

*Woo* – Wet open overheid. Opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur. Schrijft aan de overheid voor hoe stukken openbaar te maken. Regelt zowel de passieve openbaarmaking (informatie op verzoek) als de actieve openbaarmaking.

*Zaakgericht werken* - Zaakgericht werken is een manier van werken die zich richt op het goed en transparant afhandelen van 'zaken.' Een zaak is in dit verband een samenhangende hoeveelheid werk, met een duidelijke aanleiding en een duidelijk resultaat.

## Inleiding en aanleiding

Voor u ligt het informatiebeleid en informatieplan van de gemeente Krimpenerwaard. Doel van een informatiebeleid is:

- Inzicht te geven in de te verwachten ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening.
- Het gemeentelijk beleid naar aanleiding van deze ontwikkelingen te formuleren.
- Het beleid te vertalen naar plannen.
- De plannen te vertalen naar concrete projecten en deze in de tijd uit te zetten.
- Op basis daarvan handvatten te bieden op het gebied van investeringen in hard- en software.

Dit informatiebeleid vervangt het Informatiebeleid 2021-2024.

Aanleiding voor het schrijven van dit beleid is:

- Het duidelijker worden van wet- en regelgeving zoals Woo, Wmebv en Archiefwet waarvoor een lokale beleidsvertaling nodig is.
- De nieuwe aandacht voor technische ontwikkelingen als geavanceerde algoritmen en kunstmatige intelligentie.
- Het aflopen van het bestaande beleid en het hieraan gekoppelde meerjarige onderhoudsplan dat de financiële vertaling is van het gevoerde beleid.
- De behoefte bij medewerkers en management tot het in beeld brengen van alle (soms gelijktijdige) verandertrajecten op het gebied van informatievoorziening inclusief financiële gevolgen. Het hebben van overzicht vergemakkelijkt het stellen van prioriteiten.

Dit beleid is tot stand gekomen op basis van input van teammanagers en directie en de door hen betrokken medewerkers, de door de diverse teams opgestelde jaarplannen, eerdere beleidstukken en literatuur over ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening. Aan dit beleid is meegeschreven door adviseurs uit de teams Strategie en Organisatie, Informatiemanagement, Communicatie en DIV. Onderdelen zijn daarnaast getoetst aan medewerkers van Juridische Zaken (bijlage 1 en juridische onderdelen) en control (privacy).

Het informatiebeleid draagt bij aan de speerpunten van *Krimpenerwaard Vooruit!* Bijvoorbeeld door het centraal stellen van de inwoner door medewerkers van de gemeente van voldoende informatie te voorzien om de dienstverlening goed te kunnen uitvoeren. Maar ook door te regelen dat de inwoner een aanvraag kan volgen, of de juiste informatie kan opzoeken in stukken die actief openbaar worden gemaakt. Ook draagt het beleid bij aan het beter samenwerken, bijvoorbeeld door het stimuleren van het gebruik van hulpmiddelen waarmee de medewerkers goed kunnen samenwerken.

In dit beleid wordt de brede definitie van Informatievoorziening gebruikt. Het gaat zowel over automatisering (computers, servers, databases, netwerken), informatisering (wanneer gebruikt wie welke informatie en in welke applicatie), communicatie (websites, bellen en samenwerken in Teams en SharePoint) als archivering (welke informatie uit welke systemen worden bewaard of vernietigd).

Achtereenvolgens wordt ingegaan op algemene, gemeentebrede en wettelijke ontwikkelingen. Daarna wordt ingegaan op domeinspecifieke zaken waarbij de indeling in domeinen wordt gebruikt zoals deze bij de gemeente Krimpenerwaard gebruikelijk is. Het beleid eindigt met een hoofdstuk over de organisatie van de informatievoorziening. Per hoofdstuk wordt begonnen met de

beleidsuitgangspunten waarna de plannen op dit gebied worden toegelicht en tot welke projecten deze leiden.

## Hoofdstuk 1 - De belangrijkste trends

In dit onderdeel worden de belangrijkste ontwikkelingen geschetst in de informatievoorziening van gemeenten. IT-ontwikkelingen gaan over het algemeen snel en worden vaak gekenmerkt door trends die achteraf soms een hype bleken. Wat valt waar te nemen is dat de trends over het algemeen snel geabsorbeerd worden in systemen die door de markt worden aangeboden. Enkele jaren geleden waren de belangrijkste trends de blockchain, robotisering, internet of things en virtual reality. Bedrijven probeerden hun consultants vooral te slijten op basis van het begrip Digitale transformatie. Momenteel zijn de belangrijkste trends artificial intelligence en de datagestuurde organisatie.

De trends in IT zijn heel snel gemeengoed. Ze worden in rap tempo door de consument omarmd en in softwareapplicaties verwerkt. Veel mensen hebben thuis een elektronische deurbel. De filmpjes worden teruggekeken via de telefoon. Met de telefoon wordt ook de verlichting bediend. Data staan in de cloud en gebruikersovereenkomsten worden niet gelezen maar weggeklikt. In de 'wallet' van de telefoon staan de cryptocurrency uit de blockchain en de kaartjes voor het theater. Ook de betaalpassen zijn al opgenomen in de telefoon. Kunstmatige intelligentie wordt in tal van toepassingen verwerkt.

De overheids-IT zit wat ingewikkelder in elkaar en migratietrajecten kosten over het algemeen nogal wat tijd. Ook hier zijn dezelfde trends waarneembaar, maar er zijn ook duidelijke verschillen. De belangrijkste ontwikkelingen in de gemeentelijke markt zijn:

- *Microsoft 365* – Microsoft heeft zich een overheersende positie verworven in de gemeentelijke markt. Gemeenten nemen over het algemeen het gehele Microsoft 365 pakket af. Sinds Corona heeft ook Teams zich een vaste plek verworven als communicatiehulpmiddel. Teams en Office zijn de belangrijkste onderdelen van het Microsoft-pakket. Daarbij wordt steeds minder lokaal op de PC of in het gemeentelijk datacenter geïnstalleerd, en wordt steeds meer vanuit de centrale Microsoft-datacentra aangeboden. De voordelen zijn evident. Iedereen werkt met gestandaardiseerde software, er is een grote uitwisselbaarheid, externen kunnen eenvoudig bij de projecten worden betrokken en de leverancier levert in hoog tempo vernieuwingen uit zoals de door kunstmatige intelligentie gevoede Copilot en de diverse Powerapps. Ook andere applicatieleveranciers kunnen gemakkelijk uitwisselingen maken met Microsoft. Hierdoor kan de gemeente voor heel veel software qua beveiliging gebruik maken van dezelfde 2-factor authenticatie. Nadelig is de grote afhankelijkheid van de leverancier en de relatief geringe invloed die valt uit de oefenen, al is het de VNG tot dusverre gelukt goede overeenkomsten met de leverancier af te sluiten.
- *Het datagedreven werken* - Was een eerdere trend dat software goede managementinformatie moest leveren, nu zijn alle gemeenten bezig met systeemoverstijgende managementinformatie met behulp van business intelligence. Doel is dit door te ontwikkelen tot een vorm van datagedreven werken waarbij wordt geprobeerd op basis van vaak ruwe data uit veel verschillende bronnen trends sneller inzichtelijk te krijgen en beleid hier tijdig op aan te passen.
- *De cloud* - Waar voorheen gemeenten met elkaar gingen samenwerken om datacentra te delen om daarmee hun eigen gemeentecloud te vormen is de trend nu toch vooral dat leveranciers hun applicaties vanuit de leverancierseigen cloud aanbieden. Dit heeft belangrijke gevolgen voor het informatielandschap, de bemensing en de begroting namelijk:

- Het spinnenweb met verbindingen binnen het eigen datacentrum wordt vervangen door een spinnenweb tussen verschillende cloudleveranciers die gegevens met elkaar uitwisselen. Dit vergt soms wel gemeentelijke tussenkomst, want de gemeente wil controle houden op welke (persoons)gegevens worden uitgewisseld.
- Er zijn geleidelijk meer functioneel beheerders, dataspecialisten en regievoerders. Systeem- en netwerkbeheerders blijven om de lokale omgeving in stand te houden en werkplekken te onderhouden, maar eigen servers en eigen databases zullen aan belang verliezen. Over het algemeen blijft de hoeveelheid IT-medewerkers daarmee gelijk.
- Cloudapplicaties zijn duurder. Het financieel model verandert van het kopen van software in het huren van software in een abonnementsvorm per werkplek of per medewerker. De kosten van het eigen datacenter worden door de leverancier aan de klant doorberekend. Gemeenten hebben hierin geen keus omdat alle leveranciers de applicaties vanuit een eigen datacentrum aanbieden. Gemeenten hebben uiteraard wel de gelegenheid van leverancier te veranderen, maar dit vergt inspanning.
- *Minder aanbod* - Het aanbod gemeentelijke IT verschaalt door fusies en overnames. Gemeenten hebben steeds minder partijen om uit te kiezen. Het antwoord aan de vraagkant kan liggen in andere manieren van aanbesteden, vraagbundeling door verdere samenwerking en/of het overlaten van grotere aanbestedingen aan de VNG.
- *Kunstmatige intelligentie* - Binnen applicaties zal steeds vaker kunstmatige, zelflerende intelligentie worden toegepast.
- *Dienstverlening* – De transparantie richting de inwoner neemt toe, de inwoner kijkt mee. Niet alleen via het eigen klantportaal maar ook door betrokken te zijn in participatietrajecten. Klachten doen snel de ronde via de social media.
- *Veiligheid en privacy* – door het toegenomen belang van IT voor organisaties zijn bedreigingen ook toegenomen. Een hack of datalek ligt steeds vaker op de loer. In rap tempo worden ook Europese en Nederlandse beveiligings- en privacyregels ontwikkeld.
- *Openbaarheid van informatie* – de informatiewetten. Veel wetgeving is gericht op de verhouding tussen inwoner en overheid. Informatie van de overheid is in principe openbaar. Die openbare informatie wordt in toenemende mate ook actief ter beschikking gesteld aan die inwoner. Om de informatie daadwerkelijk beschikbaar te hebben en te houden is een goed ingerichte informatievoorziening noodzakelijk. Tegelijkertijd zullen veel medewerkers nog steeds een gevoel van wanhoop ervaren in het zoeken van informatie omdat de hoeveelheid plekken waar informatie wordt opgeslagen alleen maar is toegenomen. Van bovenaf opgelegde sturing en de zelfredzaamheid van medewerkers kunnen hier met elkaar in conflict komen. Ook het openstellen van veel kanalen (zoals social media en chat) met inwoners betekent enerzijds meer nabijheid van de gemeente, maar anderzijds meer informatie om te archiveren en (bij een Woo-verzoek) te tonen.

## Hoofdstuk 2 - Gemeentebrede ontwikkelingen

In dit hoofdstuk worden beleid, plannen en projecten benoemd die gemeentebreed gaan spelen.

### Beleid

- *Archivering by design* – Op het moment dat de gemeente een werkproces (her)inricht of een informatiesysteem aanschaft, ontwerpt of aanpast worden maatregelen genomen om de duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie te waarborgen.
- *Digitaal leiderschap* - ICT is een primaire productiefactor en wordt steeds minder gezien als overhead<sup>1</sup>. Het gebruik van ICT kan zorgen voor efficiencywinst bij gemeenten<sup>2</sup>. Het helpt als de teammanagers het gebruik van de ter beschikking staande middelen kunnen stimuleren en als een manager een visie heeft op de rol van informatie in hun domein.
- *Digivaardig personeel* - Digivaardig personeel heeft het vermogen digitale diensten te integreren in leven en werk. Daarom besteedt de gemeente aandacht aan het regelmatig bijscholen op het gebied van digitale vaardigheden en applicaties door het via het intranet ter beschikking stellen van opleidingen in de belangrijkste informatiesystemen.
- *Digitaal samenwerken* – medewerkers van de gemeente kunnen plaats- en tijdonafhankelijk werken en worden hierin ondersteund door apparatuur van de gemeente. Het betekent dat kantoren moeten zijn ingericht met voorzieningen om hybride te vergaderen en belcellen. Het nieuwe gemeentekantoor houdt rekening met een flexfactor. Een deel van de medewerkers werkt thuis of kan “aanlanden”. Ook is er ruimte voor een professionele studio. Een studio kan gebruikt worden voor streams/webcasts richting inwoner of personeel en opleidingsfilmpjes.
- *Werken onder architectuur* – De gemeente zet in op Common Ground als architectuurprincipe waardoor gegevens eenmalig vastgelegd en bij de bron opgevraagd worden op moment van gebruik. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van standaarden. De collectief ontwikkelde API's vervangen de oude stufstandaarden. Verbindingen worden gelegd, gemonitord en gelogd via een API-gateway (vroeger omschreven als koppelsoftware).
- *Samen organiseren in GT, GGI, Common Ground en Haal Centraal* - De gemeente maakt gebruik van GGI-netwerk voor beveiligde verbindingen met centrale dataservices en voor verbindingen met cloudleveranciers. De gemeente maakt daar waar nuttig of noodzakelijk gebruik van collectieve contractvormen zoals GT Microsoft, GT print en GT mobiel omdat dit financiële voordelen met zich meebrengt door de schaalgrootte van dit soort collectieve overeenkomsten. Bovendien wordt de landelijke inspanning voor dit soort inkopen gefinancierd vanuit de aansluitbijdrage die wij als gemeente al betalen, of we nu wel of niet meedoen. Voor de eigen IT-inkopen hanteert de gemeente de GIBIT-voorwaarden (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT). De gemeente ondersteunt de *common ground*-gedachte, waarbij wordt gestreefd naar een architectuur waarbij eenvoudiger van leverancier kan worden gewisseld en applicaties op een meer eenvoudige manier met elkaar kunnen worden gekoppeld. Ook worden data niet meer gekopieerd maar wordt zoveel mogelijk direct de databron bevraagd. De gemeente sluit in dat kader zoveel mogelijk aan op centrale voorzieningen voor basisregistraties zoals Haal Centraal.

---

<sup>1</sup> “Overhead, ICT-kosten en meer”, in: Binnenlands Bestuur 18 (29 september 2023) p. 10-11.

<sup>2</sup> “ICT levert meer op dan het kost, gemeenten met hoge ICT-investeringen zijn efficiënter”, in: Binnenlands Bestuur 18 (29 september 2023) p. 32-33, 35.

- *Basis- en kernregistraties* - De gemeente hanteert het principe van eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik. De gemeente vraagt geen gegevens uit die al bekend kunnen zijn. De gemeente maakt daartoe gebruik van basis- en kernregistraties. Op termijn wordt hiervoor gebruik gemaakt van centrale basisregistraties (Haal Centraal) en informatie-uitwisseling via API's.
- *Datagedreven werken* - Alle applicaties zijn in staat managementinformatie te genereren. Bij cloudapplicaties wordt gestreefd naar het beschikbaar en toegankelijk houden van de gegenereerde data. Voor het genereren van applicatie-overstijgende managementinformatie en voor het combineren met landelijke data wordt gebruik gemaakt van een BI-tool en een datawarehouse. Het opslaan van kopieën van data of het te lang bewaren van data wordt zoveel mogelijk beperkt conform de privacywetgeving.
- *Opgavegericht werken* – De gemeente werkt multidisciplinair aan maatschappelijke opgaven zoals de energietransitie. Per opgave kan de behoefte aan IT-ondersteuning verschillen. In ieder geval spelen bij het opgavegericht werken thema's als datagestuurde werken en participatie een rol.
- *Huisvesting* – de gemeente betreft een nieuw pand en het team Uitvoering openbare werken betreft een nieuwe werf. De panden worden toekomstgericht vormgegeven met op het gebied van informatievoorziening, aandacht voor moderne IT en geïntegreerde informatievoorziening (smartbuilding). In de nieuwe huisvesting wordt activiteitgericht gewerkt, je betreft de werkplek die bij de activiteit van dat moment past.
- *Duurzaamheid* – De hoeveelheid data groeit, zowel in de maatschappij als bij de gemeente. Dataopslag kost energie. Veel informatie wordt meervoudig opgeslagen en draagt op die manier bij aan het gebruik van (te) veel energie, of deze nu duurzaam opgewekt is of niet. De gemeente streeft daarom naar enkelvoudige opslag en meervoudig gebruik. Dat laat onverlet dat duurzaamheid en IT een lastig thema is. Veel gegevens worden opgeslagen bij cloudleveranciers. De cloudleveranciers brengen hun data onder in grote datacenters die om aan aanbestedingsvereisten voor duurzaamheid te voldoen veel groene energie gebruiken.

## Plan

- *Datagedreven werken* – Het datagedreven werken binnen de gemeente wordt gestimuleerd door een integraal en multidisciplinair datateam onder voorzitterschap van team Informatiemanagement. Informatiemanagement levert ook technische ondersteuning. De onderliggende software wordt geleidelijk vervangen door Power Bi van Microsoft. Omdat programmatuur steeds meer hulp krijgt van kunstmatige intelligentie zal dit in de loop van de tijd ook een rol gaan spelen.
- *Implementeren mobiele studio* – voor het opnemen van instructiefilmpjes of het doen van uitzendingen wordt een studioruimte ingericht. Deze studio is mobiel en verhuist mee naar de nieuwe huisvesting.
- *Informatie digitaal beschikbaar stellen via e-depot* – voor de langdurige digitaal duurzame archivering in samenwerking met het Streekarchief en de aan het Streekarchief deelnemende gemeenten is een e-depot aangeschaft. Er wordt in pilotvorm geëxperimenteerd met de langdurige opslag én ontsluiting van videotulen, bestemmingsplannen en omgevingsvergunningen. Vanwege de archiefwet is de overbrengingstermijn naar het streekarchief vanaf 2026 verkort naar 10 jaar, maar het eerder overbrengen van informatie wordt overwogen zodra een goede ontsluiting van de informatie aan de inwoner en medewerker gewaarborgd is.

- *Huisvesting* – Er is voorzien in nieuwe centrale huisvesting voor een gemeentewerf en een gemeentehuis. Hierbij zijn omvangrijke IT-gerelateerde aanbestedingen en verhuisbewegingen voorzien. Vervangingsinvesteringen uit het MJOP worden zoveel mogelijk gebundeld om de verhuizing te versimpelen en de overlast voor medewerkers te beperken.
- *Duurzaamheid, eenvoudige opslag, meervoudig gebruik* – zowel bij de introductie van het zaakgericht werken in Djuma als bij de introductie van Teams/Sharepoint geldt: we gaan van mailen naar delen. Er wordt samengewerkt in dezelfde zaak of in hetzelfde document. Daarnaast wordt ernaar gestreefd onbeheerde en ongestructureerde opslag, bijvoorbeeld op netwerkschijven, te vervangen door beheerde opslag waarbij aan het einde van de wettelijke bewaartermijn data wordt vernietigd. Een overzicht van de datahoeveelheid wordt (in het kader van de digitaal duurzame archivering) jaarlijks verzameld in samenwerking met het Streekarchief Midden-Holland. Dit alles enerzijds om te voorkomen dat de medewerker verdrinkt in de hoeveelheid plekken waar informatie wordt opgeslagen, anderzijds het bewaren en ontsluiten naar de inwoner te vergemakkelijken.

## Projecten





- *Project IT-voorzieningen werf* – betreft het verhuizen en/of inkopen en plaatsen van werkplekken, wifi, switches, AV-apparatuur, verbindingen, toegangscontrole en printers.
- *Project aanbesteding en implementatie AV-voorzieningen nieuwe gemeentehuis* – betreft het aanbesteden en implementeren van apparatuur voor raadzaal, commissiekamers, trouwzaal en vergaderruimten.
- *Project aanbesteding en implementatie werkplekken nieuwe gemeentehuis* – betreft het inrichten van IT-apparatuur op naar schatting 280 werkplekken en balies.
- *Project aanbesteding en implementatie wifi nieuwe gemeentehuis* – betreft aanbesteding en implementatie van wifipunten en de bijbehorende beheerapparatuur.
- *Project aanbesteding en implementatie netwerkvoorzieningen nieuwe gemeentehuis* – betreft het aanbesteden en configureren van distributieswitches en coreswitches.
- *Project realisatie aansluiting op glasvezel, GGI-netwerk en internet* – betreft het aansluiten op het eigen glasvezelnetwerk, de verbinding met Diginetwerk via GGI-netwerk en het afnemen van een internetverbinding bij één van de landelijke providers.
- *Project Datagedreven werken* – betreft het vormgeven van datagedreven werken binnen de gemeente Krimpenerwaard met behulp van een multidisciplinair datateam (inclusief eventuele formatieve gevolgen).

## Hoofdstuk 3 - Wet- en regelgeving

In dit hoofdstuk wordt wetgeving rondom informatievoorziening toegelicht en vertaald in concrete acties.

### Beleid

- *Europese wetgeving* – De Europese commissie heeft een aantal regelgevende voorstellen gemaakt waarmee de digitale toekomst van Europa wordt vormgegeven. Deze voorstellen die bestaan uit richtlijnen en verordeningen hebben impact op de digitalisering bij gemeenten. Een deel is al van kracht, een deel komt er nog aan. Het is de bedoeling om alle wetten eind 2026 geïmplementeerd te hebben. Vooral NIS2 (informatiebeveiliging) en de ePrivacy-verordening gaat naar verwachting veel impact hebben op gemeenten, al wordt op dit moment nog gewerkt aan de vertaalslag naar de lokale situatie.

 <b>Privacy &amp; Data Protection</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• GDPR</li><li>• E-Privacy Verordening</li></ul>	 <b>Cybersecurity</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cybersecurity Act</li><li>• NIS Directive 2</li><li>• Cyber Resilience Act</li></ul>	 <b>Data &amp; Information Exchange</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Single Digital Gateway</li><li>• Open Data Directive</li><li>• Data Governance Act</li><li>• Data Act</li><li>• European Data Spaces</li></ul>	 <b>Artificial Intelligence</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ai act</li></ul>
 <b>Electronic Identification (E-IDAS)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• E-IDAS 2.0</li></ul>	 <b>Urban Air Mobility</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Regulations on UAS and on the rules to operate with them.</li><li>• Regulations on the U-Space</li></ul>	 <b>Consumer Protection &amp; Regulation of Platforms</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Digital Services &amp; Digital Market Acts.</li></ul>	

- *Wet open overheid* - De gemeente verstrekt actief en op verzoek informatie aan de samenleving. Om journalisten en inwoners te helpen bij de zoektocht naar informatie heeft de gemeente een Woo-contactpersoon aangesteld. De gemeente zorgt ervoor de juiste informatie te kunnen bewaren en verstrekken door het hanteren van een zaakstelsel en anonimiseringssoftware. De gemeente maakt een start met dataclassificatie. De gemeente volgt de ontwikkelingen met betrekking tot het actief openbaar maken als een vroege volger met een normaal ambitieniveau. Dit wil zeggen dat de gemeente Woo-verzoeken passief openbaar maakt via de website, en actief openbaar maakt volgens de hiervoor landelijk afgesproken momenten. Dat betekent voor de komende jaren dat de gemeente aan de gang gaat met het actief openbaar maken van bestuurlijke besluitvorming (de college- en raadsstukken), convenanten met verbonden partijen

en de organisatiegegevens. Daarna gaan we aan de gang met het actief openbaar maken van de stukken van adviescolleges, jaarplannen en -verslagen, onderzoeken, beschikkingen en klachten. Randvoorwaarde is een goede inrichting van de informatievoorziening. Voor de goede inrichting van de informatievoorziening zijn aparte beleidsregels geformuleerd als onderdeel van dit informatiebeleid (hotspotbeleid, beleid bewaren e-mail en tekstberichten, richtlijn digitaal werken).

