

# **Strategisch informatiebeleidsplan 2011 – 2014 Gemeente Waalwijk**

**Team ICT  
Versie 1.0  
5 april 2011  
Corsa nummer: 11/0010586**

## VERSIEBEHEER

Versie	Verspreid aan	Datum	Wijzigingen
0.1	Team ICT en Eric de Laat	7 december 2010	Eerste opzet
0.2	Team ICT	4 januari 2011	Opmerkingen team ICT en Eric de Laat verwerkt & samenvatting toegevoegd.
0.3	programmagroep EDV Stuurgroep EDV	Januari - februari 2011	Opmerkingen Fred van de Haterd en stuurgroep E-dienstverlening verwerkt.
0.4	Hans Snoeren + DT/MO	19 maart 2011	Aanvullingen en opmerkingen Hans Snoeren verwerkt.
1.0	College van B&W	6 april 2011	versienummer 1.0 en corsa registratienummer toegevoegd.

## Samenvatting

Dit document beschrijft de strategische visie op informatisering & applicaties voor de periode 2011 -2014. Door het vaststellen van deze visie committeert de gemeente Waalwijk zich aan de uitgangspunten en afspraken zoals deze in deze in dit document zijn uitgewerkt.

### ***Digitaal en zaakgericht werken***

Het informatiebeleid is erop gericht om ervoor te zorgen dat burgers, bedrijven en ketenpartners volledig digitaal en kanaalafhankelijk met de gemeente Waalwijk kunnen communiceren. Klanten kunnen daarbij hun digitale dossiers en zaken digitaal, vanaf de website inzien. Om dit te kunnen realiseren zullen de onderstaande uitgangspunten gerealiseerd moeten worden.

1. Er is organisatiebreed slechts één digitaal archief (Document Management Systeem - Corsa) in gebruik. Alle documenten worden gekoppeld aan een zaak (indien van toepassing) en door de organisatie gerouteerd via digitale werkbakjes.
2. Iedere ambtenaar werkt daarbij zaakgericht en vormt digitale zaakdossiers. Alle documenten die voor het proces van belang zijn, worden op de juiste plek in de digitale zaakdossier opgenomen.
3. Een zaak heeft altijd maar één zaaknummer welke altijd door het zaakstelsel is gegenereerd;
4. Niet alle documenten die in het Corsa DMS worden geregistreerd leiden tot een zaak (bijv. notulen, circulaire, beleidsnotitie). In de Zaaktypecatalogus wordt vastgelegd welke (initiatie) documenten een zaak moeten starten.
5. Het is niet wenselijk om in het zaakafhandelingsstelsel volledige specifieke workflow te gaan inrichten ("dik midoffice"). Waalwijk wil de komende jaren een "dun midoffice" inrichten waarmee alle zaken op hoofdlijnen te monitoren zijn.

### ***Gegevensmanagement***

Naast digitaal en zaakgericht werken is ook het organiseren van adequaat gegevensbeheer noodzakelijk. Het gebruik van de landelijke basisgegevens is namelijk verplicht, het is dus bepaald niet vrijblijvend. Dit betekent dat de gehele organisatie van de gegevens uit de basisregistraties gebruik moet gaan maken. Aangezien dit een nieuw aspect is voor de gemeente Waalwijk zal hieraan aandacht moeten worden besteed. Grofweg bestaat het te organiseren gegevensbeheer uit de volgende belangrijke taken.

**Bronbeheer:** Bronbeheer is het organiseren van het beheer van de basisregistraties (BAG, GBA,WOZ, e.d.). Het bronbeheer is in Waalwijk altijd zo dicht mogelijk bij het primaire proces onderbracht. Met betrekking tot de gemeentelijke basisregistraties zijn afspraken gemaakt rond eigenaarschap en het beheer<sup>1</sup>. Dit resulteert in de onderstaande verdeling: BAG = V&H, GBA = Publiekszaken, WOZ = Financiën, BGT<sup>2</sup> = OBOR.

---

<sup>1</sup> Beheerorganisatie basisregistratie Adressen en Gebouwen, maart 2010

<sup>2</sup> Basisregistratie Grootchalige Topografie

Terugmelden: Georganiseerd moet worden dat iedere medewerker in de organisatie kan terugmelden wanneer hij of zij twijfelt aan de juistheid van gegevens in een basisregistratie. Uitgangspunt is dat voor alle huidige (en toekomstige) basisregistraties (niet zijnde topografische gegevens) zowel de interne als de externe terugmeldingen via de applicatie *Civision Makelaar Landelijke voorzieningen (CML)* plaatsvinden. Verder wordt het standpunt gehanteerd dat de terugmeldingen direct bij de bronbeheerder zullen worden neergelegd en er dus geen centraal terugmeldpunt zal komen voor de basisregistraties.