- *Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer* - Inwoners en bedrijven hebben in deze wet het recht elektronisch met de overheid te communiceren. De gemeente stelt vast voor welke producten welk digitaal kanaal openstaat. De gemeente stuurt ontvangstbevestigingen en kan laten zien wat is aangevraagd via bijvoorbeeld het klantportaal. Er is hulp beschikbaar voor hen die digitaal minder vaardig zijn.
- *Wet digitale overheid* - Deze kaderwet schrijft voor dat inwoners en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de overheid met een hoog betrouwbaarheidsniveau en dat de voorzieningen van de gemeenten voorzien in het gebruik van open standaarden en de regels omtrent toegankelijkheid. De wet digitale overheid heeft verband met de hierboven genoemde Europese wetgeving over de Europese identiteit (EIDAS).
- *Archiefwet* - De Archiefwet 1995 wordt naar verwachting in 2026 vervangen door een gemoderniseerde wet. Een belangrijke vernieuwing in de wet is de verkorting van de overbrengingstermijn van 20 naar 10 jaar. De overbrengingstermijn is de termijn waarop permanent te bewaren stukken worden overgebracht naar de regionale archiefinstelling. Hierdoor worden archieven eerder openbaar voor inwoners, journalisten, wetenschappelijke onderzoekers en overheid. Ook algoritmes zijn informatieobjecten die vallen onder de archiefwet.
- *Omgevingswet* – De omgevingswet zorgt voor een vermindering van regeldruk. Daar staat tegenover dat het vertalen van wetgeving in heldere toepasbare regels en de goede werking van het achterliggende digitaal stelsel omgevingswet de komende jaren nog aandacht zullen vragen.
- *Single Digital Gateway* – De Single Digital Gateway geeft burgers en bedrijven toegang tot digitale overheidsdienstverlening in de Europese Unie via het portaal *Your Europe*. De gemeente sluit hierop aan met de eigen informatievoorziening via de website. De VNG zorgt voor een centrale SDG-invoervoorziening.
- *Wet digitale toegankelijkheid* – Verplicht overheidsinstanties om inzicht te geven in hun inspanningen om websites en apps toegankelijk te maken voor iedereen.
- *Wet politiegegevens (Wpg)* – regelt de rechten en plichten rondom het verwerken van gegevens van de politie zelf maar ook van bijzondere opsporingsdiensten en BOA's. Kent ook een jaarlijkse audit die weer raakvlakken heeft met de BIO en AVG.
- *E-privacyverordening* – richt zich specifiek op privacy op het gebied van elektronische dienstverlening.
- *Wet hergebruik overheidsinformatie (Who)* – is bedoeld om de openheid en het hergebruik van gegevens die door organisaties met een publieke taak worden beheerd te verbeteren. Het gaat erom na te gaan welke informatie voor derden interessant kan zijn en deze in een machineleesbaar formaat te publiceren.
- *Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams)* – geeft een grondslag aan de verzameling, verwerking en deling van persoonsgegevens over domeinen heen zodat de wetten in het sociaal domein (Wmo, Jeugdwet, Participatiewet) in meer samenhang kunnen worden uitgevoerd.

## Plan

- *Informatievoorziening op orde* - De gemeente waarborgt een goede informatievoorziening door het hanteren van de KIDO-methodiek. Team DIV en Team Informatiemanagement houden toezicht op de kwaliteit van het informatiebeheer via het kwaliteitssysteem informatiebeheer (KIDO) dat jaarlijks volgens de PDCA-cyclus wordt uitgevoerd. In beleids- en beheerplannen wordt een duidelijke koers uitgestippeld voor het informatiebeheer. Door middel van de PDCA-cyclus kan deze koers worden bijgesteld. De teams bewaken dat verantwoordelijkheden worden genomen en doen hiervan jaarlijks verslaglegging naar directie, college, raad en provincie. Daarbij wordt in de applicatie VIND-informatiemanagement een documentair structuurplan bijgehouden en worden rondom risicovolle processen separate informatieplannen opgesteld. Er is een hotspotbeleid (bijlage), een beleid voor het bewaren van e-mail, tekstberichten en sociale media (bijlage) en er is beleid omtrent het digitaal werken in de organisatie (bijlage). Voor eventuele papieren stukken is een vervangingsbesluit genomen.
- *Archiveren by design en MDTO*. Eisen uit de Archiefwet worden (waar mogelijk) direct meegenomen bij het ontwerpen van nieuwe informatiesystemen en/of processen. Zo wordt geborgd dat de informatie die wordt opgeslagen in het systeem voldoet aan wettelijke eisen en duurzaam toegankelijk blijft. Er worden metadataschema's opgesteld voor duurzaam te bewaren informatie.
- *Multidisciplinaire projectgroep informatiewetten* - De implementatie van de Woo en andere wetgeving is een traject van meerdere jaren. Er is een projectgroep Wep/Woo/Wmebv/Wdo om de gevolgen van wetgeving te vertalen naar de gemeente Krimpenerwaard. Via deze projectgroep wordt gewerkt aan actieve en passieve openbaarmaking van informatie. Het openbaar maken gebeurt vooralsnog via de website [open.krimpenerwaard.nl](http://open.krimpenerwaard.nl). Er wordt software ingekocht voor het digitaal duurzaam archiveren van e-mail en tekstberichten. Tot die tijd gebruikt de gemeente het zaakstelsel voor de archivering van mail en tekstberichten. Op termijn selecteert de gemeente mogelijk een applicatie voor het actief openbaar maken van informatie. Daarnaast zal voor het actief openbaar maken gebruik worden gemaakt van de applicaties iBabs en Djuma. Het gebruik van de bestaande anonimiseringssoftware wordt op termijn geëvalueerd. Ook zal de werkgroep zich bezighouden met de gevolgen van overige Europese wetgeving. De wetgeving op het gebied van informatieveiligheid en privacy wordt opgepakt door respectievelijk de Chief Information Security Officer (CISO), de Privacy Officer (PO) en de Functionaris Gegevensbescherming (FG).

## Projecten

- *Project Informatievoorziening op orde* - Richtlijn digitaal werken uitbrengen, selectie en implementatie software voor archivering van tekstberichten en e-mail. Implementeren van het gebruik van Teams en SharePoint. Migratie van netwerkschijven naar Teams en SharePoint. Aansluiten op het e-depot voor digitaal duurzame archivering van videotulen, bestemmingsplannen en vergunningen.
- *Project Wep/Woo/Wmebv/Wdo* - Ontwerpen en implementeren voorzieningen ten behoeve van actief en passief openbaar maken. Evalueren anonimiseringssoftware. Aanpassen en communiceren EH2+ en DIGID met sms-controle voor de elektronische dienstverlening van de gemeente. Vaststellen welke digitale kanalen voor welke diensten kunnen worden gebruikt en communiceren van de zorgplicht in het kader van de Wmebv.
- *Project Single Digital Gateway* – gaat over de toegankelijkheid van de overheidsinformatie voor inwoners uit de Europese Unie. Hier wordt aan gewerkt vanuit het digitaal team.

## Hoofdstuk 4 - Online dienstverlening

Dit hoofdstuk omschrijft de ambities en afspraken op het gebied van online dienstverlening.

### Beleid

- *Toegankelijkheid* - De online dienstverlening van de gemeente Krimpenerwaard is zo makkelijk en toegankelijk dat gebruikers hier de voorkeur aan geven, als ze informatie zoeken, zaken willen regelen of contact willen met de gemeente.
- *Dienstverleningsvisie* - Het beleid voor de online dienstverlening is gebaseerd op de dienstverleningsvisie Inwoner Centraal<sup>3</sup> en bouwt hierop voort.
- *Gebruiker centraal* - De gebruiker staat centraal. Bij alles wat we online maken, denken en handelen we vanuit onze gebruikers. De focus ligt op de meest gebruikte content (toptaken).
- *Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig* - We bieden online veel informatie en diensten aan, maar we zorgen altijd voor een niet-digitaal alternatief. Zo kunnen inwoners die moeite hebben met digitaal zaken regelen of die complexe vragen hebben ook met ons in gesprek via persoonlijke kanalen, zoals balie of telefoon.
- *Voor iedereen toegankelijk* - Iedereen kan onze website gebruiken. Dit houdt in dat de website voldoet aan de wetgeving rond digitale toegankelijkheid, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk is. Content is in eenvoudig Nederlands geschreven (B1-niveau). Ook voor de subwebsites werkt de gemeente aan de toegankelijkheid.
- *Feiten en cijfers* - We laten ons leiden door onderzoek en statistiek. Om te bepalen wat wel en niet op de website moet, baseren we ons niet op meningen, maar op statistieken en gebruikersonderzoeken.
- *Eerst het probleem, dan pas de oplossing* - Per initiatief vanuit de organisatie kijken we gezamenlijk naar het onderliggende probleem en dan pas naar de meest geschikte oplossing. De vraag die hierbij centraal staat is: wat heeft onze gebruiker eraan? Bij voorkeur kiezen we voor een oplossing die al in gebruik is. Dat is effectiever én efficiënter.
- *Eén herkenbaar gezicht* - We werken zoveel mogelijk met één website. Werken met één website is duidelijk voor de gebruiker. Daarnaast is het efficiënter in beheer.
- *Duidelijke afzender* - De online dienstverlening heeft altijd een duidelijke afzender. Zo weten bezoekers met wie ze te maken hebben, de gemeente of met partners. Zo zijn we consequent in wat we uitstralen en zijn we professioneel.
- *Eén team voor online diensten* - Het digitaal team wordt direct betrokken bij nieuwe online initiatieven, adviseert en zorgt dat deze kaders gevolgd worden. Het lanceren van websites, apps of andere online initiatieven ligt bij het digitaal team. De vakinhoudelijke collega's zijn verantwoordelijk voor de doelen en dat de content altijd actueel en juist is (wat). Het digitaal team bepaalt de manier waarop de content wordt gepubliceerd (hoe).

### Plan

- *Doorontwikkeling online dienstverlening* - Het verbeteren van de online dienstverlening is enkele jaren geleden gestart met de introductie van een gemeentebreed zaakstelsel, de introductie van een klantportaal met lopende zaken en de introductie van diverse digitale formulieren. Er

---

<sup>3</sup> Dienstverleningsvisie inwoner centraal Gemeente Krimpenerwaard 8 maart 2022.

wordt onderzoek gedaan naar elektronische ondertekening ook door inwoners, bijvoorbeeld bij het toevoegen van noodzakelijke verklaringen, machtigingen etc.

- *Monitoring op klanttevredenheid* - Digitale formulieren, website, digitale nieuwsbrief, meldingen via het meldingsysteem en bezoeken aan de balie worden gemonitord op klanttevredenheid. Dit wordt – afhankelijk van de behoefte – verder uitgebreid.
- *Digitaal team* - Het digitaal team bewaakt de doorontwikkeling van de online dienstverlening.
- *Vernieuwde website* - De website is vernieuwd en verbeterd.
- *Integraal klantbeeld* – een integraal klantbeeld ontstaat door het bijhouden van zaken én contacten in het klantcontact- en zaakstelsel.
- *Productencatalogus* - Een nieuwe productencatalogus helpt de inwoner van de juiste informatie te voorzien.
- *API's voor koppelingen* - Daar waar informatie gebruikt wordt uit andere systemen dan het zaakstelsel worden API's gebruikt met andere applicaties via de servicebus.
- *Stimuleren gebruik klantportaal* - De functionaliteit van de MijnGemeente-omgeving (het klantportaal) wordt zo mogelijk uitgebreid en het gebruik wordt verder gestimuleerd.
- *Participatie* - Participatie wordt mogelijk gemaakt rondom grote projecten en het sociaal domein, ook in verband met het right to challenge.

## Projecten

- *Onderzoek uitbreiding e-formulieren (doorlopend)* - Meer processen digitaliseren en uitbreiden e-formulieren, bijvoorbeeld als e-diensten. Daarnaast de medewerkers blijven attenderen op het gebruik van het klantportaal.
- *Onderzoek vervanging feedbacksoftware* - Mogelijkheid onderzoeken van betere feedbackmogelijkheid.
- *Implementatie en lancering nieuwe website* – In de loop van 2024 wordt de nieuwe gemeentelijke website gepresenteerd.
- *Implementeren nieuwe VIND productencatalogus* – Voor de productencatalogus en vervolgens ook de kennisbank zal de VIND productencatalogus worden gehanteerd. Deze sluit goed aan op de reeds gebruikte zaaktypencatalogus van VIND informatiemanagement.
- *Uitbreiding koppelingen naar het klantportaal* – alle inwoneraanvragen uit backofficeapplicaties kunnen in het MijnGemeente-portaal inzichtelijk worden gemaakt, mits de applicatie is gekoppeld aan Djuma.
- *Implementeren van een digitaal participatieplatform* – Inwonersparticipatie kan worden ondersteund vanuit diverse applicaties. Hier wordt nog een definitieve keuze gemaakt.
- *Verbeteren van de digitale toegankelijkheid*– Het digitaal team werkt doorlopend aan het beter toegankelijk maken van de website en subwebsites. Digitale toegankelijkheid strekt zich echter ook uit tot bijvoorbeeld de WOO-publicaties die bijvoorbeeld machineleesbaar moeten zijn.

## Hoofdstuk 5 - Publiek domein

Dit hoofdstuk beschrijft beleid, ambities en afspraken op het gebied van het publiek domein.

### Beleid

- *Integraal klantbeeld* - De gemeente streeft naar een integraal klantbeeld via het klantcontactstelsel. Hierin worden ook afspraken vastgelegd.
- *Moderatie social media* - Er wordt software gebruikt voor het analyseren van berichten op social media, het plaatsen van eigen content en het beantwoorden van vragen. Met behulp van deze software kunnen berichten ook na langere tijd teruggevonden worden.
- *De inwoner kiest het kanaal* – Er kan sprake zijn van kanaalsturing, bijvoorbeeld door digitale producten goedkoper te maken. Bij digitale kanalen wordt gebruik gemaakt van een hoog niveau van digitale beveiliging.

### Plan

- *Verbeteren telefonische bereikbaarheid* - De telefonische bereikbaarheid wordt verbeterd. Het afhandelen van terugbelverzoeken en het vullen van het klantportaal wordt gestimuleerd. Geleidelijk gaan we ook kijken in hoeverre beeldbellen in een behoefte gaat voorzien.
- *Cloudapplicaties publiek domein* - Veel applicaties in het publiek domein zullen de komende jaren migreren naar een cloudapplicatie. Per applicatie moet worden bekeken of dit wordt aanbesteed of dat met de huidige leverancier een cloudmigratie wordt ingegaan.
- *Inhuizing* - De verhuizing van Publiekszaken naar het nieuwe gemeentehuis zal de nodige aandacht vergen van het team en van Informatiemanagement (fotohokje, balie-apparatuur, pinautomaten, reisdocumentenscanners, geldkluis etc).

### Projecten

- *Doorontwikkeling Teams-telefonie* - Uitbreiden CC4All met extra functionaliteit omnichannel, beeldbellen met inwoners onderzoeken, implementeren VIND-kennisbank.
- *Voorbereiden en migreren cloudgang* - Cloudgang Key2Begraven, Key2Betalen, Key2Burgerzaken, DIS4ALL, Key2Data, Key2GBA-V voorbereiden, eventueel aanbesteden en migreren.
- *Productovernames Publiekszaken* – Daar waar publiekszaken activiteiten gaat uitvoeren die oorspronkelijk in de backoffice werden uitgevoerd dienen systemen zoals Djuma hierop aangepast te worden.
- *Datagestuurde werken* – ook bij de publieksteams wordt datagestuurde werken ingezet, bijvoorbeeld in het kader van de omgevingsanalyses van de Newsroom in relatie tot de telefonieapplicatie en de applicatie voor het modereren van social media.
- *Voorbereiden verhuizing en inrichting gemeentehuis* – De balies van burgerzaken kennen veel zogeheten “specials” waarbij extra aandacht nodig is voor de inrichting en verhuizing.
- *Verloren en gevonden* – op termijn onderzoeken of de applicatie voor verloren en gevonden voorwerpen moet worden aangepast of gewijzigd.

## Hoofdstuk 6 - Sociaal domein

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op beleid, afspraken en ambities op het gebied van het sociaal domein in relatie tot informatiemanagement en DIV.

### Beleid

- *Integrale toegang* – Met een integrale toegang zorgt de gemeente voor het aanbieden van algemeen toegankelijke voorzieningen, het verminderen van complexiteit en het inzetten op preventie.
- *Verbeteren digitale dienstverlening* – In lijn met het beleid elektronische dienstverlening wordt gestreefd naar het uitbreiden van de digitaal aangeboden diensten en verbetering in het gebruik van het klantportaal. De applicaties voor Wmo, jeugd en participatie zullen worden vernieuwd.
- *Integraal klantbeeld* - Ook in het sociaal domein wordt aandacht besteed aan dienstverlening door het uitvoeren van klantreizen en wordt gestreefd naar een integraal klantbeeld binnen de wettelijke beperkingen.

### Plan

- *Ondersteuning integrale toegang* – Daar waar nodig helpt Informatiemanagement met de IT-ondersteuning in het project integrale toegang. Integrale toegang gaat starten in drie kernen met in de overige kernen servicepunten. Er wordt gebruik gemaakt van bestaande laagdrempelige voorzieningen zoals de welzijnspunten in bibliotheken.
- *Digitale dienstverlening* - In het algemeen wordt de digitale dienstverlening verbeterd op het gebied van meer toegankelijke e-formulieren en het beter inzetten van het klantportaal. Van belang is dat ook de aansluiting tussen zaakstelsel en sociale zaken-applicatie verbetert. In de aanbesteding van applicaties voor het sociaal domein wordt aan deze aspecten aandacht besteed.
- *Cloudovergang applicaties* - De gebruikte applicaties, ook die van schulddienstverlening zullen naar de cloud verhuizen al dan niet via aanbestedingen.
- *Datagedreven* - Het datagedreven werken bij het sociaal domein wordt vanuit het project datagedreven werken verder uitgebreid. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van landelijke gegevensstandaarden zoals het SUWI-gegevensregister en SGR.
- *Participatie* – Participatie speelt ook bij het sociaal domein, bijvoorbeeld in de zin van bewonersplatforms.
- *Subsidies* – Rondom subsidies is meegedaan aan een designsprint over het verwerken van subsidies in Djuma. Hieromtrent moet nog worden onderzocht of dit resulteert in een voor dit doel bruikbare applicatie.
- *Sociale kaart* – De sociale kaart wordt geïntegreerd met *Krimpenerwaard actief*.

### Projecten

- *Project integrale toegang* – Dit project wordt vormgegeven vanuit het sociaal domein. Informatiemanagement heeft hier zijdelings mee te maken op het gebied van IT-advies en IT-ondersteuning bijvoorbeeld door functioneel beheer.

- *Project verbeteren e-formulieren en inzet klantportaal* - In dit project wordt gekeken in hoeverre bestaande formulieren beter kunnen worden benut, het klantportaal meer wordt ingezet, en er eventueel nieuwe e-formulieren worden ingezet voor bijvoorbeeld de aanvraag levensonderhoud.
- *Project aanbesteden applicaties sociaal domein* – de huidige applicaties voor de terreinen participatie, wmo en jeugd zijn jaren geleden aanbesteed. Met de verdere cloudgang van deze applicaties is er een natuurlijk moment om deze applicaties aan te besteden. Mogelijk maakt schulddienstverlening ook onderdeel uit van dit project.
- *Project cloudgang Stratech SDV* - al dan niet via aanbesteding en opname in het project over de aanbesteding van applicaties sociaal domein.
- *Project datagedreven werken sociaal domein* - Aandacht voor pilotstatus, behoefte aan meedenken en koppeling kaartgericht werken en sociaal domein.

## Hoofdstuk 7- Ruimtelijk domein

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op beleid, afspraken en ambities op het gebied van het ruimtelijk domein in relatie tot informatiemanagement en DIV.

### Beleid

- *Omgevingswet* – De Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen zijn per 1 januari 2024 in werking getreden. Er is zijn applicaties in gebruik voor het afhandelen van vergunningaanvragen, het beheer van toepasbare regels en het valideren van ruimtelijke plannen.
- *De slimme stad of het slimme dorp (smart city)* - Een smart city is een stad die gebruik maakt van technologie om de dienstverlening, leefbaarheid, duurzaamheid, efficiëntie en veiligheid te verbeteren. Je kunt dan denken aan open data om de lokale democratie te versterken. Maar ook aan IT-voorzieningen om te helpen bij de energietransitie. Informatiemanagement en DIV adviseren in deze ontwikkelingen de betrokken teams.
- *Inwonerparticipatie* – In de planfase van ruimtelijke projecten komt steeds meer aandacht voor co-creatie met inwoners. Participatie van inwoners wordt gestimuleerd om meer draagvlak te krijgen voor projecten. Daarnaast is er vanuit de omgevingswetgeving het uitdaagrecht: met het uitdaagrecht kunnen inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners een gemeentelijke taak overnemen.
- *Energietransitie* – De gemeente is volop bezig met deze transitie in de omgeving, maar ook voor de eigen gebouwen waarvan de monitoringsoftware weer aansluit op het smartbuilding concept. Buiten de gemeentelijke gebouwen zorgt de transitie voor nieuwe ruimtelijke uitdagingen zoals versterking van het stroomnet, de komst van batterijopslag of extra transformatoren, warmtenetten, warmtepompen waarbij voor medewerkers een goede kaartgerichte ondersteuning noodzakelijk is.
- *Eén omgevingsloket* – Het digitale omgevingsloket geeft informatie over besluiten en regels met betrekking tot de fysieke leefomgeving.
- *Meldingen* – Inwoners kunnen hun opmerkingen over de buitenruimte op eenvoudige wijze delen met de gemeente.
- *Ketensamenwerking* – De gemeente is gekoppeld aan de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO voor advisering in de vergunningsketen. Voor toezicht en handhaving worden aparte afspraken gemaakt.
- *Datagedreven werken op basis van geografische data* – Het datagedreven werken zal ook in het ruimtelijk domein toenemen om beleidskeuzes te maken en inzicht te verschaffen richting belanghebbenden. Er wordt steeds meer gewerkt met visualisaties in 3D. Geografische gegevens worden ontsloten via de website en het klantportaal.

### Plan

- *Omgevingswet* – In het kader van de omgevingswet is software beschikbaar in de vorm van software voor vergunningverlening, voor het valideren van ruimtelijke plannen en voor toepasbare regels. De inspanningen zitten de komende jaren in het uitbannen van kinderziekten rond het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Daarnaast zijn er inspanningen in het verbeteren van briefsjablonen, bijvoorbeeld door het inzetten van de centrale documentengenerator.

- *Inwonersparticipatie* – De uitvoering van de inwonersparticipatie geldt voor alle domeinen. Softwarematige ondersteuning wordt mogelijk ingekocht, waarbij ook aandacht is voor functioneel beheer.
- *Energietransitie* – De gemeente krijgt te maken met de energietransitie en is bezig met de nieuwbouw van energie-efficiënte gemeentelijke gebouwen. Energie-efficiency van deze gebouwen komt tot uiting in dashboards en wordt verzameld in smartbuildingsoftware.
- *Datagedreven werken en kaartgericht werken* – Er zal steeds meer vraag komen naar 3D-modellering en het verbeteren van de beschikbare geo-informatie. De applicaties voor meldingen openbare ruimte en het beheer van de gemeentelijke eigendommen in de openbare ruimte zullen vernieuwd worden. Ook de voor het kaartgericht werken gebruikte hulpmiddelen zullen worden vernieuwd. In het zaakstelsel komt steeds meer aandacht voor het gebruik van geografische componenten.

## Projecten

- *Omgevingswet* – De IT-implementatie van de omgevingswet is grotendeels afgerond. Er zal nog geruime tijd nazorg nodig zijn in de zin van het goed laten functioneren van het DSO en de aansluiting hierop, de kwaliteit van de koppeling met het zaakstelsel, en de integratie met de plansoftware en toepasbare regels. Juridische regels worden vertaald naar toepasbare regels. Dit betekent nog enige tijd een verhoogde inzet van advies en functioneel beheer.
- *Contractvernieuwingen en cloudmigraties ruimtelijk domein* – De veelgebruikte applicaties in dit domein zullen worden aanbesteed of worden vernieuwd vanuit het bestaande contract. Daar waar sprake is van een wezenlijke wijziging van de applicatie met veel gevolgen voor de stakeholders zal dit projectmatig worden uitgevoerd. Te denken valt aan
  - Aanbesteden of vernieuwen van de gemeentebrede gislicentie.
  - Aanbesteden of vernieuwen assetmanagementsoftware.
  - Aanbesteden meldingensoftware.
  - Geo-informatie verwerken in het zaakstelsel.
- *Implementatie rittenregistratie* – Vanuit belastingwetgeving wordt bij de gemeentelijke vervoermiddelen een elektronische rittenregistratie geïntroduceerd (UOR).
- *Uitfaseren inkoopapp UOR* - Wegens digitale administratielast wordt dit hulpmiddel beëindigt.
- *Archiveringsmodule vergunningen kabels en leidingen* – In het kader van het bewaren en vernietigen van deze vergunningsdata wordt aan deze applicatie een archiveringsapplicatie gekoppeld.

## Hoofdstuk 8 - Bedrijfsvoering

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op beleid, afspraken en ambities op het gebied van bedrijfsvoering in relatie tot Informatiemanagement en DIV.

### Beleid

- *Ondersteunen van het samenwerken* - De gemeente werkt samen om de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren en stelt software beschikbaar om deze samenwerking te bevorderen zoals het zaaksysteem, het intranet en Teams.
- *Informatiehuishouding op orde* - De gemeente werkt zaak(proces)gericht, werkt kaartgericht, en werkt datagestuurd. Het zaaksysteem blijft essentieel voor procesinformatie, het langdurig digitaal duurzaam bewaren van informatie, het integraal klantbeeld ten behoeve van publiekszaken en het klantportaal met “de stand van zaken” voor de eigen inwoners en bedrijven. Er wordt zaakgericht gewerkt, gearcheveerd en vernietigd. Risicovolle processen krijgen een apart informatieplan. In aansluiting hierop wordt Teams/SharePoint, als vervanging van de netwerkschijven, alleen gebruikt voor de *tijdelijke* opslag van informatie en als samenwerkingsomgeving. Ook op de netwerkschijven en SharePoint vindt informatiebeheer plaats. Vanuit de informatiewetten zoals de vernieuwde Archiefwet, De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Wet open overheid is het op orde zijn van de informatiehuishouding belangrijk. Dit betekent extra aandacht voor het bewaren van e-mail, tekstberichten en uitingen van de gemeente op social media. Archivering vindt plaats in het zaaksysteem, permanente archivering vindt plaats in het e-depot. In applicaties kunnen documenten tijdelijk bewaard worden. Ook de websites worden gearcheveerd. De duur van de archivering in archiefapplicaties wordt bepaald door de *Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen*. Back-ups worden één jaar bewaard.
- *Financiën* - Facturen worden elektronisch ontvangen en verwerkt. In relatie met het contractbeheer in het zaaksysteem wordt de wenselijkheid van een verplichtingenadministratie in het financieel systeem onderzocht.
- *SaaS-diensten en regie op de cloud* - Binnen afzienbare tijd – naar schatting vijf jaar - zullen alle softwareleveranciers hun producten alleen nog maar vanuit de cloud aanbieden. Voor de leverancier levert dit grote voordelen op zoals het sneller kunnen updaten en upgraden van een applicatie. Voor de gemeente levert dit het voordeel op van actuele software. Nadelen zijn er ook. De gemeente verliest aan invloed op de softwareleverancier en krijgt meer een regierol. Een applicatie is voortaan standaard voor alle afnemers, er is dus weinig maatwerk mogelijk. Ook zijn de softwarekosten na de overgang hoger en verandert ook het financiële model. Van een eenmalige inkoop en daarna structurele onderhoudskosten verandert het afnamemodel naar een systeem van abonnementen. Aangezien de gemeente (nog) geen eigen software ontwikkelt en gebruikt betekent deze overgang naar de cloud een moment voor contractvernieuwing en het inregelen van meer regie op de leverancier. Voor het technisch beheer betekent dit het verdwijnen van applicatieservers, de introductie van cachingservers en een verschuiving naar regie en functioneel beheer op online omgevingen. Om controle op berichtenverkeer met persoonsgegevens te houden zullen koppelingen tussen applicaties via de API-gateway (koppelen en monitoringsoftware) plaatsvinden.
- *Kunstmatige intelligentie* – Het gebruik van generatieve kunstmatige intelligentie in de zin van het gebruik van AI gebaseerd op taalmodellen (Large Language Models) heeft een hoge vlucht genomen. De gemeente hanteert op dit moment de richtlijn dat bij het gebruik van generatieve KI het bedrijfsaccount moet worden gebruikt uit het oogpunt van privacy en bescherming van

bedrijfsgegevens. KI is echter breder dan dat en zal geleidelijk in steeds meer applicaties voorkomen. Belangrijke leidraad hierbij is dat het niet de bedoeling is dat geautomatiseerde beslissingen worden genomen zonder menselijk toezicht. Ook moet er oog zijn voor mogelijk discriminatoire aspecten van KI, of de mogelijkheid dat desinformatie wordt verspreid. De gemeente volgt Europees (AI-Act) en landelijk beleid dat indien nodig wordt vertaald in verder lokaal beleid. Indien er een wens is tot het gebruik van AI in processen dient dit te worden beoordeeld op aspecten van ethiek, privacy en informatieveiligheid via de Wijzigingsadviescommissie. De gemeente maakt daarnaast een start met het registreren van algoritmes in het landelijke algoritmeregister.

- *Inkoop en aanbesteding* - De gemeente besteedt software en hardware regelmatig aan conform het gemeentelijk aanbestedingsbeleid. Op IT-inkopen zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van toepassing. Een deel van de software wordt aangewezen als strategische (kern) applicatie. Het is daarmee standaardsoftware geworden. Strategische applicaties worden aanbesteed op het moment dat het product niet meer voldoet aan architectuur of privacy of beveiligingsnormen of niet meer adequaat kan worden onderhouden. De lijst met strategische kernapplicaties is te vinden in bijlage 5.
- *Tijd- en plaatsafhankelijk werken* - Medewerkers kunnen plaats- en tijdonafhankelijk werken en krijgen de beschikking over een laptop en een telefoon. Gebruik van een tablet is facultatief. Ad hoc kunnen andere items worden gefaciliteerd.
- *Serviceverlening, assetmanagement en het bijhouden van wijzigingen* - Er is een centrale servicedesk voor IT en DIV. Software, hardware, incidenten en wijzigingen worden bijgehouden in een applicatie. Het bijhouden van incidenten en wijzigingen is een voorschrift vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) En wordt ge-audit in het kader van ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit).
- *Informatiebeveiliging en privacy* – De gemeente past innovatieve technologieën toe als dit relevant is en in lijn met het beoogde doel. De gemeente bewaakt de balans tussen ethische, privacy- en veiligheidsaspecten en stelt daartoe een informatiebeveiligingsbeleid en een privacybeleid op. In informatiebeveiligingsplannen en privacyplannen wordt de uitvoering van het beleid verder vormgegeven.
- *Architectuur* - De gemeente werkt onder architectuur op basis van NORA en GEMMA. Wijzigingen worden voorgelegd aan een Wijzigingsadviescommissie.

## Plan

- *Informatiehuishouding op orde en zaakgericht samenwerken* - Het gebruik van het zaakstelsel en de bijbehorende formulieren, het klantportaal en het klantcontactstelsel wordt verder gestimuleerd door middel van opleiding en verbetering van de *onboarding* app in samenwerking met P&O. Voor het archiveren van e-mail, tekstberichten en social media wordt het gebruik van het zaakstelsel gestimuleerd en wordt waar nodig extra software gekocht. In zaakstelsel en sjablonengenerator worden ontvangstbevestigingen en brieven zoveel mogelijk voorgeconfigureerd. Indien gewenst of nodig kan digitaal worden ondertekend.
- *Teams en SharePoint* – De gemeente streeft naar het uitbreiden van samenwerken in projecten door de verder introductie van Teams en SharePoint ter aanvulling op het zaakstelsel. Op termijn worden netwerkschijven vervangen. Het licentiemodel met Microsoft wijzigt van E3 naar E5 wegens de komst van Teams-telefonie, de uitgebreide set beveiligingshulpmiddelen en de mogelijkheid naar Power BI over te stappen voor het project business intelligence. Bij het aanmaken van nieuwe teams in Teams worden retentie/archiveringsaspecten meegegeven. Teams en SharePoint worden zodanig gepositioneerd dat dit geen concurrent is van Djuma maar

aanvullend wordt gebruikt. De Teams-koppeling met Djuma wordt afgenomen om deze integratie te bevorderen. Ook het onderscheid met het intranet dat meer bedoeld is voor organisatiebrede communicatie wordt duidelijk afgebakend.

- *Cloudcontracten* – In de vorige hoofdstukken is aangegeven dat veel applicaties een cloudovergang te wachten staat. Alle leveranciers zullen vroeger of later hun producten vanuit de cloud gaan aanbieden. Meestal is dit een wezenlijke wijziging van een contract. Dit kan een reden zijn om aan te besteden. Per contract wordt bekeken of dit aanbestedingsplichtig is. Is een cloudleverancier gecontracteerd, dan is contractmanagement belangrijk. Er is immers een grotere regierol voor de gemeente, en er kan minder techniek zelf worden uitgevoerd. Er ontstaat een grotere afhankelijkheidsrelatie. Formatie bij Informatiemanagement moet zo zijn ingericht dat dit contractmanagement ook kan worden uitgevoerd. Ongeveer de helft van de applicaties staat nu al in de cloud. De overgang van de andere helft zal behoorlijk wat inspanning vergen van zowel IT als betrokken teams omdat het gaat om de grotere legacy-applicaties van burgerzaken en sociale zaken.
- *Aanpassen MJOP* – Er wordt voor budgettering aangesloten bij de planning en controlcyclus. Het MJOP met de achterliggende egaliseringsreserve wordt tweejaarlijks aangepast aan ontwikkelingen zoals de hoeveelheid gebruikers. De hoeveelheid gebruikers fluctueert, er is ook sprake van inhuur als flexibele schil. Voor veel applicaties moet deze flexibele schil ook gelicenseerd worden.
- *Kunstmatige intelligentie* – De gemeente volgt landelijk beleid met belangstelling en staat het gebruik van KI-hulpmiddelen vanuit bedrijfsaccounts toe. Op dit moment worden geen geautomatiseerde beslissingen genomen op basis van algoritmes, maar er is een wens tot automatisering en robotisering van relatief eenvoudige administratieve processen. KI kan gebruikt worden voor het samenvatten van documenten, metadatering, het geautomatiseerd beantwoorden van vragen van burgers via bijvoorbeeld een chatbot. Ook kan KI gebruikt worden in applicaties zoals bij het herkennen van veranderingen in de openbare ruimte. Belangrijk om te beseffen is dat generatieve KI wordt getraind met behulp van bestaande documenten waarbij niet altijd zuiver wordt omgesprongen met auteursrechten en ook onwaarheden kunnen worden opgenomen. Ook kan datgene wat je als gebruiker ingeeft worden hergebruikt. Bij een wens tot meer gebruik van KI beslist de wijzigingsadviescommissie.
- *Personeels- en salarisadministratie, werving en selectie, leermanagement* - Het HR systeem wordt opnieuw aanbesteed. In die aanbesteding wordt ook werving en selectie en een eventueel leermanagementsysteem (LMS) betrokken. Omdat het HR-systeem samenhangt met de dienstverlening rond de salarisadministratie wordt dit onderdeel betrokken bij de aanbesteding. Aandachtspunt is het functioneel beheer van de applicatie.
- *Implementatie financieel systeem* – De komende jaren wordt een nieuw financieel systeem geïmplementeerd. Er wordt nagedacht over de introductie van een verplichtingenadministratie. Ook hier is aandacht voor functioneel beheer van belang.
- *Role based access* - in de veranderingen in het informatielandschap wordt nauw samengewerkt tussen de teams binnen Bedrijfsvoering zoals Communicatie en P&O. In dit kader dient nader te worden gekeken naar het goed implementeren van role based access in de in- en uit dienst procedure.
- *Verstrekking van hulpmiddelen* – De komende jaren wordt onderzocht hoe de gemeente om zou moeten gaan met de verstrekking van hulpmiddelen en het privégebruik van deze hulpmiddelen. Op dit moment lenen medewerkers een telefoon en laptop van de zaak en worden op verzoek tablets, muizen, toetsenborden en bureaustoelen uitgeleend.

## Projecten

- *Project Integratiesoftware* – Het contract voor integratiesoftware loopt ten einde. Ook wordt integratiesoftware voornamelijk nog vanuit de cloud aangeboden. In dit project wordt integratiesoftware annex API-gateway aanbesteed en geïmplementeerd.
- *Project doorontwikkeling zaaksysteem* – Het zaaksysteem wordt doorontwikkeld en uitgebreid met geo-componenten en een Teams-koppeling.
- *Project sjablonengenerator* – Evaluatie van de bestaande sjablonengenerator en bepalen of deze nog aanbesteed moet gaan worden.
- *Project opstellen continuïteitsplan* – In elke organisatie is het belangrijk te weten wat er moet gebeuren bij een gebeurtenis waarbij het gemeentehuis niet meer gebruikt kan worden. In een continuïteitsplan wordt vastgelegd wat te doen bij een grote versturende gebeurtenis. Te denken valt aan een aanslag, een brand, een ransomware-aanval of een overstroming. In een continuïteitsplan wordt vastgelegd waar de uitwijk is, hoe de uitwijk wordt opgestart, wie in een uitwijksituatie waarvoor verantwoordelijk is en op welke manier het herstel naar de oorspronkelijke situatie ter hand wordt genomen. Het is daarmee een aanvulling op het rampenplan en dient ook geoefend te worden.
- *Project aanbesteding en implementatie HR-applicatie* – Het gaat hier om de upgrade naar de nieuwe versie van het HR-systeem en daaropvolgend een aanbesteding van het HR-systeem.
- *Project implementatie Teams/SharePoint* – Dit project is in eerdere hoofdstukken al genoemd.
- *Project gebruik KI* – Hier is niet zozeer sprake van een project als wel van voortdurend monitoren van ontwikkelingen van software op dit gebied als dan niet in combinatie met procesvereenvoudiging en robotisering.
- *Project Implementatie financieel systeem* – Meerjarige implementatie van een financieel systeem.
- *Project implementatie veilig mailen en mailen grote bestanden* – Implementatie van een nieuwe applicatie voor het veilig mailen.
- *Project aanbesteding en implementatie Monitoring and Response* – Project voor de aanbesteding en implementatie van monitoring op het gebied van het netwerk om vroegtijdig hacks te signaleren. Is onderdeel van een landelijke VNG-aanbesteding en vloeit voort uit het informatiebeveiligingsbeleid en -plan.
- *Overige* – Naast de bovenstaande projecten zullen de teams Informatiemanagement en DIV adviseren bij het doorontwikkelen van de beeldbank van communicatie, het al dan niet veranderen van het faciliteren van de thuiswerkplek, het ontwikkelen en implementeren van maatregelen op grond van de BIO 2.0, NIS2 en de ePrivacyverordening en het continueren van het creëren van awareness op het gebied van informatiebeveiliging.

## Hoofdstuk 9 - Organisatie van het informatiemanagement

De digitale informatievoorziening is ondergebracht in vier teams die nauw met elkaar samenwerken. Dit zijn team Informatiemanagement, team DIV, team Communicatie en het team Digitaal (dat organisatorisch onder het team Strategie en Ontwikkeling valt). In grote lijnen betekent het dat Team Informatiemanagement gaat over de applicaties, het organiseren van de data-uitwisseling, de apparatuur en de verbindingen. Team DIV gaat over de inhoud van de applicaties en de manier waarop je die inhoud het beste kunt organiseren en beheren. Team Digitaal gaat over beheer en onderhoud van website, elektronische formulieren en klantportaal en de verdere dienstverlening naar de inwoners en de bedrijven/ondernemers. Team Communicatie denkt mee hoe we collega's kunnen faciliteren in het gebruik van de beschikbaar gestelde middelen en hoe we het gedrag van collega's in de juiste richting kunnen sturen.

### Het kanaliseren van wensen op het gebied van informatievoorziening

Verbinding tussen organisatie en Informatiemanagement is belangrijk. De medewerker moet zijn werk kunnen doen met de juiste informatietechnische ondersteuning. Informatiemanagement en DIV zorgen ervoor dat er goed en veilig gewerkt kan worden, met inachtneming van de eisen op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Een goede uitwisseling tussen de organisatie en de teams die zich bezighouden met informatiemanagement voorkomt dat de gebruiker zijn werk gaat doen op buitengemeentelijke software of hardware (shadow IT). Op de volgende operationele, tactische en strategische niveaus treffen de informatieteams de interne klant:

- ICT- en DIV-servicedesk  $\leftrightarrow$  individuele medewerkers.
- DIV-consulenten  $\leftrightarrow$  teamoverleggen (consulenten hebben een specialisme van 1, 2 of 3 teams).
- Functioneel beheerders en webredactie  $\leftrightarrow$  gebruikers van een applicatie.
- Adviseurs informatiemanagement en DIV  $\leftrightarrow$  gebruikers en teammanagers met veranderwensen.
- Teammanager DIV en Informatiemanagement  $\leftrightarrow$  teammanagers / MT.
- Informatiemanager, adviseur dienstverlening en teammanager  $\leftrightarrow$  directeur bedrijfsvoering.
- Directeur bedrijfsvoering (vanuit de rol van CIO)  $\leftrightarrow$  directie.
- Teammanager DIV en Informatiemanagement en informatiemanager  $\leftrightarrow$  portefeuillehouder.

De externe klant, onze inwoners en bedrijven, worden bediend vanuit het Digitaal team met regelmatige tevredenheidsonderzoeken, feedbackmogelijkheden op website elektronische formulieren en een klantenpanel.

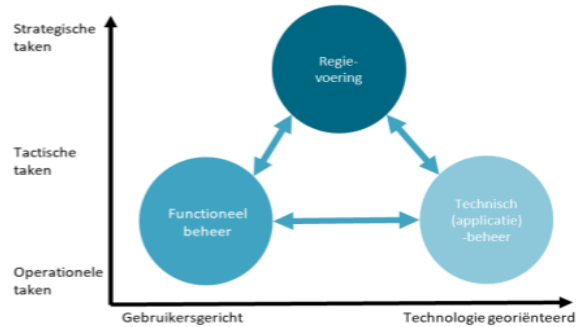
### Rollen en formatie

Informatiemanagement biedt advies en projectleiding voor informatisering en automatisering, het functioneel beheren van applicaties en het bieden van een stabiel netwerk en hardwareplatform. DIV biedt advies en ondersteuning in het beheer van de informatie. Hiermee ontzorgen Informatiemanagement en DIV de gemeentelijke organisatie. De informatievoorziening is als volgt georganiseerd:

- *Adviseurs* – Adviseurs adviseren bij het gebruik van ICT-hulpmiddelen. Ze zijn contractbeheerders, regisseurs en projectleiders en begeleiden aanbestedingen en implementaties van hard- en software. Ze zorgen ervoor dat de gemeente werkt volgens een

coherente informatie-, applicatie- en technische architectuur. Ook dragen zij bij aan informatiebeleid, privacybeleid of beveiligingsbeleid. Eén van de adviseurs heeft de rol van Informatiemanager.