Distributie en ontsluiting: De distributie en synchronisatie van basisgegevens naar de backoffice-kernapplicaties vindt plaats met de applicatie *Civision Makelaar Gegevens*. De ontsluiting van gegevens vindt plaats met de applicatie *Civision Makelaar Gegevensmagazijn*. De relevante gegevens uit de basisregistraties worden dus niet meer in de backoffice-applicaties als apart bestand opgenomen maar vanuit het midoffice gegevensmagazijn getoond en zijn daarmee dus niet muteerbaar. Deze taken zijn belegd bij logisch gegevensbeheer.

Handhaving: Hiermee wordt de structurele controle bedoeld op het verplichte gebruik van de basisregistraties. De handhaving van het verplichte gebruik is in de gemeente Waalwijk belegd bij logisch gegevensbeheer. Het gaat dan niet om de inhoud van een gegeven, maar om de vraag of iedereen zich aan de gemaakte afspraken houdt, de juiste maatregelen neemt om te kunnen voldoen aan de verplichtingen en gebruik maakt van de aangeboden gemeenschappelijke voorzieningen. Dit is afdelingsoverschrijdend.

### ***Applicatiearchitectuur***

De applicatiearchitectuur beschrijft op welke wijze de komende vier jaar binnen de gemeente Waalwijk de applicaties worden gekoppeld en welke gegevens in welke applicatie worden vastgelegd. Binnen de gemeente Waalwijk is in 2009 reeds een informatiearchitectuur opgesteld, waarbij tevens is vastgesteld welke applicaties tot deze (basis)architectuur worden gerekend. Dit is in het zogenoemde "realisatieplan EGEM-i"<sup>3</sup> uitgewerkt. Op basis hiervan wordt de Waalwijkse midoffice nu doorontwikkeld naar een toekomstvaste en stabiele omgeving die ondersteuning biedt aan de nieuwe manier van zaakgericht werken en ook meerdere kanalen op consistente wijze kan bedienen (multichanneling). Aangezien de Waalwijkse applicatiearchitectuur in de mid- en backoffice voornamelijk bestaat uit applicaties van leverancier PinkRocade is het belangrijk om bij de keuze van nieuwe applicaties voor leveranciers te kiezen die passen in deze huidige applicatiestructuur.

#### Uitgangsprincipes bij de keuze voor nieuwe systemen:

1. Voor elke functionaliteit in de midoffice zal in de toekomst in principe slechts één softwarepakket operationeel zijn.

---

<sup>3</sup> Realisatieplan informatievoorziening en elektronische dienstverlening 2009-2012, december 2009

2. Teneinde de implementatie en het beheer van de applicatiearchitectuur beheersbaar te houden, is gekozen voor één businesspartner/hoofdaannemer (Pinkroccade) voor de ontwikkeling en implementatie van het midoffice. Pinkroccade werkt daarbij samen met een aantal verbonden partners. Voordeel van deze keuze is dat de rol van "systeemintegrator" niet bij de gemeente/team ICT ligt, maar bij de leverancier.
3. Voor de backoffice applicaties geldt dat zij moeten kunnen koppelen met het midoffice op basis van "StUF" (Standaard Uitwisseling Formaat);
4. Daarnaast geldt als uitgangspunt dat gekozen wordt voor standaard applicaties/koppelingen en "*geen maatwerk wordt gemaakt, tenzij...*". Maatwerk is namelijk kostbaar en complex en levert wat betreft beheer en onderhoud zeer veel extra werk op.

Met deze uitgangspunten voor de gemeente Waalwijk wordt gekozen voor een stabiele en toekomstvaste informatiearchitectuur. De implementatie van deze informatiearchitectuur is nu "in volle gang", in het verlengde daarvan zal het beheer en de ondersteuning van de gebruikers adequaat geregeld moeten worden.