- **Functioneel beheerders** – Beheren software en zijn de schakel tussen gebruiker, leverancier en technische IT. Functioneel beheerders zijn verantwoordelijk voor de juiste inrichting van de applicatie. Ze zorgen voor de juiste autorisaties en verstrekken managementinformatie. Ze dragen verbeteringen aan richting leverancier en geven aan wanneer updates moeten worden geplaatst. Functioneel beheerders zorgen ook voor voorlichting bij de beschikbaarstelling van nieuwe functionaliteit en verzorgen opleidingen en handleidingen. De gemeente Krimpenerwaard werkt met functioneel beheerders die centraal zijn ondergebracht in team Informatiemanagement. Dit omdat functioneel beheerders vaak meerdere applicaties in beheer hebben en elkaar onderling moeten kunnen vervangen om kwetsbaarheden te verminderen. Het helpt ook bij het organiseren van functiescheiding, een maatregel uit de BIO.
- **Gegevensbeheerders** - Zorgen voor de datakwaliteit van de applicaties die bij de gemeente in gebruik zijn zoals basis- en kernregistraties. Ze houden zich ook bezig met straat- en huisnummerbesluiten en terugmelding van foutieve gegevens uit basis- en kernregistraties.
- **Systeem- en netwerkbeheerders** – Zorgen voor het proactieve beheer van werkplekken, routers, switches, wifi, servers, serverbesturingssystemen en databases.
- **Servicedeskmedewerkers** –Zijn de eerstelijns redders in de nood bij alle gebruikersproblemen voor zover deze te maken hebben met IT. Ook zorgen de servicedeskmedewerkers samen met de ICT-administratie voor het uitreiken van spullen zoals telefoons, laptops etc.
- **ICT-administratie** – Zorgt voor contractbeheer, de licentieadministratie, en het beheer van de ICT gerelateerde hulpmiddelen. Ook beheren ze de gemeentelijke sjablonen.
- **Informatiebeheerders** – De informatiebeheerders van team DIV zorgen voor beheer, archivering én gecontroleerde vernietiging van digitaal duurzame documentaire informatie. Ze begeleiden medewerkers van de gemeente in het zaakgericht werken en het contractbeheer. Ze wijzen hotspots aan en controleren steekproefsgewijs de kwaliteit van door medewerkers van de gemeente bijgehouden (zaak)dossiers. De informatiebeheerders beheren het documentair structuurplan.
- **Team digitaal** – Valt organisatorisch onder zowel Informatiemanagement als onder Strategie en Organisatie, bestaat uit functioneel beheerders en de adviseur (e-)dienstverlening en houdt zich bezig met beheer en doorontwikkeling van elektronische dienstverlening, website en intranet.



## Omgang met wijzigingen

Er zijn twee adviesorganen betrokken bij de gemeentelijke informatievoorziening:

- **De Wijzigingsadviescommissie** – Adviseert op voorstellen tot veranderingen in de informatievoorziening en automatisering en doet dit op de aspecten privacy, beveiliging, inkoop, budget, archivering en architectuur. De Wijzigingsadviescommissie bestaat uit de rollen
  - Functionaris gegevensbescherming (FG) of Privacy Officer (PO)
  - Chief Information Security Officer (CISO) of Information Security Officer (ISO)
  - Informatiemanager of teammanager Informatiemanagement

- Adviseurs vanuit DIV, inkoop & financiën, dienstverlening en systeembeheer.
- Het *strategisch informatieoverleg* – Het strategisch informatieoverleg is het platform om veranderingen op het gebied van informatievoorziening door te nemen met de streekarchivaris of archiefinspecteur. Het SIO bestaat uit
  - De informatiemanager
  - De adviseur DIV
  - De teammanager Informatiemanagement & DIV
  - De streekarchivaris of archiefinspecteur

## Service normen

De onderstaande servicenormen gelden voor Informatiemanagement:

- Publieke onderdelen van ICT-voorzieningen zoals website en elektronische formulieren zijn 24/7 beschikbaar. NB: Het onderdeel website valt qua beheer onder team Strategie & Ontwikkeling.
- ICT-voorzieningen voor ambtenaren zijn beschikbaar op werkdagen van 07:00 tot 22:00, Daarbuiten zijn de voorzieningen meestal gewoon beschikbaar, maar er kunnen onderhoudswerkzaamheden plaatsvinden. Deze worden meestal van tevoren via intranet aangekondigd.
- Er is een centrale servicedesk. Deze servicedesk is bedoeld voor ICT-vragen. De servicedesk is beschikbaar op werkdagen van 08:00 tot 16:30. Het heeft de voorkeur meldingen die geen spoed zijn te melden via de *selfservicedesk*. Spoedgevallen kunnen via de telefoon. Voor noodgevallen buiten kantoor tijden is er een calamiteitenummer.
- Alle incidenten en wijzigingsverzoeken worden geregistreerd. Een melding wordt beoordeeld op basis van urgentie. De toegekende prioriteit bepaalt de afhandeltijd. Er wordt jaarlijks gerapporteerd over de hoeveelheid meldingen. De afhandeling van de meldingen kan worden gevolgd via de selfservicedesk.

De onderstaande servicenorm geldt voor DIV

- Alle vragen over informatievoorziening, contractbeheer en zaakgericht werken kunnen worden gemeld bij de servicedesk DIV. De servicedesk DIV is bereikbaar op werkdagen van 08.30-16.30.

## Geraadpleegde literatuur

BDO-accountants, (concept) managementletter 2023 gemeente Krimpenerwaard.

Beek, Daan van, *De intelligente datagedreven organisatie. Handboek voor Artificial Intelligence, BI en Data Science*, (Passioned Publishers 2020).

Gaag, Maarten van der, *Verkenning datagedreven werken*, DT memo 4 juli 2023.

GGI-adviesraad, *Terugkoppeling onderzoek behoefte gemeentelijke cloudondersteuning*, 16 mei 2023.

Groeneveld, Kees, en Herman Timmermans, *Reset de gemeentelijke ICT. Op zoek naar een evenwicht tussen zelf doen en uitbesteden* (Haystack 2021).

Krimpenerwaard, gemeente, *Dienstverleningsvisie inwoner centraal Gemeente Krimpenerwaard*, 8 maart 2022.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Overheidsbrede visie generatieve AI*, 18 januari 2024.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Implementatiekader verantwoorde inzet van algoritmen*, concept, 30 juni 2023.

Ministerie van Justitie en Veiligheid, Nationaal Cyber Security Centrum, *5 adviezen voor veilige inkoop van clouddiensten*, 16 oktober 2020.

M&I partners, *De modelgemeente*, geraadpleegd via <https://mxi.nl/modelgemeente>

M&I partners, *ICT-benchmark gemeenten 2023*.

M&I partners, *ICT-benchmark gemeenten 2024*.

Pels Rijcken, *Advies gebruik generatieve AI-tools*, 10 oktober 2023.

Tegmark, Max, *Life 3.0. Mens zijn in het tijdperk van kunstmatige intelligentie* (Maven Publishing 2017).

Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Aanzet Gemeentelijke Cloudbeleid*, versie 0.1, 31 maart 2023.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Analyse samenhang Europese digitale wetgeving fase 1. Eindrapport*. 2023.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Wegwijzer Grip op informatie. Gemeenten op weg naar grip op informatie* (april 2022).

Verhagen, Karien, en Paul van der Linden, *Data als succesfactor. Business Intelligence en datawarehousing*, Pearson 2020.

Zwiggelaar, Karin, en Antoon van Luxemburg, *CIO 3.0. Leiden met digitale transformatie*, Van Haren Publishing 2023.

## Meerjarenderhoudsplan

In het MJOP worden de meerjarige kosten van hard- en software verwerkt. Eens in de twee jaar worden de gegevens geactualiseerd. Een egaliseringsreserve vangt fluctuaties op.

In vergelijking met andere gemeenten scoort de gemeente Krimpenerwaard relatief laag in de IT-kosten. In de benchmark 2024 geeft de gemeente Krimpenerwaard 88 euro per inwoner uit aan IT. Het gemiddelde in dit jaar is 109 euro per inwoner. Ook als percentage van de begroting valt de gemeente Krimpenerwaard iets lager uit met 3,1% van de begroting versus 3,5% in de benchmark en 3,2% voor gemeenten van gelijke grootte<sup>4</sup>.

De verwachting is dat de uitgaven aan IT de komende jaren blijven stijgen. Redenen hiervoor zijn

- De overgang naar applicaties die uit de cloud worden betrokken heeft over het algemeen een prijsverhogend effect.
- Ten opzichte van andere gemeenten was de bezetting in het gemeten jaar stabiel zodat er weinig behoefde te worden ingehuurd. Het is natuurlijk niet gegarandeerd dat dit altijd zo blijft.
- Informatiewetgeving en hogere eisen aan informatiebeveiliging (NIS2) kunnen voor hogere kosten zorgen.

Ook de accountant kondigt aan in de managementletter in de paragraaf over digitale bestuurskracht dat de gemeente zich op moet maken voor forse investeringen in software<sup>5</sup>.

In het bijgevoegde MJOP wordt een vooruitblik gegeven op de financiën voor de komende vier jaar.

< MJOP is los document nr. 1347872 >

---

<sup>4</sup> M&I/Partners – ICT Benchmark gemeenten 2024, 9 oktober 2024.

<sup>5</sup> BDO, *Concept managementletter 2023*, p28.

## Bijlagen

Bijlage 1 – Gedragsrichtlijn voor de digitale werkomgeving  
(los document nr. 1347874)

Bijlage 2 – Beleidsuitgangspunten Teams, Sharepoint en Onedrive  
(los document nr. 1347875)

Bijlage 3 – Beleid voor het bewaren van email  
(los document nr. 1347876)

Bijlage 4 – Beleid voor het benoemen van hotspots  
(los document nr. 1347877)

Bijlage 5 – Beleid voor het bewaren van tekstberichten  
(los document nr. 1347867)

Bijlage 6 – Strategische kernapplicaties  
(los document nr. 1347868)

Bijlage 7 – gemeentelijk cloudbeleid  
(los document nr. 1347869)

Bijlage 8 – Projectenkalender  
(los document nr. 1347870)

# **Gedragrichtlijn voor de digitale werkomgeving**

7 augustus 2024

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Positionering en scope</b>	<b>5</b>
2.1	Scope	5
2.2	Personele processen	5
<b>3</b>	<b>Omgaan met informatie: goed en vindbaar</b>	<b>5</b>
3.1	Wees open en transparant	5
3.2	Opslaan van informatie: maak het vindbaar	5
<b>4</b>	<b>Digitaal samenwerken</b>	<b>6</b>
4.1	Netwerkschijven	6
4.2	Teams/SharePoint	6
4.3	Intranet - KIS	7
<b>5</b>	<b>Vertrouwelijke informatie</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Registratie</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Archivering</b>	<b>8</b>
7.1	Voorbeelden van archiefwaardige en niet archiefwaardige informatie	8
7.1.1	WEL archiefwaardig (en dus opslaan in Djuma)	8
7.1.2	NIET archiefwaardig (verwijder deze bestanden als ze niet meer nodig zijn)	9
7.2	Informatie omtrent een hotspot	9
<b>8</b>	<b>Digitale ondertekening</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Respecteer intellectueel eigendom</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>E-mail en berichtenverkeer onder de Wet open overheid</b>	<b>10</b>
10.1	Berichtenapps - voor informeel gebruik	10
10.2	Instructies voor email	10
<b>11</b>	<b>Dienstverlening &amp; servicenormen</b>	<b>10</b>
11.1	Uitgangspunt: de inwoner centraal	10
11.2	Ontvangstbevestiging	11
<b>12</b>	<b>Djuma werkvoorraden</b>	<b>11</b>
12.1	To Do (dashboard): terugbelverzoeken (klantcontacten), verzoeken om akkoord of actie	11
12.2	Werkvoorraden medewerker	11
12.3	Werkvoorraden teams	12
<b>13</b>	<b>Veilig werken op kantoor/thuis/onderweg</b>	<b>12</b>
13.1	Weg van je werkplek: opgeruimd staat netjes!	13
13.2	Gebruik van ICT-middelen en zakelijke informatie	13
13.3	Surf bewust: blijf weg bij riskante sites	13
13.4	Incidenten: meld en los op	13
<b>14</b>	<b>Generatieve AI</b>	<b>13</b>
14.1	Richtlijnen voor het gebruik van AI	14
14.2	Nadelen van chatbots	14

<b>15 Veilig samenwerken .....</b>	<b>15</b>
15.1 Vertrouwelijke email .....	15
15.2 Kies het juiste mailadres.....	15
15.3 Aangetekende papieren post .....	15
15.4 Veilig delen van (grote) bestanden .....	15
<b>16 Omgaan met persoonsgegevens en privacy .....</b>	<b>15</b>
16.1 Voorkom datalekken: werk veilig .....	15
16.2 Deel en bespreek gedoseerd persoonsgegevens .....	16
16.3 Datalekken melden: klein en groot .....	16
16.4 Jouw privacy op het werk .....	16
16.5 Phishing: trap er niet in!.....	17
<b>17 Help elkaar .....</b>	<b>17</b>
<b>Bijlage 1 – Contactgegevens .....</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 2 – Verwijzingen naar achterliggende documenten..</b>	<b>19</b>

# 1 Inleiding

Zonder informatie kunnen we ons werk niet doen. Delen van informatie binnen en buiten de gemeente hoort daarbij. Die informatie moet dan wel correct, actueel en natuurlijk ook vindbaar zijn.

De overheid heeft een publieke taak en transparant zijn naar de samenleving is een kernwaarde. We maken informatie waar mogelijk openbaar en geven inzicht in besluitvorming.

Als je goed omgaat met informatie draag je dus bij aan de betrouwbaarheid, controleerbaarheid en zorgvuldigheid van de gemeente. Inwoners en bedrijven verwachten dit ook van ons.

Belangrijke bijkomende aspecten zijn informatiebeveiliging en privacy. We zijn erg afhankelijk van informatie en we werken met persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie. Het tijdstip waarop en de plek waar we werken is steeds flexibeler. Zorgvuldig omgaan met informatie betekent dus ook veilig en privacy-verantwoord omgaan met deze informatie.

Ons gedrag is dus van groot belang. Met technische en organisatorische maatregelen beperken we al veel risico's, maar dat is niet voldoende. Deze gedragsrichtlijn beschrijft wat je kunt doen om goed om te gaan met informatie zodat die volledig, actueel en vindbaar is en wat je kunt doen om te zorgen dat die informatie veilig en de privacy gewaarborgd blijft. Als we met zijn allen deze regels toepassen, kunnen we beter ons werk doen en worden we digitaal weerbaarder.

Het past bij de eed of belofte waarin je hebt toegezegd om je te gedragen zoals 'een goed ambtenaar betaamt'. Het past ook bij de betrouwbaarheid die de maatschappij van de overheid verwacht. Je houden aan deze regels is dus niet vrijblijvend; die plicht volgt ook uit wet- en regelgeving zoals de Archiefwet, Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Wet open overheid en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Een fout maken of je vergissen kan iedereen overkomen, maar bij opzet en nalatigheid kan het leiden tot personele maatregelen.

De opbouw van het document is als volgt:

- positionering van het document waaronder de scope;
- goede omgang met informatie;
- beveiligingsaspecten in verschillende werksituaties: op kantoor, thuis, onderweg;
- privacy-aspecten;
- omgang met risico's zoals cybercriminaliteit.

Het document eindigt met enkele bijlagen, waaronder een overzicht van gerelateerde documenten.

Laten we er met elkaar voor zorgen dat informatie volledig, actueel en vindbaar is en dat we op een veilige en verantwoorde manier werken. Zo kunnen incidenten worden voorkomen. Help elkaar hierbij zoveel mogelijk. Zo dragen we bij aan de betrouwbaarheid van de gemeente.

## 2 Positionering en scope

### 2.1 Scope

Deze gedragsrichtlijn gaat vooral over digitale informatie en informatiesystemen. Het gaat daarbij om het werken met informatie zodat die volledig, actueel en vindbaar is. En het gaat ook om een veilige en privacy verantwoorde manier van werken. Digitaal werken raakt aan het werken met papieren informatie en fysieke beveiliging. Die onderwerpen komen beperkt aan bod.

Met overheidsinformatie bedoelen we alle informatie die de overheid zelf maakt of ontvangt bij het uitvoeren van haar taken. Onder deze brede definitie vallen traditionele documenten zoals besluiten en rapporten, maar ook bijvoorbeeld gegevens in databanken en communicatie via e-mail of sociale media.

Deze gedragsrichtlijn geldt niet alleen voor ambtenaren maar voor alle leidinggevenden en medewerkers die voor de gemeente werkzaamheden uitvoeren en daarbij informatie verwerken van of voor de gemeente. Dit zijn de eigen medewerkers en ook uitzendkrachten en andere externen, medewerkers van zakelijke partners, stagiaires, trainees en vrijwilligers.

### 2.2 Personele processen

Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag en de keuzes die hij maakt. Het aan de gedragsrichtlijn houden is belangrijk en niet vrijblijvend. Fouten en vergissingen maken is menselijk. Maar je niet aan deze regels houden kan een blijk zijn van disfunctioneren, plichtsverzuim en niet-integer gedrag.

Als een medewerker zich niet aan de gedragsregels houdt, kan dat diens leidinggevende aanleiding zijn om dat te bespreken. Dit kan leiden tot nadere afspraken, een training en bij ernstiger situaties tot een aantekening in je personeelsdossier en integriteitonderzoek. Dit is iets tussen jou en je leidinggevende en loopt via de daarvoor vastgestelde procedures.

## 3 Omgaan met informatie: goed en vindbaar

### 3.1 Wees open en transparant

De overheid heeft een publieke taak en daarbij zijn openheid en transparantie naar de maatschappij kernwaarden. Dit doen we als gemeente vanuit onszelf en ook naar aanleiding van wetgeving zoals de Woo (Wet open overheid) en de privacywetgeving.

Openbaar maken is dus belangrijk en moet zorgvuldig gebeuren zodat die informatie betrouwbaar is. Het is dus niet de bedoeling dat je zelf informatie over je werk op het internet zet of vragen van journalisten beantwoordt. De gemeente heeft hiervoor regels en procedures opgesteld. Hier zijn vaak juristen, beleidsmedewerkers, woordvoerders en communicatiespecialisten bij betrokken.

### 3.2 Opslaan van informatie: maak het vindbaar

*Sla informatie op zodat jij en anderen het kunnen terugvinden: op de juiste locatie en met een duidelijke naam.*

Informatie slaan we op zodat jij en je collega's deze weer kunnen terugvinden en opnieuw kunnen gebruiken.

- ✓ Het zaaksysteem en klantcontactstelsel wordt benut als centraal informatiesysteem. Ook voor projecten en contracten.
- ✓ Zaken moeten voor anderen te volgen en over te nemen zijn, bijvoorbeeld bij ziekte/vakantie.

- ✓ Indien je een actie binnen een zaak verwacht van een collega, voeg je deze medewerker als betrokkene toe aan een zaak.

Collega's kunnen niet bij informatie in jouw mailbox, je persoonlijke schijf, of op je telefoon, tenzij in bijzondere omstandigheden waarbij altijd voorafgaande schriftelijke toestemming nodig is van je leidinggevende.

## 4 Digitaal samenwerken

Het heeft de voorkeur informatie te delen, in plaats van documenten naar elkaar te mailen. In plaats van (intern) te mailen kan verwezen worden naar de zaak in het zaakstelsel zodat automatisch het onrecht delen van vertrouwelijke informatie bewaakt is.

De gemeente werkt 100% digitaal samen. Houd je samenwerkingsomgeving (Teams/SharePoint) en netwerkschijven netjes. Maak afspraken over wie en hoe je samenwerkingsruimtes en netwerkschijven netjes houdt. Samenwerkingsruimtes en netwerkschijven zijn geen archief!

### 4.1 Netwerkschijven

#### G:-schijf

- **Verantwoordelijke:** team/teammanager.
- **Wel:** kennisbank team (vrij verkrijgbare documentatie) en concepten. Definitieve documenten worden in het zaakstelsel Djuma opgeslagen.
- **Niet:** kopieën en concepten waarvan het definitieve document in Djuma staat. Verwijder deze.
- **Werk in de afgesproken mappenstructuur.**
- **Maak geen mappen aan met je eigen naam als naam.**

Tip: werk met versiebeheer in Djuma. Versiebeheer in Djuma werkt uitstekend. Zo voorkom je dat je meerdere versies van een document hebt en jij of je collega's niet meer weten wat de juiste versie is.

#### I:-schijf

- **Verantwoordelijke:** projectleider (eigenaar map)
- **Wel/niet:** als bij G:-schijf.
- **Voorkom verweesde mappen, waar niemand zich verantwoordelijk voor voelt.**
- **Spreek (intern) met elkaar af wie zorgt voor de volledigheid van de (project)zaak in Djuma wanneer de samenwerking eindigt. Met name wanneer in tijdelijke projecten en samenwerkingsverbanden dossiers ontstaan, wordt dit vaak vergeten.**

Je persoonlijke H:-schijf/OneDrive gebruik je voor persoonlijke informatie die niet voor anderen bedoeld is. OneDrive kun je ook goed gebruiken voor het opslaan van documenten die je op een later moment toch wilt delen met collega's.

### 4.2 Teams/SharePoint

#### Teams

We gebruiken Teams om te:

- **Video vergaderen**
- **Bellen**
- **Chatten binnen en buiten de gemeente**
- **Samen te werken door bijvoorbeeld gezamenlijk te werken aan een document**

- Samen te werken met externen

Chatverkeer via Teams wordt automatisch 1 jaar bewaard.

Bij de ICT-Servicedesk kun je een digitale samenwerkingsruimte aanvragen. Je krijgt dan een team in Teams en je bepaalt zelf wie in dat team zitten. Het team biedt je toegang tot de informatie en de mogelijkheid om deze te delen (ook met externen). De informatie wordt opgeslagen in SharePoint. Bij de aanvraag van een team in Teams moeten twee beheerders zijn aangewezen.

#### **Sharepoint**

Teams/SharePoint is geen archief. Het opslaan van archiefwaardige informatie op SharePoint is alleen tijdelijk toegestaan, voor zo lang er wordt samengewerkt aan documenten met collega's en eventueel met externen. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het opslaan van de definitieve versie van het document in Djuma en het verwijderen ervan in SharePoint.

### **4.3 Intranet - KIS**

KIS wordt gebruikt als nieuwsplatform en biedt ook de mogelijkheid om samen te werken. Het dient om

- organisatienieuws en mededelingen te delen;
- op de hoogte te blijven van wat er in de organisatie, maar ook bij collega's speelt;
- onderling informele verhalen of tips delen met collega's op de tijdlijn;
- cursussen en evenementen aan te kondigen;
- collega's te vinden met de wie is wie functie en daarmee ook te weten wie wanneer aan het werk is en wie waarvoor verantwoordelijk is;
- handleidingen en formulieren te delen in het WerkABC;
- informatie te bundelen in groepen
- interne enquêtes of korte vragen via polls te delen.

## **5 Vertrouwelijke informatie**

- Zorg dat je weet wat het belang is van de informatie die je hanteert. Sommige informatie is gevoelig en mag alleen zichtbaar zijn voor een selecte groep medewerkers.
- Intern is informatie toegankelijk voor alle medewerkers, tenzij deze om strategische of privacy redenen toch moet worden afgeschermd. In Djuma kun je ervoor kiezen een zaak of afzonderlijk document vertrouwelijk te maken.
- Mail vertrouwelijke informatie niet, maar meldt waar het kan worden gevonden, bijvoorbeeld door een zaak- of documentnummer te delen. Mail via beveiligde mail als je informatie wilt delen met een vertrouwde externe partij.

**Tip: maak documenten aan vanuit de zaak!**  
Een document wordt dan meteen in de juiste zaak opgeslagen en krijgt dezelfde vertrouwelijkheid als de zaak. Nog een groot voordeel: als je een intern of uitgaand documenttype kiest start meteen het juiste sjabloon. Belangrijke informatie, zoals het document- en zaaknummer, worden dan automatisch ingevuld.

## **6 Registratie**

- Centraal binnenkomende fysieke post wordt door DIV geregistreerd in Djuma.
- Centraal binnenkomende email via [info@krimpenerwaard.nl](mailto:info@krimpenerwaard.nl) wordt door Team Klantcontact geregistreerd in Djuma.

- Centraal binnengekomen klantcontacten (telefoon/balie) worden door Team Klantcontact geregistreerd in Djuma.
- Verzending van post gebeurt via de bodes, registratie van de verzending gebeurt door de behandelaar.
- Zowel interne als extern geïnitieerde zaken én klantcontacten worden door de behandelaar zelf digitaal geregistreerd. Dit is inclusief notities, email, etc.
- Als je als medewerker zelf een nieuwe zaak, document, notitie binnenkrijgt, bijvoorbeeld per mail of telefoon, dan registreer je deze zelf als nieuwe zaak of bij een bestaande zaak. In geval van een backoffice applicatie registreer je de nieuwe zaak niet in Djuma maar in de backoffice applicatie. Als je zelf een -interne- zaak wilt starten, bijvoorbeeld een onderzoek of controle dan maak je hiervoor een zaak in Djuma aan.

## 7 Archivering

**Archivering gebeurt niet altijd vanzelf. Weet wat jij actief moet doen in het archiveringsproces.**

De gemeente is eigenaar van alle informatie die de gemeente produceert of ontvangt bij het uitvoeren van haar taken. Informatie van de overheid valt onder de Archiefwet:

Je bent zelf verantwoordelijk voor de opbouw van een digitaal en compleet (zaak)dossier. Schakel DIV in bij vragen omtrent dossiervorming. We leggen informatie slechts op één plek vast (houden geen schaduw dossiers bij).

documenten, informatie in applicaties, email, WhatsApp, sms en papieren post. Met de archiefwet en selectielijsten wordt vastgesteld hoe lang we informatie minimaal bewaren. Dit verschilt per proces en het type document.

We archiveren in ons zaakstelsel Djuma. In bepaalde gevallen is dit automatisch geregeld. Dit geldt bijvoorbeeld voor informatie in backoffice applicaties. In andere gevallen moet je zelf een actieve rol hebben. Email en documenten die je start vanuit MS-Office applicaties moet je zelf opslaan in een bestaande zaak, of hier zelf een zaak voor starten.

### 7.1 Voorbeelden van archiefwaardige en niet archiefwaardige informatie

#### 7.1.1 WEL archiefwaardig (en dus opslaan in Djuma)

Algemeen, e-mails (intern en extern) en documenten die:

- Gaan over de aanvraag van een inwoner of een bedrijf, waarvan de inwoner of het bedrijf de voortgang zou willen volgen via het klantportaal, of waarvan het handig is dat het kcc de voortgang kent om telefonische vragen te kunnen beantwoorden
- afspraken, besluiten en/of informatie bevatten die ook later van belang kan zijn;
- op grond waarvan ontvangende partijen rechten kunnen ontlenen;
- betrekking hebben op een gemeentelijke taak (beleid- en planvorming, toezicht en handhaving, etc.)
- een rol kunnen spelen in rechtszaken of bij publieke verantwoording (Wet open overheid, gemeenteraad, etc.);
- documenten voor een college- of raadsvergadering. Bij het aanmaken van een dossier in iBabs kun je door het invoeren van het zaaknummer de documenten ophalen uit Djuma. Besluiten worden automatisch teruggeschreven naar Djuma.

Voorbeelden:

- Aanvragen van inwoners en bedrijven en de beschikkingen hierop zoals bijvoorbeeld vergunningen.
- Interne e-mails die eindconclusies, (deel)adviezen en afwegingen bevatten die tot een

### **beslissing (kunnen) leiden**

- E-mails die gaan over inkoop of aanbesteding, bijvoorbeeld offertes.
- Concepten (brieven, overeenkomsten, etc.) die met externe partijen zijn gedeeld.
- Tussenadviezen van een externe partij die eindconclusies geven waarop wordt voortgeborduurd in de verdere afwikkeling
- Inhoudelijke reactie van bestuurder aan externe partij
- Externe stukken/ reactie aan bestuurder
- Definitieve rapporten
- Agenda's en verslagen bestuurlijke overleggen:
- Stuurgroep overleggen
- Overleggen ambtelijke opdrachtgevers
- Overleggen klankbordgroepen
- Annotaties t.b.v. bestuurlijke overleggen

#### **7.1.2 NIET archiefwaardig (verwijder deze bestanden als ze niet meer nodig zijn)**

- Interne e-mails aan en van collega's indien bijvoorbeeld:
  - de boodschap ook per telefoon of persoonlijk gebracht kan worden
  - brainstorm collega's in mail
  - intern advies, interne communicatie
- Interne e-mails aan bestuur m.b.t. de stand van zaken.
- In- of externe mails die een afspraakverzoek of afstemming over afspraken bevatten.
- Interne concepten zodra er een definitief document is, tenzij het van belang is voor het volgen van het besluitvormingsproces.
- Tussenadviezen van een externe partij.
- Berichten ter kennisgeving.
- Vrij verkrijgbare documentatie.
- Email die je ontvangt in de cc. Dit is ter kennisgeving, de persoon aan wie de email is gericht is verantwoordelijk voor de archivering ervan.

Als archiefwaardige informatie te vroeg worden vernietigd is dit niet alleen conform wet- en regelgeving onrechtmatig, maar kan het ook politieke, bestuurlijke en of juridische risico's opleveren als de gemeente zich dient te verantwoorden. Denk hierbij aan verzoeken in het kader van de Wet open overheid, interne of externe verantwoording of reconstructie van een zaak. Er wordt zaakgericht gewerkt en zaakgericht vernietigd, je hoeft dus een zaak in Djuma niet zelf op te schonen.

## **7.2 Informatie omtrent een hotspot**

Bij een hotspot staat de interactie tussen overheid en samenleving centraal. Het zijn gebeurtenissen waar het handelen van de overheid en de samenleving elkaar intens raken. Het gaat om gebeurtenissen die maatschappelijke beroering veroorzaken, van bijzondere betekenis zijn voor de inwoners en in de media veel aandacht hebben getrokken.

Wanneer een gebeurtenis is aangewezen als hotspot kan een DIV-medewerker vragen al je zakelijke berichtenverkeer zoals Whatsapp met betrekking tot deze hotspot aan te leveren. Deze wordt dan ontdaan van privé-berichten en geanonimiseerd gearchiveerd.

## **8 Digitale ondertekening**

Bij de vraag wat wel en wat niet ondertekent moet worden volgt de gemeente de richtlijnen van de VNG. Ongeveer 80 procent van de correspondentie hoeft niet ondertekend te worden omdat dit het gevolg is van een gecontroleerd proces waarbij een audittrail in de applicatie ervoor zorgt dat je altijd weet wie welke beslissing heeft genomen in het proces. Wat wel ondertekent moet worden zijn bijvoorbeeld overeenkomsten of persoonlijke

correspondentie zoals bijvoorbeeld felicitaties. Op intranet is een schema te vinden wanneer, door wie en wat moet worden ondertekend (zie link in bijlage 2). Leidinggevendenden kunnen digitale documenten ook digitaal ondertekenen.

## 9 Respecteer intellectueel eigendom

Voor informatie en afbeeldingen die je van het internet of andere media haalt, gelden drie regels:

- Pas bronvermelding toe;
- Gebruik zoveel mogelijk rechtenvrij materiaal;
- Schaf waar nodig betaald materiaal aan.

Team communicatie beschikt over een database met afbeeldingen die gebruikt kunnen worden.

## 10 E-mail en berichtenverkeer onder de Wet open overheid

### 10.1 Berichtenapps - voor informeel gebruik

De inhoud van berichten in en gesprekken met WhatsApp, Signal en Threema zijn veilig en alleen toegankelijk voor de zender en ontvangers. Gebruik berichten-apps alleen voor informele zaken, zoals een interessant artikel delen, een hulpvraag stellen of sparren met collega's. Gebruik ze niet voor persoonsgegevens en voor formele zaken, zoals bestuurlijke aangelegenheden: *app met beleid maar niet over beleid*. De berichten (en bijlages) staan namelijk alleen lokaal op jouw toestel. Hierdoor kunnen we niet centraal Woo- en AVG-verzoeken beantwoorden en is de informatie niet vindbaar voor anderen.

*Toch formeel ingezet? Sla het op.*

Tijdens een crisissituatie kunnen berichten-apps toch voor formele zaken zijn ingezet. Sla de berichten op die van belang zijn voor besluitvorming. Neem hiervoor contact op met een collega van Team DIV. Dit is van belang voor onderzoek en evaluatie achteraf en ook voor Woo-verzoeken.

### 10.2 Instructies voor email

Verstuur zo min mogelijk bijlagen. Meldt in het bericht de vindplaats in Djuma of deel de link naar het document in Teams. Verstuur mail bij voorkeur vanuit Djuma, dan wordt de mail automatisch bij de zaak opgenomen.

Werk bij het opstellen van een document (rapport, advies, overeenkomst, etc.) zoveel mogelijk met één brondocument. Je maakt of verzendt dan dus geen kopie met daarin alleen jouw opmerkingen. Dit kan in Djuma of in Teams.

Email verzonden of ontvangen met het emailadres van de gemeente is eigendom van de gemeente en wordt langdurig bewaard. Voor privé email dien je een privé emailadres te gebruiken.

- ✓ Gaat de mail over een zaak, mail dan vanuit de zaak.
- ✓ Ontvang je mail over een zaak, voeg deze dan toe aan de zaak.

## 11 Dienstverlening & servicenormen

### 11.1 Uitgangspunt: de inwoner centraal

- We werken zoveel mogelijk digitaal. Als het digitaal kan, dan bieden wij dat aan.

- Als inwoners iets via een digitaal kanaal aanvragen of melden, dan krijgen zij van ons ook digitaal een antwoord.
- Je reageert op vragen/aanvragen/meldingen (inkomend) op het door de inwoner of ondernemer gekozen kanaal, dit geldt ook voor sociale media.
- Indien het kanaal niet geschikt is voor een inhoudelijk antwoord, verzoek je in je reactie de inwoner/bedrijf een aanbevolen kanaal te gebruiken.
- Behandelaren informeren inwoner/ondernemer omtrent status en afwijkingen van termijnen. Waar mogelijk gebeurt dit automatisch via de Persoonlijke Internetpagina (klantportaal) en Mijn Overheid.
- Social media zijn niet geschikt voor officiële berichten. Dit omdat lastig is te verifiëren met wie je correspondeert en informatie soms ook niet goed is beveiligd. Social Media zijn ook lastig te archiveren terwijl de informatie wel via de WOO kan worden opgevraagd. Via social media mogen dus alleen algemene vragen worden beantwoord.
- Vanuit de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer is een lijst opgesteld met hierin welk product langs welk digitaal kanaal dient te worden aangevraagd. Indien een inwoner of bedrijf langs een ander kanaal dit product aanvraagt wordt terugverwezen naar het aanbevolen kanaal.

## 11.2 Ontvangstbevestiging

Stuur, in geval van een aanvraag per post/email/sociale media, de aanvrager een bevestiging met daarin het zaaknummer, de termijn waarop een reactie verwacht mag worden, de behandelend ambtenaar en de naam van het team. Bij aanvragen via een e-formulier krijgt de aanvrager automatisch een bevestiging van ontvangst.

## 12 Djuma werkvoorraden

### 12.1 To Do (dashboard): terugbelverzoeken (klantcontacten), verzoeken om akkoord of actie

- Verwerken: binnen 2 werkdagen
- Rode tegel: zaken buiten wettelijke afhandeltermijn
- Oranje tegel: zaken binnen wettelijke termijn, maar buiten servicenorm
- Groene tegel: zaken binnen servicenorm en wettelijke termijn

#### Eigenaarschap

- ✓ Controleer minimaal 1x/dag of er nieuwe documenten/zaken aan je eigen werkvoorraad zijn toegevoegd.
- ✓ Jij bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van zaken én opvolging van klantvragen en terugbelverzoeken. De (samenvatting van de) inhoud, zoals afspraken leg je vast bij de zaak.
- ✓ Teammanagers zijn verantwoordelijk voor het aanspreken van medewerkers op service- en wettelijke termijnen voor zowel zaken als klantcontacten.

Zaken zijn ook te vinden onder Mijn zaken.

### 12.2 Werkvoorraden medewerker

- Mijn documenten: fysieke post en email via [info@krimpenerwaard.nl](mailto:info@krimpenerwaard.nl).
- Verwerken: dagelijks

Open het document en kijk of er in het document een referentienummer in de vorm van een zaaknummer staat vermeld. Indien dit het geval is, koppel het document aan de betreffende zaak. Uitzonderingen hierop zijn klachten, bezwaren en beroep.

Indien dit niet het geval is, beoordeel of het document de aanleiding is tot een nieuwe zaak

of toch aanvullende informatie is waarbij het zaaknummer ontbreekt. In het laatste geval wijs je het document toe aan het team/ de behandelaar waar je denkt dat het document thuishoort. In geval van twijfel neem je contact op met dit team/ deze behandelaar.

Indien het document de aanleiding is tot een nieuwe zaak die in een backoffice applicatie afgehandeld wordt (bijvoorbeeld Publiekszaken), wijs je het document toe aan de team/behandelaar waar je denkt dat het document thuishoort.

*Documenten zijn voor anderen niet terug te vinden zolang ze niet zijn toegevoegd aan een zaak. Zet documenten waar je wat mee moet dus zo snel mogelijk in een zaak. Is het document niet voor jou, stuur het dan zo snel mogelijk door. Heb je het idee dat iemand niet dagelijks met Djuma werkt: bel er dan achteraan.*

### 12.3 Werkvoorraden teams

De meeste teams hebben een werkverdelers. Deze persoon is verantwoordelijk voor het legen van de werkvoorraad (documenten en nieuwe zaken) van het team en bewaakt de werkvoorraden van het hele team. In andere teams ben je zelf verantwoordelijk voor het in behandeling nemen van documenten en nieuwe zaken. Bespreek met jouw team wat de afspraak is.

Documenten en nieuwe zaken in de werkvoorraad van een team worden door werkverdelers toegewezen aan individuele medewerkers of door teamleden zelf uit de werkvoorraad van het team opgehaald.

Registratie van inkomende email die naar generieke mailbox(en) is gestuurd (b.v. subsidies@krimpenerwaard.nl) dient op dezelfde wijze behandeld en beoordeeld te worden als email die ontvangen is via het centrale mailadres.

Aan het eind van de dag is de werkvoorraad van het team leeg.

## 13 Veilig werken op kantoor/thuis/onderweg

*Gebruik zakelijke ICT-voorzieningen die beschikbaar worden gesteld door de gemeente, zowel op kantoor, thuis als onderweg. Als je iets mist, kan je aanvullende zaken aanvragen via je leidinggevende of via Topdesk op KIS. Commerciële voorzieningen toepassen, kan risico's met zich meebrengen.*

Installeer op je telefoon en tablet alleen maar apps vanuit de Appstore. Apps die van andere plekken komen, kunnen virussen of malware bevatten. Virussen kunnen documenten op slot zetten waardoor organisaties langdurig niet kunnen werken en het herstel daarvan is kostbaar.

Gratis diensten zijn niet altijd veilig, je betaalt in feite met het prijsgeven van gegevens over jezelf. Daarnaast kan je zo het eigenaarschap kwijtraken van je gegevens. Maak dus zoveel mogelijk gebruik van de veilige voorzieningen.

Verwerk zakelijke informatie alleen met toegestane applicaties. Wil je gebruik maken van software die niet standaard op de laptop of telefoon staat geïnstalleerd? Vraag dit dan aan bij de ICT Servicedesk.

Wanneer je in apps in de cloud werkt, zoals Djuma, Outlook en iBabs, werk dan met twee-factor authenticatie. Voor twee-factor authenticatie gebruik je naast je wachtwoord de authenticator app op je telefoon.

- ✓ Leen je account en wachtwoord niet uit.
- ✓ Dit geldt ook voor je tag om toegang te krijgen tot gebouwen.
- ✓ Gebruik wachtwoorden die niet makkelijk te raden zijn (en hoe langer hoe beter,

bijvoorbeeld door er een wachtwoordzin van te maken).

### 13.1 Weg van je werkplek: opgeruimd staat netjes!

*Vergrendel al je apparatuur als je wegloopt van je (thuis) werkplek. Zo voorkom je dat een bezoeker, collega of huisgenoot toegang krijgt tot jouw email, documenten en systemen.*

Hoe je je de computer en laptop vergrendelt, varieert:

- via het slotje in je scherm;
- via ctrl+alt+del en daarna de spatiebalk;
- via de toetscombinatie Windowslogo + L

**Print zo min mogelijk en werk zoveel mogelijk digitaal!**

### 13.2 Gebruik van ICT-middelen en zakelijke informatie

*Incidenteel privégebruik van de ICT-middelen is toegestaan, mits binnen redelijke grenzen en wanneer dit je eigen werk en dat van je collega's niet hindert.*

Het is toegestaan voor de uitoefening van je werkzaamheden gebruik te maken van privé ICT-middelen (bring your own device). Voorwaarde is de installatie van een applicatie voor het beheer van mobiele apparatuur en applicaties en het up-to-date houden van het besturingssysteem en de applicaties op je eigen laptop of telefoon. Het is niet toegestaan voor je werk gebruik te maken van privé verwijderbare gegevensdragers (usb-sticks), privé cloudopslag, privé clouddiensten en privé emaildiensten.

### 13.3 Surf bewust: blijf weg bij riskante sites

Het bezoeken van sommige sites is op het werk niet toegestaan, ook niet beperkt. Dit betreft bijvoorbeeld pornografische, extremistische, terroristische en goksites. Op het internet komen ook malafide websites voor, bijvoorbeeld waar je gratis films, muziek en software kan krijgen. Je loopt daar extra risico's op virussen.

### 13.4 Incidenten: meld en los op

*Als je een beveiligingsincident veroorzaakt, meld dit en help waar mogelijk bij het oplossen.*

Fouten maken en je vergissen is menselijk. Je kunt bijvoorbeeld klikken op een verkeerde link in een mailbericht, een document achterlaten in het OV of je telefoon kan worden gestolen. Fouten maken kan, ervan leren moet.

Als er iets misgaat of dreigt mis te gaan, (1) meld je dit en (2) los je het op/laat je het oplossen. Hoe dit werkt is afhankelijk van het type incident. In bijlage 1 staan de gegevens voor contactpersonen en de ICT-Servicedesk.

Bij diefstal en verlies van mobiele apparatuur moet je dit melden bij de servicedesk. Soms moet je ook aangifte doen. Overleg dit met je leidinggevende.

## 14 Generatieve AI

ChatGP en soortgelijke diensten zijn taalmodellen die supersnel teksten maken met hulp van AI (Artificial Intelligence, oftewel Kunstmatige Intelligentie). Deze 'chatbots' zijn nu voor iedereen beschikbaar en kunnen helpen om sneller en makkelijker je werk te doen. Ook medewerkers van onze gemeente gebruiken het steeds meer. Bijvoorbeeld als hulp bij het schrijven, samenvatten of verbeteren van teksten.

## 14.1 Richtlijnen voor het gebruik van AI

- **Gebruik CoPilot (voorheen bekend als BingChat)**  
Gebruik je AI of wil je dit gebruiken in je werk? Dan willen we dat je Bing Chat ([www.bing.nl](http://www.bing.nl)) gebruikt. Dit kun je vinden binnen de VDI-werkomgeving. Microsoft is bezig dit om te noemen in Copilot dus je zult het steeds meer onder deze naam tegenkomen. Gebruik dus geen Chat GPT! Dit heeft meerdere redenen:
  - Bing Chat is veilig. Bing Chat slaat, in tegenstelling tot het open systeem van ChatGPT, geen (persoonlijke) gegevens op voor toekomstig gebruik.
  - Bing Chat zit ons bedrijfsaccount van Microsoft.
  - Bing Chat is gebaseerd op een nieuwer taalmodel dan Chat GPT.
  - Bing Chat kan actuele en relevante informatie vinden en delen. ChatGPT gebruikt alleen de trainingsgegevens in zijn model. Die kunnen verouderd of onnauwkeurig zijn.
  - Bing Chat heeft een makkelijke manier om te zoeken naar antwoorden en het schrijven van teksten. Dit komt omdat het is geïntegreerd in andere Microsoft-apps en -diensten zoals Edge.
  - Bing Chat laat zien welke bronnen het gebruikt.
- **Gebruik geen persoonlijke, gevoelige en vertrouwelijke informatie**  
Geef nooit persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie af aan een chatbot. Gebruik alleen teksten die openbaar zijn of mogen zijn. Dit vanwege de privacy en informatieveiligheid.
- **Check de informatie**  
Een taalmodel is geen expert op je vakgebied en kent onze organisatie niet. De chatbot is een hulpmiddel. Blijf altijd kritisch op de informatie die de chatbot geeft. Chatbots kunnen fouten maken en zijn geen betrouwbare bron. Check altijd de informatie die het geeft. Jij bent de expert en blijft zelf verantwoordelijk voor het resultaat.
- **Wees er open over als je AI gebruikt**  
Ben alert en open naar collega's als je Bing Chat gebruikt. Dit is transparant. En door je kennis en ervaring te delen, leren we allemaal.

## 14.2 Nadelen van chatbots

Wees je ervan bewust dat chatbots ook fouten kunnen maken. Hieronder enkele voorbeelden van de soorten fouten die AI kan maken:

- **Verkeerd begrijpen van de vraag:** Soms kan een chatbot de vraag van de gebruiker verkeerd interpreteren, wat kan leiden tot onjuiste of irrelevante antwoorden.
- **Niet herkennen van de context:** Chatbots kunnen moeite hebben met het begrijpen van de context van een gesprek, vooral als het gesprek complex is of meerdere onderwerpen bevat.
- **Beperkte kennis:** Hoewel chatbots toegang hebben tot een grote hoeveelheid informatie, kunnen ze soms geen antwoord geven op specifieke of gespecialiseerde vragen omdat hun kennis beperkt is tot wat ze zijn geprogrammeerd om te weten.
- **Gevoeligheid voor taal en cultuur:** Chatbots kunnen soms nuances in taal en cultuur missen, wat kan leiden tot miscommunicatie of ongepaste antwoorden.
- **Privacy en veiligheid:** Hoewel chatbots zijn ontworpen om de privacy en veiligheid van gebruikers te respecteren, kunnen er fouten optreden die kunnen leiden tot onbedoelde onthullingen van persoonlijke informatie.

## 15 Veilig samenwerken

### 15.1 Vertrouwelijke email

In de Besliswijzer veilig mailen (zie intranet) kun je nakijken wanneer informatie veilig verzonden moet worden. Met beveiligde mail kun je veilig vertrouwelijke informatie uitwisselen via Outlook. Gebruik daarvoor de knop 'Veilig verzenden' in het bericht of voeg 'veilig mailen' toe aan het onderwerp van de email. Veilig mailen vanuit Djuma doe je door het onderwerp van de email te beginnen met 'Veilig mailen'.

### 15.2 Kies het juiste mailadres

Een tikfout is zo gemaakt en namen worden in de mail aangevuld. Let dus op naar wie je mail stuurt. Gaat het toch mis en betreft het vertrouwelijke informatie? Meld dit als incident, vraag die persoon het mailtje direct te verwijderen en dat te bevestigen.

### 15.3 Aangetekende papieren post

De papieren post is wettelijk goed beschermd met het briefgeheim. Op schending hiervan staan sancties, waar- onder boetes en zelfs gevangenisstraffen. Door informatie aangetekend te versturen, kan papieren post soms een nuttig en veilig alternatief zijn. In het bezorgproces raakt een poststuk weleens zoek: meld dit als incident.

### 15.4 Veilig delen van (grote) bestanden

Gebruik Djuma om bestanden te delen met directe collega's. Dit werkt niet voor externe betrokkenen of voor grote bestanden. Hiervoor maak je gebruik van beveiligde mail of de samenwerkingsomgeving (SharePoint/Teams). De samenwerkingsomgeving is ook toegankelijk voor partners buiten de gemeente. Deze hebben niet de risico's van commerciële toepassingen zoals Dropbox en WeTransfer.

## 16 Omgaan met persoonsgegevens en privacy

*Ga ervan uit dat je persoonsgegevens rechtmatig gebruikt. Twijfel je hierover en zie je een risico? Spreek het uit!*

We werken dagelijks met persoonsgegevens, d.w.z. gegevens die direct of indirect te herleiden zijn tot een persoon. Dit doen we met een goede reden, bijvoorbeeld om onze wettelijke taken te kunnen uitvoeren of voor onze interne processen.

*Als je voor je werk persoonsgegevens gebruikt, mag je ze niet zomaar gebruiken voor een ander doel.*

Soms lijkt het een goed idee om persoonsgegevens die je al hebt ook voor een ander doel te gebruiken. Dat mag als dat nieuwe doel voldoende past bij het oorspronkelijke doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Om dit beoordelen bespreek je dit met een privacy-specialist.

### 16.1 Voorkom datalekken: werk veilig

***Pas de regels voor informatiebeveiliging toe, dan bescherm je ook persoonsgegevens en voorkom je datalekken.***

Een belangrijk privacy-onderwerp is het goed

***Wat is een datalek?***

Een datalek ontstaat als de verkeerde personen toegang krijgen tot persoonsgegevens en wanneer persoonsgegevens vernietigd worden zonder dat dit de bedoeling is.

beschermen van persoonsgegevens. Je moet ze kunnen gebruiken voor je werk, maar anderen moeten er niet zomaar bij kunnen. Door veilig om te gaan met gegevens bescherm je de privacy van burgers en medewerkers. De clean desk policy, de papiercontainer, nadenken wat je bespreekt in de openbare ruimte etc. dragen ook bij aan privacybescherming.

De gemeente heeft veel aandacht voor privacy, maar het kan toch voorkomen dat er meer gegevens dan nodig verwerkt worden of dat deze langer dan nodig bewaard blijven. Maak je je hier zorgen over? Bespreek dit dan in je team of vraag het aan de privacy officer of functionaris gegevensbescherming.

## 16.2 Deel en bespreek gedoseerd persoonsgegevens

*Deel en bespreek niet meer informatie over personen dan nodig is voor je werk en voor het werk van de collega.*

Ook zonder privacywetgeving is het vanzelfsprekend dat je zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat. Je wilt zelf ook graag dat een ander zorgvuldig omgaat met jouw gegevens. Als het voor je werk en van je collega nodig is om persoonsgegevens te delen en daarover te praten, is dat prima. Echter, deel en bespreek niet meer informatie over personen dan nodig voor dat doel. Met trots en plezier praten over je werk is uitstekend, maar pas op welke (persoons)gegevens je daarbij deelt.

## 16.3 Datalekken melden: klein en groot

*Meld een datalek, ook als ze klein zijn.*

Ook als je heel zorgvuldig werkt, kan je toch een datalek veroorzaken. Dit kan ook buiten je schuld zijn als bijvoorbeeld post zoekraakt met daarin persoonsgegevens. Het versturen van een mail naar een verkeerd adres is een veel voorkomend datalek.

Datalekken zijn informatiebeveiligingsincidenten en moet je melden volgens de procedure (zie bijlage 2). Meld wanneer persoonsgegevens bij de verkeerde persoon terecht komen. Doe dit ook als het risico voor de betrokkenen beperkt is. Door consequent te melden, zien we ook waar ruimte is voor verbetering in proces, systeem en instructie. In de verdere afhandeling wordt ervoor gezorgd dat impactvolle datalekken gemeld worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Het is belangrijk dat je een potentieel datalek direct meldt zodat we deze tijdig kunnen melden bij de AP. Ook is de administratie op orde bij vragen van de AP.

## 16.4 Jouw privacy op het werk

*Op het werk heb je ook recht op privacy, bijvoorbeeld met betrekking tot je mail en je persoonlijke schijf.*

In principe is dit persoonlijke informatie. Incidentele controle van emailberichten (en internetgebruik) is alleen toegestaan wanneer er een concreet vermoeden is van ongeoorloofde activiteiten door de werknemer. Waar mogelijk moet de werkgever zich eerst beperken tot meta-data, zoals het tijdstip van de verzending en de grootte van het bericht. Het is niet de bedoeling dat de inhoud van het bericht wordt gecontroleerd. Is de conclusie dat het een privébericht betreft, dan dient de controle gestaakt te worden, tenzij de controle noodzakelijk is om het doel te bereiken.

Sommige handelingen met ICT worden digitaal gelogd en gemonitord. Het voornaamste doel hiervan is ICT-beheer waaronder het oplossen van verstoringen en het detecteren van dreigingen. Verder kunnen loggegevens worden ingezien met heel goede redenen en via vastgestelde procedures, zoals voor AVG-inzageverzoeken of integriteitsonderzoek. Heb je vragen over je eigen privacy? Stel ze bij de Servicedesk. Als zij jouw vraag niet kunnen

beantwoorden, verwijzen ze je door naar de juiste collega.

### **16.5 Phishing: trap er niet in!**

Cybercriminelen willen graag inloggegevens en financiële gegevens van je organisatie. Dit doen ze via phishing: via de telefoon of een link in een mailtje kom je op een website terecht die bijna niet van echt te onderscheiden is. Daar moet je dan inloggen en gegevens achterlaten. Vervolgens ben je je gegevens kwijt en kunnen die misbruikt worden voor identiteitsfraude. Cybercriminelen vallen met phishingmails ook organisaties aan. Er zijn phishingmails die virussen verspreiden en bijvoorbeeld bestanden op slot zetten met losgeld als doel.

Klik dus nooit zomaar op linkjes in mailtjes. Als je toch denkt dat het een 'echt' bericht is, klik dan niet op de link, maar ga zelf naar de website en log daar in. Of neem zelf rechtstreeks contact op per telefoon of mail. Phishing kan grote gevolgen hebben voor de organisatie waarin je werkt. Dagelijks worden organisaties door dergelijke software platgelegd en het herstel kost veel tijd en geld.

## **17 Help elkaar**

*Voorkom incidenten: help elkaar, stel vragen en maak de ander bewust van de goede omgang met informatie.*

Door elkaar te helpen, voorkomen we dat zaken misgaan. Als je dit lastig vindt, zijn er natuurlijk ook andere mogelijkheden om iets aan te kaarten, zoals dit melden bij je leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

## Bijlage 1 – Contactgegevens

### *ICT Servicedesk*

- +31182729991, [ictservicedesk@krimpenerwaard.nl](mailto:ictservicedesk@krimpenerwaard.nl)

### *Vragen over informatiebeveiliging*

- Chief Information Security Officer: Edward van Deursen  
+31182729410, [E.vanDeursen@krimpenerwaard.nl](mailto:E.vanDeursen@krimpenerwaard.nl) en Rens Burghgraaff, +31182729697,  
[r.burghgraaff@krimpenerwaard.nl](mailto:r.burghgraaff@krimpenerwaard.nl)
- Informatiebeveiligingsfunctionaris/Security Officer: Henk Verveer  
+31648138263, [H.Verveer@krimpenerwaard.nl](mailto:H.Verveer@krimpenerwaard.nl)

### *Vragen over privacy*

- Functionaris Gegevensbescherming (FG): Nico Mookhoek  
+31623528032, [N.Mookhoek@krimpenerwaard.nl](mailto:N.Mookhoek@krimpenerwaard.nl)
- Privacy Officer: Annemarie Haneveld  
+31182729404, [privacy@krimpenerwaard.nl](mailto:privacy@krimpenerwaard.nl)

### *Vragen over openbaarmaking gegevens en Woo*

- Coördinator Woo: Kevser Yegenaga  
+31182361223, [K.Yegenaga@krimpenerwaard.nl](mailto:K.Yegenaga@krimpenerwaard.nl)

### *Vragen over archivering en duurzame opslag informatie*

- Team DIV/Archief  
+31182729908, [archieff@krimpenerwaard.nl](mailto:archieff@krimpenerwaard.nl)

## Bijlage 2 – Verwijzingen naar achterliggende documenten

De documenten staan op het intranet. De links werken alleen als je bent ingelogd in de VDI-omgeving. Achter het document staat het documentnummer waarmee het te vinden is in Djuma.

- [Regeling ICT-middelen en informatie \(2020\) \(683073\)](#)
- [Regeling Integriteitsbeleid Gemeente Krimpenerwaard 2022 \(803613\)](#)
- [Regeling Gedragscode Integriteit 2020 \(574577\)](#)
- [Beveiligingsbeleid Suwinet-Inkijk 2023-2026 \(1033393\)](#)
- [Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid 2023-2026 \(1021427\)](#)
- [Algemene informatie over de verwerking van persoonsgegevens](#)
- [Datalek of zwakke plek informatiebeveiliging melden](#)
- [Besliswijzer veilig mailen](#)
- [Veilig én gebruiksvriendelijk mailen. Handleiding zorgmail.](#)
- [Guidelines voor het vormgeven van digitaal en zaakgericht werken](#)
- [Servicenormen Gemeente Krimpenerwaard](#)
- [Onze telefonische bereikbaarheid. Servicenormen, belwijzer en Teams statussen](#)
- [Stroomschema, matrix, handleidingen \(digitaal\) ondertekenen](#)
- [iStock beeldbank met stockfoto's/illustraties](#) Voor rechtenvrij beeldmateriaal
- [Informatiebeleid 2024-2027 en bijlagen](#)
- [Alles over privacy: Privacy - Werk ABC - KIS \(krimpenerwaard.nl\)](#)

## Bijlage 2 - Beleidsuitgangspunten Teams, SharePoint en OneDrive

De gemeente maakt gebruik van Microsoft Office 365. Onderdelen hiervan zijn Teams, SharePoint en OneDrive.

Dit beleidsdocument geeft richting ten aanzien van gebruik en inrichting van Teams/Sharepoint/Onedrive.

- Microsoft Teams: communicatie- en samenwerkingsplatform. Bellen, videovergaderen, samenwerken aan en delen van informatie. Vormt de toegang tot Teamsites die worden opgeslagen op Sharepoint.
- SharePoint: intranetachtige faciliteit voor documentbeheer, opslag van niet-archiefwaardige informatie in teamsites.
- OneDrive: hiermee kunnen bestanden worden opgeslagen in een persoonlijke cloudomgeving van Microsoft. Ook worden documenten uit Djuma tijdelijk op de Onedrive opgeslagen zolang ze door de gebruiker worden gewijzigd.

De volgende beleidsuitgangspunten ten aanzien van de verdere inrichting zijn vastgesteld voor de gemeente:

1. Het zaakstelsel wordt gebruikt voor het opslaan van archiefwaardige informatie. Teams/SharePoint wordt alleen gebruikt voor de tijdelijke opslag van informatie.
2. OneDrive is de persoonlijke schijf voor persoonlijke documenten en bevat geen archiefwaardige informatie. Informatie uit de OneDrive is wel eenvoudig te delen met anderen, let hierop.
3. Informatiemanagement organiseert het beheer van de Microsoftproducten waaronder het functioneel beheer en het technisch beheer.
4. Iedere Teamsite heeft minimaal 2 Teameigenaren. Voordat een medewerker eigenaar kan worden van een team ontvangt deze een instructie van een medewerker van DIV.
5. Functioneel beheer is back up voor het aanpassen van de teameigenaar en teamleden als de teameigenaar in gebreke blijft.
6. De teameigenaar bewaakt dat teamleden informatie op de juiste plaats gestructureerd opslaan en voorzien van een heldere naam en tag.
7. Het aanvragen van een Team gebeurt bij de functioneel beheerder en verloopt via een standaardprocedure (aanvraag via de selfservicedesk). Hierbij worden de afspraken over naamgeving toegepast.
8. Er is een protocol voor de naamgeving van een Team en de naamgeving van kanalen zodat dit eenduidig gebeurt. Deze mogen o.a. geen persoonsgegevens bevatten.
9. Er wordt gewerkt met standaard sjablonen van Teams/kanalen. Deze worden ingericht door de functioneel beheerder.
10. Teamsites en kanalen hebben een standaard verlooptijd van 180 dagen bij inactiviteit. 30 dagen voor verloop wordt het verantwoordelijke team én DIV geattendeerd.
11. Alle medewerkers die lid zijn van een Team zijn zelf verantwoordelijk voor het opslaan van archiefwaardige informatie in het zaakstelsel. De teameigenaar ziet erop toe dat dit gebeurt. Zij kunnen hiervoor altijd advies inwinnen bij een medewerker van DIV.

12. Medewerkers zijn niet vrij om (nieuwe) Microsoft apps toe te voegen aan Teams. Zij kunnen hiervoor een verzoek indienen bij de functioneel beheerder.
13. Nieuwe medewerkers en externe inhuur krijgen bij aanvang van hun werkzaamheden een (al dan niet online) training voor het gebruik van en informatiebeheer binnen Teams.
14. De teameigenaar mag externen toevoegen aan een Team. In de uitnodigingsmail voor deelname aan een Team is een verklaring opgenomen over zorgvuldige omgang met data. De externen wijzen we op de verklaring (hiervoor wordt een sjabloon beschikbaar gesteld).
15. Team DIV is verantwoordelijk voor het inrichten van een minimaal beheerregime voor Teams.
16. Team DIV adviseert en begeleidt medewerkers in het juiste gebruik van Teams met betrekking tot archiefbeheer en het vastleggen van informatie.
17. Team DIV heeft rechten om in Teams te zoeken en controleert steekproefsgewijs of de informatie in het juiste systeem en op de juiste plaats is opgeslagen.

## Bijlage 3 - Beleid voor het bewaren van email

De gemeente Krimpenerwaard heeft zich aangesloten bij de Capstone-methode voor het bewaren van email. Per 1 januari 2024 geldt voor het bewaren van email een nieuwe gemeentelijke selectielijst waarin is aangegeven wat de vanaf dat moment geldende bewaartermijnen zijn voor welke mailboxen. In grote lijnen betekent de selectielijst het volgende:

1. De mailboxen van sleutelpersonen worden permanent bewaard.
2. De mailboxen van het overige personeel worden zeven jaar bewaard.
3. Functionele mailboxen worden één jaar bewaard.
4. Het wordt aanbevolen personeel gedurende een bepaalde termijn de mogelijkheid te geven mail op te schonen alvorens de bewaartermijn ingaat.

De lokale beleidsvrijheid bestaat uit de invulling van de details. Het beleid van de gemeente Krimpenerwaard, gehoord de belanghebbenden, luidt als volgt:

1. Er moet worden voorkomen dat zaken in het zaakstelsel incompleet zijn. Het blijft dus nodig voor medewerkers om voor een zaak relevante mail aan deze zaak toe te voegen. Dit wordt gestimuleerd door het opnemen zogeheten checklistitems als een verplicht document moet worden toegevoegd.
2. De gemeente gaat technische voorzieningen aanbrengen om mail langduriger te bewaren dan nu mogelijk is en start daartoe een selectietraject.
3. Tot de komst van een technische voorziening wordt mail van sleutelpersonen bij uitdiensttreding handmatig permanent bewaard.
4. Als sleutelpersoon gelden bij de gemeente Krimpenerwaard met ingang van 1 januari 2024:
  - a. De wethouders/portefeuillehouders
  - b. De burgemeester
  - c. De algemeen directeur en diens plaatsvervanger
  - d. De overige directieleden
  - e. De griffier
  - f. De concerncontroller
  - g. De Chief Information Security Officer
  - h. De Functionaris Gegevensbescherming
  - i. De leden van de rekenkamer
5. Mail van overige personeelsleden wordt vanaf de succesvolle implementatie van een hulpmiddel voor emailbewaring zeven jaar bewaard. Tot die tijd blijft de huidige termijn van drie maanden na uitdiensttreding gelden, mede gezien het staande beleid dat relevante mail in het zaakstelsel wordt opgeslagen.
6. Er wordt gedurende 10 weken de gelegenheid aangeboden om mail uit te zonderen van bewaring, bijvoorbeeld bij privéberichten of informele mails.
7. Voor het bewaren van email geldt het hotspot-beleid: bewaring vindt plaats in het zaakstelsel en zodra er een hotspot is aangewezen wordt deze bewaring ook actief gestimuleerd.
8. Dit beleid wordt, voorzien van praktische tips, opgenomen in de richtlijn digitaal werken.
9. Toegang tot de gearchiveerde gegevens wordt beperkt tot de personen die dit uit hoofde van hun rol moeten kunnen raadplegen zoals de WOO-coördinator, de teammanager of de door hen aangewezen persoon.

10. Om risico's goed te kunnen inschatten en managen wordt een DPIA uitgevoerd voor de invoering van de geautomatiseerde bewaring.

## Bijlage 4 - Beleid voor het benoemen van hotspots

### Inleiding

Archieven hebben verschillende functies, onder andere als bron voor (toekomstig) historisch onderzoek. Daar waar het handelen van de overheid en de samenleving elkaar intens raken, is het vanuit het cultuur-historisch perspectief van belang om de neerslag van deze bijzondere gebeurtenissen veilig te stellen en te bewaren. Veel overheidsinformatie is in selectielijsten voor archiefbescheiden als te vernietigen gewaardeerd.

Bij een hotspot staat de interactie tussen overheid en samenleving centraal. Het gaat om gebeurtenissen die maatschappelijke beroering veroorzaken, van bijzondere betekenis zijn voor de inwoners en in de media veel aandacht hebben getrokken.

Informatie met betrekking tot een hotspot kan worden uitgesloten van vernietiging. De hotspot-monitor is het proces om hotspots' te identificeren en benoemen.

### Wettelijk kader

Naast de reguliere overheidsinformatie die de gemeente volgens de Selectielijst al selecteert en bewaart, is elke gemeente vanaf 2017 verplicht een hotspot-monitor op te stellen.

### Beleid

- Deelnemen aan de regionale hotspotmonitor o.l.v. het Streekarchief Midden Holland.
- Het instellen van een lokale hotspot-monitor voor het benoemen van hotspots. Periodiek zal een senior informatiebeheerder deelnemen aan het Newsroomoverleg (Team Communicatie). In dit overleg zullen hotspots worden geïdentificeerd. Indien nodig zullen zij hier interne experts bij uitnodigen.
- De lijst hotspots' zal jaarlijks worden besproken in (bekrachtigd door) het Strategisch Informatie Overleg SIO (archieffinspecteur).
- Berichtgeving m.b.t. een hotspot op sociale media van de gemeente zal worden gearchiveerd;
- Berichtenverkeer (WhatsApp) m.b.t. een hotspot zal worden gearchiveerd. Dit betreft in ieder geval een Whatsappgroep die specifiek in het leven is geroepen omtrent een gebeurtenis die benoemd is als hotspot.
- De hotspotmonitor is een uitzondering op de selectielijst en moet daarom worden gepubliceerd op de website. Dit geeft inwoners de mogelijkheid om input te leveren.

### Privacy

- Het staat de projectleider of verantwoordelijke medewerker vrij het berichtenverkeer te ontdoen van privé berichten voordat deze wordt overgedragen aan DIV.
- Wanneer berichtenverkeer en/of sociale media worden overhandigd in het kader van een informatieverzoek Wet open overheid dan wordt deze geanonimiseerd en ontdaan van informatie die op grond van de Woo kan worden uitgesloten verstrekt aan de verzoeker.

## Bijlage 5 - Beleid voor het bewaren van tekstberichten

Landelijk is veel aandacht voor de archivering van (Whatsapp) berichtenverkeer en SMS. Op grond van de Archiefwet zijn overheden dit ook verplicht. Daarnaast is op 1 mei 2022 de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. De Woo regelt het recht op publieke informatie van overheidsorganisatie. De komst van de Woo verplicht ook onze gemeente om inwoners en belangstellenden toegang te geven tot informatie. Hieronder vallen ook SMS- en Whatsapp-berichten.

Software om berichtenverkeer (van sleutelfiguren) automatisch te archiveren is in ontwikkeling. Op dit moment heeft de gemeente niet de middelen en de capaciteit om handmatig al het berichtenverkeer te archiveren.

Van het berichtenverkeer wordt vooralsnog niets gearcheeerd, tenzij er sprake is van een hotspot of een Woo-verzoek. Het merendeel van deze informatie is op korte termijn vernietigbaar en het risico van informatieverlies is zodanig klein dat dit niet in verhouding staat tot de inspanning die ervoor moet worden geleverd om deze te archiveren.

Onder berichtenverkeer wordt verstaan:

- Berichtenverkeer via een app, zoals Whatsapp, Signal, Threema
- SMS
- Chatberichten in MS Teams

Richtlijnen m.b.t. het gebruik van chat- en berichtenverkeer zijn opgenomen in de Gedragsregeling Digitale Werkomgeving. Zie hiervoor bijlage 1 van het Informatiebeleid 2024-2028.

Berichtenverkeer met betrekking tot een hotspot zal worden gearcheeerd. Zie hiervoor bijlage 4 van het Informatiebeleid 2024-2028.

## Bijlage 6 – Strategische kernapplicaties

In het inkoop- en aanbestedingsbeleid 2020 geldt een uitzondering voor strategische ICT-producten. Strategische ICT-producten worden aangewezen in het Informatiebeleid. Hiervoor geldt dat opdrachten rechtstreeks gegund moeten kunnen worden aan de huidige leverancier tot de Europese drempel.<sup>1</sup>

### **Strategische kernapplicaties zijn:**

Kantoorautomatisering en serverbesturing – Microsoft 365, Microsoft Windows server, Microsoft SQL

Virtualisatie – VMWare

Geoinformatie – ESRI (ArcGis, Geoweb)

Publiekszaken – Centric (ediensten, suite voor publieksdiensten)

Servicedesksoftware – Topdesk

Anonimiseringssoftware – Datamask

Ondertekening – Validsign

Webdiensten – iO

Koppelsoftware – Enable-U

Assetmanagement – Obsurv

Zaakgericht werken en klantcontacten – Visma/Circle met Djuma

Telefonie – Microsoft Teams en cc4all.

Digitaal vergaderen – iBabs

Videotulen – CompanyWebcast

Sjablonen – Templafy

Monitoring – PRTG

Documentair structuurplan – iNavigator/VIND

Vergunningenapplicatie - Centric Leefomgeving

Sociaal domein - CiVision Samenlevingszaken (iSam en cSAM)

Burgerzakensoftware – Key2Burgerzaken en aanhangende applicaties

Procesinventarisaties - Mavim

Meldingenapplicatie – Binnenbeter

---

<sup>1</sup> Inkoop- en aanbestedingsbeleid gemeente Krimpenerwaard 2020, p. 6

Plansoftware en toepasbare regels – XXLNC

Financieel systeem - Unit4

## Bijlage 7 – Gemeentelijk cloudbeleid

Het gemeentelijke cloudbeleid is gebaseerd op de adviezen over de inkoop van cloudapplicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) en de Informatiebeveiligingsdienst (IBD).

- Dit beleid heeft vooral betrekking op diensten die worden afgenomen als software as a service (SAAS).
- De GIBIT (meest recente versie) is van toepassing.
- De leverancier committeert zich daarmee aan de VNG-kwaliteitseisen.
- De gemeente moet vooraf nagedacht hebben over eventuele risico's van de clouddienst en de geïdentificeerde risico's moeten gemitigeerd zijn.
- Het hoofdkantoor van de leverancier en het datacenter zijn gevestigd in de Europese Economische Ruimte. Buiten de EER moeten extra maatregelen genomen worden om aan de verplichtingen vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming te voldoen. Ook moeten extra maatregelen genomen worden op basis van een risicoanalyse bij gebruik van een dienst van een dienstverlener die valt onder een juridisch regiem buiten dat van de AVG (ook al wordt de data in de EER opgeslagen). Er worden geen leveranciers of diensten gebruikt uit landen met een offensief cyberprogramma gericht tegen Nederlandse belangen.
- Data blijven eigendom van de gemeente en moeten geanalyseerd kunnen worden met behulp van de business intelligence van de gemeente. Dit wordt opgenomen in de overeenkomst met de leverancier.
- Er is een exit-strategie na afloop van het contract voor het overzetten van data naar een nieuwe applicatie. Dit wordt opgenomen in de overeenkomst met de leverancier.
- Er is een dienstverleningsovereenkomst of servicelevel agreement waarmee afspraken over beheer, bereikbaarheid en continuïteit worden vastgelegd. Hierin wordt rekening gehouden met de servicenormen en openingstijden van de gemeente. In de dienstverleningsovereenkomst kunnen ook sanctiemogelijkheden staan bij het niet nakomen van de afspraken.
- Technisch beheer berust bij de cloudleverancier, functioneel beheer berust bij de gemeente. Over het beheer worden vooraf afspraken gemaakt en vastgelegd. Een functioneel beheerder wordt aangewezen of aangesteld.
- Cloudverbindingen verlopen via en worden gemonitord door de gemeentelijke servicebus. Koppelvlakken vinden plaats conform VNG en Common Ground standaarden.
- Cloudverbindingen gaan bij voorkeur via het GGI-netwerk.
- Applicaties koppelen ten behoeve van 2-factor authenticatie met de Active Directory.
- Indien de applicatie persoonsgegevens verwerkt wordt er een verwerkersovereenkomst afgesloten conform VNG-model. Opgenomen zijn in ieder geval de karakteristieken van gebruik van een clouddienst, zoals de (hoofd-) dienstverlener en eventuele onder-dienstverleners, het type dienstverlening (public/private/hybride/community cloud), de geografische regio van verwerking en opslag van gegevens.
- In de overeenkomst met de dienstverlener wordt opgenomen dat de dienstverlener controle en verantwoordingsonderzoeken toelaat of daarover rapporteert; er bestaat een 'right-to-audit' voor de opdrachtgevende organisatie.
- De applicatie moet kunnen archiveren "by design". Dit betekent dat bij vernietiging van geproduceerde documenten het ook mogelijk moet zijn metadata en procesinformatie in de applicatie mee te vernietigen. Ook als documenten via een automatische koppeling worden gearchiveerd in een zaakstelsel.





## Inhoud

1. Inleiding .....	2
2. Ontwikkelingen kosten ICT .....	3
3. Meerjarenbegroting Informatiemanagement 2024-2028 .....	5
4. Reguliere vervangingsinvesteringen .....	7
5. Afschrijvingstermijnen .....	14
6. Egalisatiereserve ICT .....	15
Bijlage A: Automatiseringsinfrastructuur .....	16
Bijlage B overzicht activiteiten en projecten software .....	17

# 1. Inleiding

Het Meerjarenonderhoudsplan (hierna te noemen MJOP) Informatiemanagement 2024-2028 geeft inzicht in de financiële en projectmatige activiteiten uit het informatiebeleid. Het plan beoogt de kosten die de gemeente maakt ten aanzien van Informatiemanagement inzichtelijk en transparant te maken en deze te beheersen en voorspelbaar te maken. Het MJOP is een uitvloeisel van het informatiebeleid.

Dit MJOP is tot stand gekomen door allereerst de projecten die voortvloeien uit het informatiebeleid, wettelijke maatregelen, veranderende regelgeving en wensen van vakgroepen te inventariseren en te budgetteren. Daarnaast vloeien projecten voort uit grote vervangingstrajecten. Vooruitkijken binnen ICT is echter lastig omdat de ontwikkelingen zo snel gaan. Voorstellen rondom nieuw beleid zullen blijven bestaan. Wij houden in dit MJOP ook nog geen rekening met mogelijke toekomstige stijgingen. Ontwikkelingen hieromtrent worden nauwlettend gevolgd en informatiebeleid en het MJOP worden daarop regelmatig geactualiseerd.

De uitkomst van bovenstaande input is een meerjarenplanning van alle investeringen en bijkomende uitgaven en inkomsten. Ook alle uitgaven en inkomsten met betrekking tot de reguliere exploitatie vormen onderdeel van het MJOP.

## Leeswijzer

De ontwikkeling van ICT-kosten staat in hoofdstuk 2 beschreven.

In hoofdstuk 3 staat de meerjarenbegroting zoals die is gebruikt als input voor de werkbegroting 2024-2028.

Hoofdstuk 4 toont het reguliere vervangingsschema. De vervangingen zijn gegroepeerd volgens de automatiseringsstructuur zoals de gemeente die kent.

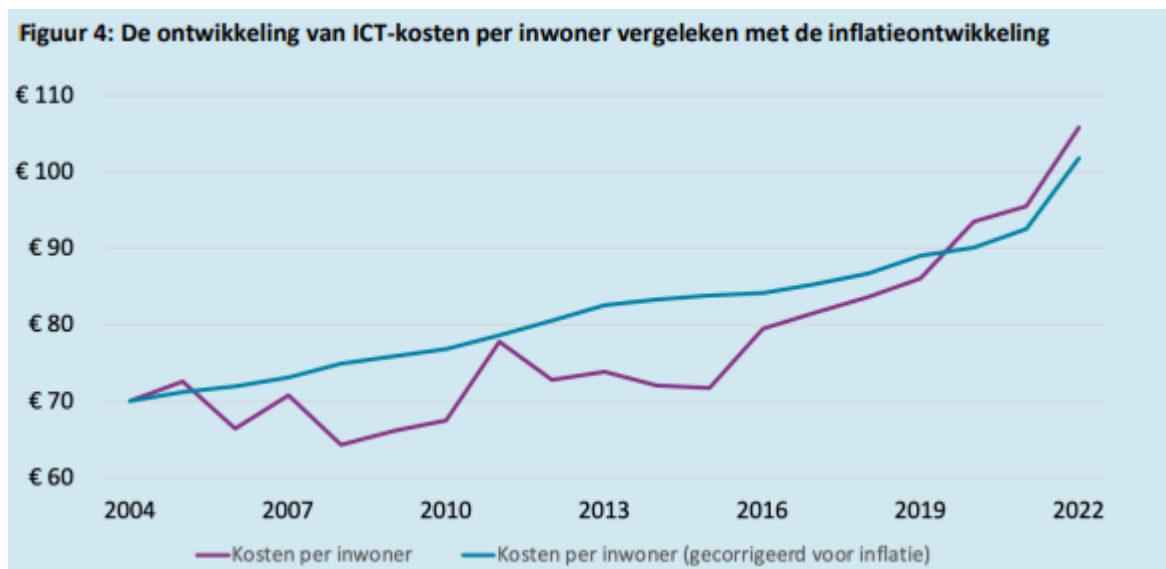
In hoofdstuk 5 worden de in 2021 geactualiseerde afschrijvingstermijnen getoond. Deze afschrijvingstermijnen zijn geactualiseerd op basis van twee aspecten uit de nota "investeren en afschrijven", te weten "technische slijtage" en "economische slijtage".

Hoofdstuk 6 toont de stand en het verloop van de Egalisatiereserve ICT.

In de bijlagen zien we de automatiseringsstructuur en het overzicht incidentele software gerelateerde aanvragen.

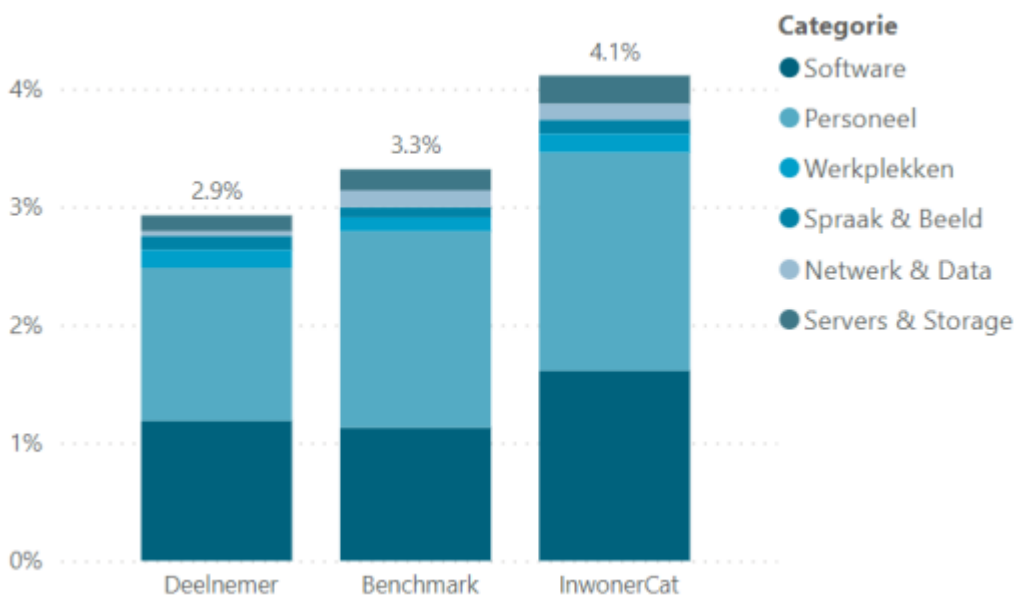
## 2. Ontwikkelingen kosten ICT

Uit benchmark onderzoek is gebleken dat in het algemeen ICT kosten sinds 2015 meer stijgen dan op basis van de inflatie zou worden verwacht. De inflatie bedroeg in 2022 10,0% en de kosten zijn toegenomen met 10,7%.



De ICT-kosten vormen ook een groter wordend onderdeel van de totale begroting van gemeenten. Voor de gemeente Krimpenerwaard is dit 2,9% van de begroting versus 3,3% in de benchmark en 4,1% voor gemeenten van gelijke grootte.

### ICT-kosten per inwoner als percentage van de begroting



De verwachting is dat kosten voor informatievoorziening de komende jaren alleen maar toenemen<sup>1</sup>. ICT moet blijven/meer investeren om bij te kunnen blijven met alle ontwikkelingen. Dit lijkt een onomkeerbaar proces. De uitdaging zal zijn de toenemende uitgaven zodanig in te zetten dat gemeenten de voordelen van de digitalisering, innovatie en het data-gedreven werken kunnen benutten.

<sup>1</sup> ICT Benchmark gemeente, Management Letter gemeente Krimpenerwaard

Op dit moment zijn de huidige investeringen afdoende om de informatievoorzieningsprojecten te bekostigen.

Kosten waar ICT nu vooral mee te maken heeft of krijgt, hebben betrekking op het aanbesteden van de applicaties en (daarmee) ook de overgang naar Software as a Service (SaaS) applicaties. Een groot gedeelte van de kosten betreffen incidentele kosten om projecten en/of aanbestedingen voor te bereiden en implementatietrajecten uit te voeren.

De verwachting is dat de uitgaven aan ICT de komende jaren gaan stijgen, ook ten opzichte van de ICT Benchmark 2023. Reden hiervoor is dat de overgang naar SaaS-applicaties over het algemeen een prijsverhogend effect heeft. Uit benchmarkonderzoek blijkt dat als het aandeel SaaS met 10 procentpunt toeneemt de softwarekosten met ruim een euro per inwoner toenemen.

Daarnaast neemt over het geheel genomen de hoeveelheid gebruikte software toe omdat steeds meer processen worden geautomatiseerd. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in invulling van functies die tot dusverre niet waren ingevuld (bijvoorbeeld de functies rondom datagedreven werken en de CISO).

### 3. Meerjarenbegroting Informatiemanagement 2024-2028

De meerjarenbegroting gaat in de basis uit van de primitieve meerjarenraming 2023-2027.

De reguliere exploitatie van Informatiemanagement heeft betrekking op de volgende kosten. Dit is exclusief de personeelskosten.

Kostensoorten	2024	2025	2026	2027	2028
421000 belastingen en heffingen	76	76	76	76	76
432000 duurzame goederen & diensten	47.560	47.560	47.560	47.560	47.560
438059 beveiligingskosten	82.614	82.614	82.614	82.614	82.614
438062 verzekeringspremie	4.058	4.058	4.058	4.058	4.058
438101 huur/lease machines/voertuigen	50.716	50.716	50.716	50.716	50.716
438109 telefoniekosten	96.772	96.772	96.772	96.772	96.772
438111 aanschaf & onderhoud software	1.414.317	1.391.517	1.391.517	1.391.517	1.391.517
438112 aanschaf & onderhoud hardware	127.574	127.574	127.574	127.574	127.574
438113 datacommunicatie	91.645	91.645	91.645	91.645	91.645
Subtotaal	1.917.314	1.894.514	1.894.514	1.894.514	1.894.514
Kapitaallasten	669.888	628.656	785.708	660.550	836.558
Subtotaal	2.587.203	2.523.170	2.680.222	2.555.064	2.731.072
843800 inkomensoverdrachten overige inst & pers	-2.379	-2.379	-2.379	-2.379	-2.379
<b>Totaal informatiemanagement</b>	<b>2.584.824</b>	<b>2.520.791</b>	<b>2.677.843</b>	<b>2.552.685</b>	<b>2.728.693</b>

Naast de gecentraliseerde kosten staan er kosten voor onderhoud software decentraal om op die manier een goede kostentoekening te krijgen.

#### Kosten op overige taakvelden

Kostensoorten	2024	2025	2026	2027	2028
438111 aanschaf & onderhoud software	789.137	724.137	724.137	724.137	724.137
438112 aanschaf & onderhoud hardware	10.054	10.054	10.054	10.054	10.054
438113 datacommunicatie	2.266	2.266	2.266	2.266	2.266
<b>Totaal overige taakvelden</b>	<b>801.457</b>	<b>736.457</b>	<b>736.457</b>	<b>736.457</b>	<b>736.457</b>

### 3.1 Tussentijdse rapportage 2024 en Kadernota 2025

Om de activiteiten en projecten uit te kunnen gaan voeren die in het Informatiebeleid benoemd staan, zijn onderstaande software gerelateerde aanvragen gedaan in de Tussentijdse rapportage 2024 en Kadernota 2025. Deze vormen daarom nog geen onderdeel van bovenstaande meerjarenbegroting.

Bij Informatiemanagement wordt er gewerkt met de Egalisatiereserve ICT (zie hoofdstuk 6). Deze reserve heeft ruimte om €800.000,- incidentele software gerelateerde kosten te dekken. De incidentele software gerelateerde aanvragen betreffen meer dan deze € 800.000,-. Er wordt daarom gevraagd om een storting te doen in deze Egalisatiereserve van € 227.000,-.

#### 1e Tussentijdse rapportage 2024

Kostensoorten		2024	2025	2026	2027	2028
Vervangen meldsysteem	Incidenteel	57.500				
Implementatie applicatie financiën	Incidenteel	497.000				
MJOP ICT 2024-2028	Incidenteel	270.000	202.500			
<b>Totaal</b>		<b>824.500</b>	<b>202.500</b>			

#### Kadernota 2025

Kostensoorten		2024	2025	2026	2027	2028
MJOP ICT 2024-2028- vervanging hardware	Investering		1.118.161	211.070	561.161	374.677
<b>Totaal</b>			<b>1.118.161</b>	<b>211.070</b>	<b>561.161</b>	<b>374.677</b>

## 4. Reguliere vervangingsinvesteringen

In dit hoofdstuk is aangegeven welke vervangingen van de aanwezige ICT-systemen de komende jaren nodig zijn op basis van de voorgestelde afschrijvingstermijnen (zie hoofdstuk 5).

### 4.1 Algemeen

Naast investeren in nieuwe ontwikkelingen die de organisatie slagvaardiger en klantgerichter maken, wensen we de bestaande ICT-voorzieningen minimaal op gelijk niveau te houden.

De systeem- en applicatiebeheerders zorgen er met hun inzet voor dat ICT-problemen worden opgelost en de ICT-systemen blijven draaien.

Helaas is het dagelijkse beheer alleen niet voldoende om deze voorzieningen in stand te houden.

Apparatuur gaat defect en moet gerepareerd of vervangen worden. Apparatuur raakt verouderd en voldoet niet meer aan de eisen van de nieuwe technologische ontwikkelingen en aan nieuwe bedrijfsvoering eisen. Veranderingen in wet- en regelgeving verplichten de gemeente om nieuwe versies van de ondersteunende software aan te schaffen. Het aanbestedingsbeleid en de aanbestedingswet schrijven voor dat met regelmaat aanbesteed moet worden.

Daarnaast investeren softwareleveranciers continu in nieuwe systemen en beëindigen zij het onderhoud op de oude applicaties.

Ook dient rekening gehouden te worden met de aangescherpte verwachtingen die worden gesteld door burgers en ketenpartners aan de beschikbaarheid van de ICT-voorzieningen.

In het stelsel van Basisregistraties zijn de beschikbaarheid en aanlevering van authentieke gegevens een verantwoordelijkheid van de gemeente. Dit in een 7x24 omgeving. De ICT-inrichting blijft op dat vlak de nodige aandacht verdienen.

Er zal dus sprake zijn van investeringen ter vervanging en behoud van kwaliteitsniveau, maar ook van investeringen ter verbetering en verhoging van dienstverlening, beschikbaarheid en betrouwbaarheid.

Het gevolg is dat een gemeente blijvend moet investeren, zowel in inspanning als in geld, om de bestaande systemen draaiende en up-to-date te houden. Hogere onderhoudslasten van nieuwe versies en éénmalige vervangingsimplementaties veroorzaken een toename van de kosten, met name op de structurele lasten.

### 4.2 Uitwijklocatie Bergambacht (vanaf 2025 Ouderkerk aan den IJssel)

Ten tijde van de gemeenschappelijke regeling K5-gemeenten zijn er beleidskeuzes gemaakt waarop de gemeente Krimpenerwaard voortborduurt. Een belangrijke keuze was om te gaan werken met een eigen uitwijklocatie. En dit zullen we de aankomende jaren blijven doen.

Wanneer de productieomgeving uitvalt door welke calamiteit ook (brand, natuurramp, etc.) kan er direct worden overgeschakeld op de uitwijklocatie, zodat de bedrijfsvoering er weinig tot geen hinder van ondervindt.

Normaliter zou dit betekenen dat op beide locaties apparatuur staat en dat deze altijd in 2-voud moet worden aangeschaft voor zowel productie- als uitwijklocatie.

In dit geval is er uit oogpunt van besparing voor gekozen om productieapparatuur na 3-jaar (economische slijtage) te vervangen en door te schuiven naar de uitwijklocatie waar ze in het gunstigste geval nog 3 jaar meegaan. Dit betekent echter wel dat ondanks dat de apparatuur economisch is afgeschreven de licenties voor gebruik en onderhoud in stand gehouden moeten worden.

### 4.3 Vervangingsinvesteringen

De vervangingsinvesteringen zijn onderverdeeld volgens de automatiseringsinfrastructuur zoals we die kennen (zie Bijlage A).

De automatiseringsinfrastructuur bestaat uit verschillende groepen en iedere groep bestaat uit meerdere componenten. Per groep volgt een overzicht van de componenten die tot de groep behoren.

Het meerjarige investeringsoverzicht ziet er als volgt uit:

	2024	2025	2026	2027	2028
<b>3 jaar afschrijving</b>	<b>478.315</b>	<b>218.227</b>	<b>72.070</b>	<b>478.315</b>	<b>218.227</b>
b1. Apparatuur serverruimte	292.880	170.202	30.360	292.880	170.202
d1. Inrichting werkplekken	20.015	26.650		20.015	26.650
e1. Werkplekken		10.625			10.625
e2. Faciliteitenmatrix	165.420	10.750	41.710	165.420	10.750
<b>4 jaar afschrijving</b>			<b>59.200</b>		
e2. Faciliteitenmatrix			59.200		
<b>5 jaar afschrijving</b>	<b>108.940</b>	<b>474.393</b>	<b>79.800</b>	<b>82.846</b>	<b>156.450</b>
a1. Serverruimte			20.500		5.750
a2. Actieve componenten	45.990	165.547		13.696	
e1. Werkplekken		86.390			
e2. Faciliteitenmatrix	62.950	183.356	59.300	69.150	150.700
f2. Vergaderruimten		39.100			
<b>7 jaar afschrijving</b>	<b>37.000</b>	<b>510.041</b>			
d1. Inrichting werkplekken		17.500			
e1. Werkplekken		100.934			
f1. Audio-/video nieuw gemeentehuis		270.000			
f2. Vergaderruimte	37.000				
f2. Vergaderruimten		121.607			
<b>15 jaar afschrijving</b>					
a1. Serverruimte					
<b>Eindtotaal</b>	<b>624.255</b>	<b>1.202.661</b>	<b>211.070</b>	<b>561.161</b>	<b>374.677</b>

#### a. Fysieke infrastructuur

Onder fysieke infrastructuur worden alle componenten verstaan die nodig zijn om het functioneren van de rest van de automatiseringsinfrastructuur mogelijk te maken:

1. Huisvesting
2. Stroomvoorziening (vast en noodstroom)
3. Koeling voor computerapparatuur
4. Toegangsbeveiliging
5. Branddetectie en blusinstallatie
6. Datacommunicatieverbindingen tussen locaties
7. Verbindingen binnen locaties
8. Externe netwerken (Internettoegang, GGI netwerk)
9. Actieve componenten (switches, routers, Wifi, e.d.)

## Hardware

a.1 Serverruimte																			
Omschrijving	<p>Is de technische installatie in de beide serverruimten, zijnde:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Aantal</th> <th>Kosten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- branddetectie- en blusinstallatie</td> <td>2</td> <td>34.980</td> </tr> <tr> <td>- koelinstallatie</td> <td>2</td> <td>34.520</td> </tr> <tr> <td>- noodstroomvoorziening (UPS)*</td> <td>2</td> <td>20.699</td> </tr> <tr> <td>- serverracks</td> <td>10</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>105.199</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>* niet zijnde het noodstroomaggregaat</p>	Omschrijving	Aantal	Kosten	- branddetectie- en blusinstallatie	2	34.980	- koelinstallatie	2	34.520	- noodstroomvoorziening (UPS)*	2	20.699	- serverracks	10	15.000			<b>105.199</b>
Omschrijving	Aantal	Kosten																	
- branddetectie- en blusinstallatie	2	34.980																	
- koelinstallatie	2	34.520																	
- noodstroomvoorziening (UPS)*	2	20.699																	
- serverracks	10	15.000																	
		<b>105.199</b>																	
Eigenaar	Informatiemanagement																		

a.2 Actieve componenten																			
Omschrijving	<p>Is de hardware en software die nodig is om het netwerkverkeer in stand te houden en daar waar nodig te verbeteren.</p> <p>Het gaat hier om:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Aantal</th> <th>Kosten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- access points t.b.v. Wifi-bereik*</td> <td>53</td> <td>19.000</td> </tr> <tr> <td>- routers t.b.v. netwerkverbinding</td> <td>5</td> <td>4.154</td> </tr> <tr> <td>- switches t.b.v. netwerkverbinding</td> <td>88</td> <td>128.647</td> </tr> <tr> <td>- firewalls t.b.v. netwerkbeveiliging</td> <td>11</td> <td>21.972</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>173.773</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>* incl. software</p>	Omschrijving	Aantal	Kosten	- access points t.b.v. Wifi-bereik*	53	19.000	- routers t.b.v. netwerkverbinding	5	4.154	- switches t.b.v. netwerkverbinding	88	128.647	- firewalls t.b.v. netwerkbeveiliging	11	21.972			<b>173.773</b>
Omschrijving	Aantal	Kosten																	
- access points t.b.v. Wifi-bereik*	53	19.000																	
- routers t.b.v. netwerkverbinding	5	4.154																	
- switches t.b.v. netwerkverbinding	88	128.647																	
- firewalls t.b.v. netwerkbeveiliging	11	21.972																	
		<b>173.773</b>																	
Eigenaar	Informatiemanagement																		

## b. Kerninfrastructuur

Onder kerninfrastructuur verstaan we alle apparatuur en toebehoren die voor algemeen gebruik voor iedereen als faciliteit beschikbaar moet zijn:

1. Fysieke servers
2. Software voor het creëren virtuele servers
3. Printers, scanners, kopieerapparaten en multifunctionele apparaten
4. Opslagsystemen voor databestanden
5. Back-up en recovery oplossingen
6. Telefonie
7. Beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang netwerk (firewall)
8. Beveiliging tegen ongewenste e-mail, virussen, e.d.
9. Software voor beheer van netwerk
10. Software voor monitoring van het netwerk

### Hardware

<b>b.1 Apparatuur serverruimte</b>		
Omschrijving	Is de hardware waarop alle programmatuur draait en is het hart van de organisatie incl. opslag, backup en glasswitch We hebben momenteel 19 servers operationeel, waarvan 13 in de productieomgeving en 6 in uitwijkomgeving.	
	<b>Omschrijving</b>	<b>Aantal</b> <b>Kosten</b>
	- Servers	14              211.000
	- EMC storage	5                127.202
	- Veeam back-up	2                68.000
	- Glas switch	4                36.400
		<b>442.602</b>
Eigenaar	Informatiemanagement	

#### d. Werkplek services

Onder werkplekservices verstaan we de centrale “diensten” die zorgen voor de beschikbaarheid van de juiste functionaliteiten op de werkplekken:

1. Distributie van software
2. Inrichting en beheer van werkplekken

#### Hardware

<b>d.1 Inrichting Werkplekken</b>																									
Omschrijving	Is de extra hardware die nodig is bij de afdelingen KCC, facilitair en financiën om de specifieke werkzaamheden te kunnen uitvoeren.																								
	<table border="1"><tr><td>- Gezichtsscanner</td><td>4</td><td>2.340</td></tr><tr><td>- A3-scanners</td><td>5</td><td>5.835</td></tr><tr><td>- A4-scanners</td><td>1</td><td>350</td></tr><tr><td>- beveiligingsscaners</td><td>2</td><td>17.675</td></tr><tr><td>- extra beeldschermen</td><td>10</td><td>17.500</td></tr><tr><td>- pinautomaten</td><td>7</td><td>6.650</td></tr><tr><td>- SafePay + kluis</td><td>2</td><td>20.000</td></tr><tr><td></td><td></td><td><b>70.350</b></td></tr></table>	- Gezichtsscanner	4	2.340	- A3-scanners	5	5.835	- A4-scanners	1	350	- beveiligingsscaners	2	17.675	- extra beeldschermen	10	17.500	- pinautomaten	7	6.650	- SafePay + kluis	2	20.000			<b>70.350</b>
	- Gezichtsscanner	4	2.340																						
	- A3-scanners	5	5.835																						
	- A4-scanners	1	350																						
	- beveiligingsscaners	2	17.675																						
	- extra beeldschermen	10	17.500																						
	- pinautomaten	7	6.650																						
	- SafePay + kluis	2	20.000																						
		<b>70.350</b>																							
Eigenaar	Informatiemanagement																								

e. Clients

Onder clients verstaan we alle apparaten (inclusief generieke software) die via een netwerk toegang hebben tot backoffice services:

1. Laptops
2. Desktops
3. Monitoren
4. Thin clients
5. Tablets
6. Smartphones
7. Mobiele telefoons
8. Besturingssysteem (Windows)
9. Kantoorautomatisering (Microsoft Office)
10. Beveiliging tegen virussen

e.1 Werkplekken																			
Omschrijving	<p>Het betreft hier de apparatuur op de werkplekken, zijnde:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9d9d9;">Omschrijving</th> <th style="background-color: #d9d9d9;">Aantal</th> <th style="background-color: #d9d9d9;">Kosten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Werkstations Fat client</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: right;">10.625</td> </tr> <tr> <td>- Werkstations Thin client</td> <td style="text-align: center;">310</td> <td style="text-align: right;">62.000</td> </tr> <tr> <td>- Docking stations</td> <td style="text-align: center;">48</td> <td style="text-align: right;">8.640</td> </tr> <tr> <td>- Monitoren</td> <td style="text-align: center;">688</td> <td style="text-align: right;">100.934</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right;"><b>182.199</b></td> </tr> </tbody> </table>	Omschrijving	Aantal	Kosten	- Werkstations Fat client	17	10.625	- Werkstations Thin client	310	62.000	- Docking stations	48	8.640	- Monitoren	688	100.934			<b>182.199</b>
Omschrijving	Aantal	Kosten																	
- Werkstations Fat client	17	10.625																	
- Werkstations Thin client	310	62.000																	
- Docking stations	48	8.640																	
- Monitoren	688	100.934																	
		<b>182.199</b>																	
Eigenaar	Informatiemanagement																		

e.2 Faciliteitenmatrix																
Omschrijving	<p>In de faciliteitenmatrix wordt aangegeven welke apparatuur (laptop, tablet en smartphone) nodig is om een functie naar behoren uit te oefenen.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9d9d9;">Omschrijving</th> <th style="background-color: #d9d9d9;">Aantal</th> <th style="background-color: #d9d9d9;">Kosten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Laptops</td> <td style="text-align: center;">474</td> <td style="text-align: right;">380.656</td> </tr> <tr> <td>- Tablets</td> <td style="text-align: center;">368</td> <td style="text-align: right;">204.000</td> </tr> <tr> <td>- Smartphones</td> <td style="text-align: center;">501</td> <td style="text-align: right;">217.880</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right;"><b>802.536</b></td> </tr> </tbody> </table>	Omschrijving	Aantal	Kosten	- Laptops	474	380.656	- Tablets	368	204.000	- Smartphones	501	217.880			<b>802.536</b>
Omschrijving	Aantal	Kosten														
- Laptops	474	380.656														
- Tablets	368	204.000														
- Smartphones	501	217.880														
		<b>802.536</b>														
Eigenaar	Informatiemanagement															

## f. Overige investeringen niet vallende onder de IT-infrastructuur.

Naast genoemde investeringen die vallen onder de IT-infrastructuur zijn er ook investeringen die hier niet onder vallen maar wel aan Informatiemanagement gelieerd zijn door historie of doordat het actief in beheer is bij team Informatiemanagement.

<b>f.1 Audio-/video Raadzaal Lekkerkerk</b>																						
Omschrijving	Betreft de vergader-/evenementeninstallatie in de raadzaal incl. software, zijnde: <table border="1"><thead><tr><th>Omschrijving</th><th>Aantal</th><th>Kosten</th></tr></thead><tbody><tr><td>- AV-apparatuur</td><td>1</td><td>125.000</td></tr><tr><td>- Pre-meeting management</td><td>1</td><td>15.000</td></tr><tr><td>- Presentatiesoftware</td><td>1</td><td>15.000</td></tr><tr><td>- Rapportage / notulering</td><td>1</td><td>15.000</td></tr><tr><td>- Stemssoftware</td><td>1</td><td>30.000</td></tr><tr><td></td><td></td><td><b>200.000</b></td></tr></tbody></table>	Omschrijving	Aantal	Kosten	- AV-apparatuur	1	125.000	- Pre-meeting management	1	15.000	- Presentatiesoftware	1	15.000	- Rapportage / notulering	1	15.000	- Stemssoftware	1	30.000			<b>200.000</b>
Omschrijving	Aantal	Kosten																				
- AV-apparatuur	1	125.000																				
- Pre-meeting management	1	15.000																				
- Presentatiesoftware	1	15.000																				
- Rapportage / notulering	1	15.000																				
- Stemssoftware	1	30.000																				
		<b>200.000</b>																				
Eigenaar	Informatiemanagement																					

<b>f.2 Vergaderruimten</b>																						
Omschrijving	Betreft de faciliteiten t.b.v. het houden van vergaderingen incl. software, zijnde: <table border="1"><thead><tr><th>Omschrijving</th><th>Aantal</th><th>Kosten</th></tr></thead><tbody><tr><td>- Presentatieschermen</td><td>18</td><td>46.735</td></tr><tr><td>- Touchoverlay</td><td>2</td><td>2.872</td></tr><tr><td>- Barco clickshare (WiFi scherm)</td><td>17</td><td>24.100</td></tr><tr><td>- Roommanagers</td><td>40</td><td>15.000</td></tr><tr><td>- Hybride vergaderen</td><td></td><td>72.000</td></tr><tr><td></td><td></td><td><b>160.707</b></td></tr></tbody></table>	Omschrijving	Aantal	Kosten	- Presentatieschermen	18	46.735	- Touchoverlay	2	2.872	- Barco clickshare (WiFi scherm)	17	24.100	- Roommanagers	40	15.000	- Hybride vergaderen		72.000			<b>160.707</b>
Omschrijving	Aantal	Kosten																				
- Presentatieschermen	18	46.735																				
- Touchoverlay	2	2.872																				
- Barco clickshare (WiFi scherm)	17	24.100																				
- Roommanagers	40	15.000																				
- Hybride vergaderen		72.000																				
		<b>160.707</b>																				
Eigenaar	Informatiemanagement																					

## 5. Afschrijvingstermijnen

Het BBV kent geen regels voor een sluitend systeem waaraan afschrijvingen moeten voldoen. Wel heeft het BBV kaders gesteld.

In de nota Investeren en afschrijven wordt met betrekking tot afschrijvingstermijnen het volgende gezegd:

“De afschrijvingstermijn dient zo goed mogelijk aan te sluiten op de feitelijke gebruiksperiode van het kapitaalgoed. Bij de waardedaling moet rekening worden gehouden met de technische en / of economische levensduur.”

De technische levensduur is de periode dat de activa technisch tot staat is om gebruikt te worden. De economische levensduur is de periode waarin de activa naar schatting economisch kan worden gebruikt. In beginsel is iedere termijn die op een weloverwogen manier tot stand komt acceptabel. Daarbij kan ook worden gekeken naar wat maatschappelijk aanvaard is. Bij deze overwegingen dienen de volgende aspecten betrokken te worden:

1. Technische slijtage. Deze ontstaat door twee factoren:

- het verloop van de tijd;
- afhankelijk van de omvang van het gebruik.

2. Economische slijtage. Hoewel het kapitaalgoed technisch nog niet is versleten, voldoet het niet meer aan de eisen van deze tijd. Deze veroudering wordt dan ook wel economische slijtage genoemd.

Hierop is één uitzondering: kosten voor onderzoek ten behoeve van een bepaald kapitaalgoed dient in maximaal 5 jaar te worden afgeschreven.

Voor de gemeente Krimpenerwaard zijn in 2021 nieuwe afschrijvingstermijnen bepaald. In de nota waardering en afschrijving 2021 voor ICT-onderdelen de volgende termijnen gehanteerd.

Actief	Afschr. in jaren
- Mobiele telefoons	3
- Hardware (24x7)	3
- Faciliteiten Raads- en commissieleden	4
- Hardware overige	5
- Software	5
- Presentatie-/Beeldschermen	7
- Bekabeling	10
- Technische installatie serverruimte	15

## 6. Egalisatiereserve ICT

Voor steeds meer onderdelen van het gemeentelijk investerings- en onderhoudsprogramma wordt met beheerplannen gewerkt. Waar jaarlijks een specifiek bedrag staat voor vervanging of onderhoud, blijkt de praktijk vaak afwijkend. Vanuit de goede gedachte om niet te vervangen of onderhouden wanneer er budget is, maar vooral wanneer dit echt nodig en gunstig is, ontstaan afwijkingen tussen begroting en werkelijkheid in enig jaar. In meerjarig perspectief doen de kosten zich dus wel voor, maar het verloopt in een ander ritme. In financieel-administratieve zin wordt dit ondersteund door het gebruik van egalisatiereserves.

Ook ICT is een onderwerp dat zich hiervoor leent; het vormt een belangrijke ruggengraat voor onze dienstverlening en bedrijfsvoering. Ook hier lopen werkelijke uitgaven en beschikbare budgetten niet altijd in het juiste ritme, mede veroorzaakt door de relatief snelle ontwikkelingen binnen de ICT.

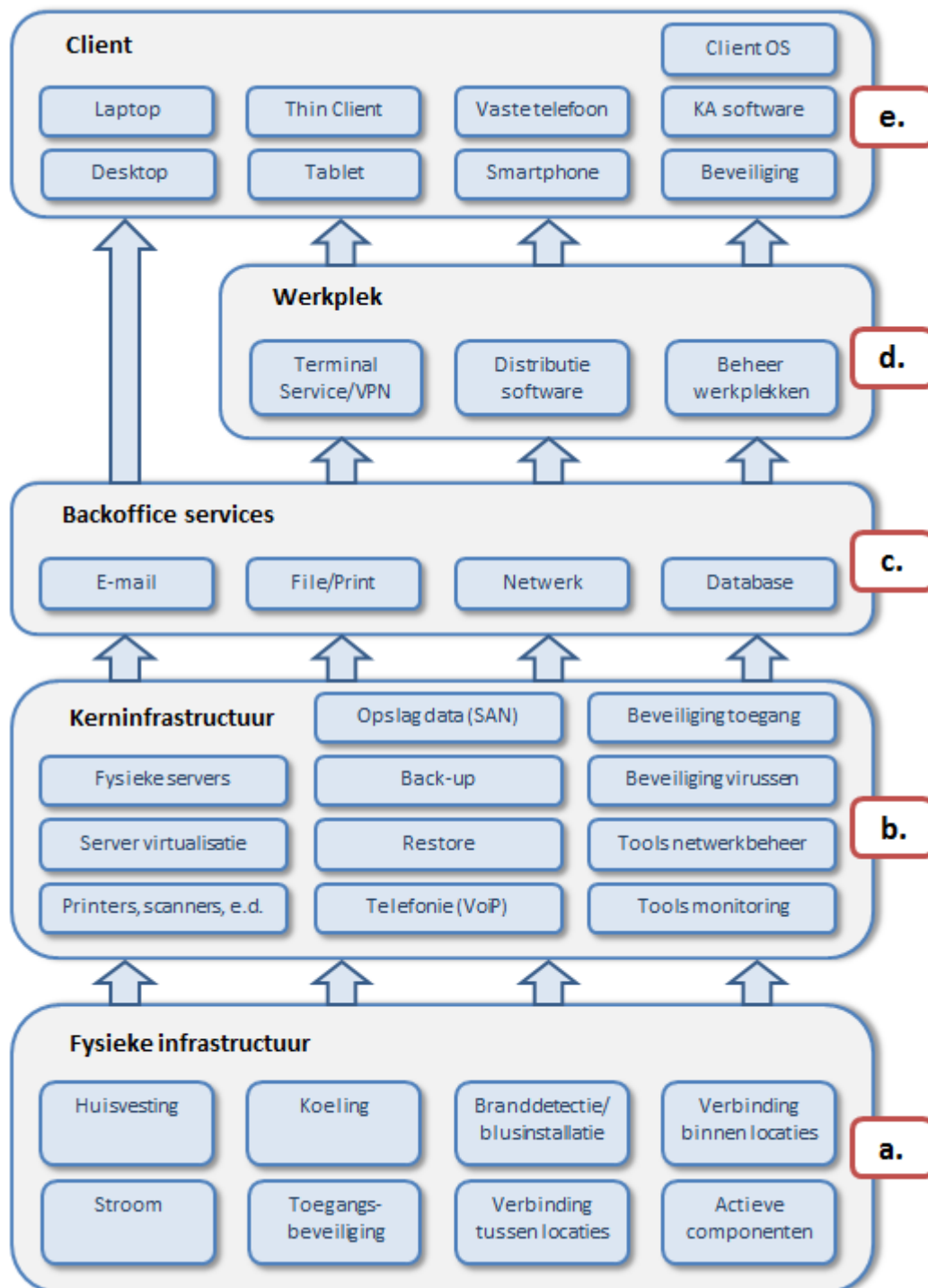
Doel is om te komen tot een egalisatie in meerjarig perspectief in de vorm van een bestemmingsreserve. Door de ruimte die hierdoor ontstaat, en de mogelijkheid om onbenutte middelen op de ene kostensoort (aanschaf) in te kunnen zetten voor een andere kostencategorie (onderhoud), kan er veel actiever worden gestuurd op de toenemende druk op ICT-investeringen. Jaarlijks wordt een bedrag toegevoegd, gebaseerd op het daartoe periodiek op te stellen investeringsplan.

Op basis van afzonderlijke raadsvoorstellen/besluiten worden er onttrekkingen gedaan voor investeringen op het gebied van automatisering. Daarnaast wordt de reserve gebruikt ter dekking van afschrijvingslasten op het gebied van automatisering.

OVER ZICHT Egalisatiereserve ICT	2024			2025			2026			2027			
	Saldo aan het begin van het jaar	overige toevoegingen	onttrekkingen	Saldo aan het begin van het jaar	overige toevoegingen	onttrekkingen	Saldo aan het begin van het jaar	overige toevoegingen	onttrekkingen	Saldo aan het begin van het jaar	overige toevoegingen	onttrekkingen	Saldo aan het eind van het jaar
KRW, Egalisatiereserve ICT	1.669.122	460.179	598.111	1.531.190	460.179	488.597	1.502.772	460.179	599.657	1.363.294	460.179	591.150	1.232.323
Totaal reserve Egalisatiereserve ICT	1.669.122	460.179	598.111	1.531.190	460.179	488.597	1.502.772	460.179	599.657	1.363.294	460.179	591.150	1.232.323

## Bijlage A: Automatiseringsinfrastructuur

In deze bijlage brengen we de automatiseringsinfrastructuur in kaart volgens dit model:



## Bijlage B overzicht activiteiten en projecten software

Activiteit in 2024	2024 incidenteel	Activiteit in 2025	2025 incidenteel
koppelsoftware aanbesteden / managed integrations (aanbestedingsbegeleiding)	€ 12.500,00	Koppelsoftware aanbesteden / managed integrations en implementeren	€ 77.500,00
Implementeren Teams/Sharepoint	€ 30.000,00	netwerkschijven naar Teams/Sharepoint	€ 30.000,00
Verhoogde support netwerkcomponenten	€ 12.000,00		
<b>Bedrijfsvoering</b>	<b>€ 54.500,00</b>	<b>Bedrijfsvoering</b>	<b>€ 107.500,00</b>
Cloudgang key2begraven	€ 10.000,00		
		Cloudgang Centric applicaties	€ 20.000,00
Implementatie nieuwe website	€ 80.000,00		
<b>Publiek Domein</b>	<b>€ 90.000,00</b>	<b>Publiek Domein</b>	<b>€ 20.000,00</b>
Vorbereiden aanbesteden applicaties sociaal domein	€ 50.000,00	implementeren applicaties sociaal domein (aanbestedingsbegeleiding en consultancy).	€ 75.000,00
<b>Sociaal Domein</b>	<b>€ 50.000,00</b>	<b>Sociaal Domein</b>	<b>€ 75.000,00</b>
Cloudgang obsurv + contractwijziging	€ 18.000,00		
<b>Ruimtelijk Domein</b>	<b>€ 18.000,00</b>	<b>Ruimtelijk Domein</b>	
DPIA + software archivering email	€ 7.500,00		
<b>Wettelijk</b>	<b>€ 7.500,00</b>	<b>Wettelijk</b>	
Advies en ondersteuning systeembeheer nieuwe werf- gemeentehuis	€ 50.000,00		
<b>Huisvesting werf</b>	<b>€ 50.000,00</b>	<b>Huisvesting werf</b>	
<b>Huisvesting gemeentehuis</b>		<b>Huisvesting gemeentehuis</b>	
	€ 270.000,00		€ 202.500,00