### **ICT-infrastructuur**

Om aan de uitgangspunten van de gemeente Waalwijk te kunnen voldoen zal de interne organisatie moeten kunnen beschikken over een ICT-omgeving die nu en in de toekomst de gewenste veranderingen optimaal kan ondersteunen. Gestreefd wordt naar een eenvoudig te beheren, onderhoudsvriendelijke en geconsolideerde ICT-infrastructuur. Met daarin schaalbare systemen, die eenvoudig zijn uit breiden en aan te passen aan de eisen en wensen vanuit de organisatie. De Waalwijkse ICT-standaarden zijn vastgelegd in een document dat onderdeel uitmaakt van het standaard Programma van Eisen bij inkooptrajecten van ICT-systemen. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- bewezen technologieën ("proven technology")
- open standaarden
- virtualisatie van systemen (virtuele servers en werkplekken)
- redundantie van systemen (no single point of failure)

De technische ICT-infrastructuur van de gemeente Waalwijk voldoet al grotendeels aan het wensbeeld. De ICT uitwijkvoorziening is echter nog onder de maat, er zullen in 2011 voorstellen worden gedaan tot verbetering. Met het recent vastgestelde ICT-vervangingsplan en kredieten kunnen de gepleegde investeringen worden gewaarborgd en tevens noodzakelijke verbeteringen worden aangebracht.

### **Beheerorganisatie**

De toegenomen afhankelijkheid en complexiteit vragen om een ICT beheerorganisatie die efficiënt en effectief wordt vormgegeven. Daartoe is recent het Bedrijfsplan team ICT opgesteld en vastgesteld door DT en College<sup>4</sup>. Voor de verdere invulling en details wordt verwezen naar dit betreffende document en naar hoofdstuk 7 waar de opzet kort is samengevat.

---

<sup>4</sup> Bedrijfsplan ICT en transitieplan naar de nieuwe organisatie, versie 0.13, 9 juni 2010, Gemeente Waalwijk

## INHOUDSOPGAVE

<b>Samenvatting .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding.....</b>	<b>7</b>
1.1 Doel document .....	7
1.2 Planning & control cyclus .....	7
<b>2 Informatiebeleid.....</b>	<b>9</b>
2.1 Dienstverleningsvisie.....	9
2.2 Landelijke wet- en regelgeving.....	10
2.3 Zaakgericht werken .....	10
2.4 Digitaal werken.....	13
<b>3 Gegevensmanagement .....</b>	<b>14</b>
3.1 Basisregistraties .....	14
3.2 Organisatie van het gegevensbeheer .....	15
<b>4 Applicatiearchitectuur.....</b>	<b>18</b>
4.1 Basisprincipes .....	18
4.2 Leveranciersstrategie .....	20
<b>5 Technische ICT-infrastructuur .....</b>	<b>22</b>
<b>6 Privacy en beveiliging.....</b>	<b>24</b>
6.1 Privacyeisen borgen.....	24
6.2 Beveiligingsbeleid.....	24
<b>7 Beheerorganisatie ICT.....</b>	<b>26</b>
7.1 Bedrijfsplan ICT .....	26
7.2 Doorontwikkeling .....	27
7.3 Afspraken beheer soft- en hardware .....	27
<b>Bijlage: Verklarende woordenlijst.....</b>	<b>29</b>

## 1 Inleiding

### 1.1 Doel document

Dit document heeft als doel om een gezamenlijk kader (visie) vast te stellen voor de informatievoorziening binnen de gemeente Waalwijk voor de periode 2011 – 2014.

	<b>Bedrijfs-voering</b>	<b>Informatie-voorziening</b>	<b>ICT-services</b>
<b>Richten</b>	Bepalen strategie bedrijfs-voering	Bepalen strategie informatie-voorziening	Bepalen strategie ICT-services
<b>Inrichten</b>	Ontwerpen en plannen bedrijfs-voering	Ontwerpen en plannen informatie-voorziening	Ontwerpen en plannen ICT-services
<b>Verrichten</b>	Beheren en exploiteren bedrijfs-voering	Beheren en gebruiken informatie-voorziening	Beheren en exploiteren ICT-services

Het document geeft concrete antwoorden op de volgende vragen:

#### Informatiebeleid

- Welke informatievoorziening is noodzakelijk voor het realiseren van de reeds vastgestelde ambities en plannen?
- Op welke wijze gaan we zaakgericht werken?
- Hoe gaat de gemeente digitaal werken?

#### Informatiearchitectuur

- Welke informatiearchitectuur hanteert de gemeente Waalwijk de komende jaren?
- Welke applicaties zijn noodzakelijk om de dienstverlening via de verschillende kanalen te leveren en hoe worden deze in de informatiearchitectuur ingepast?
- Hoe borgen we het ICT beheer?
- Hoe waarborgen we de privacy en beveiliging?

#### Gegevensmanagement

- Hoe organiseren we het gegevensbeheer in de organisatie?
- Welke gegevensbeheerstaken moeten uiteindelijk allemaal georganiseerd zijn?

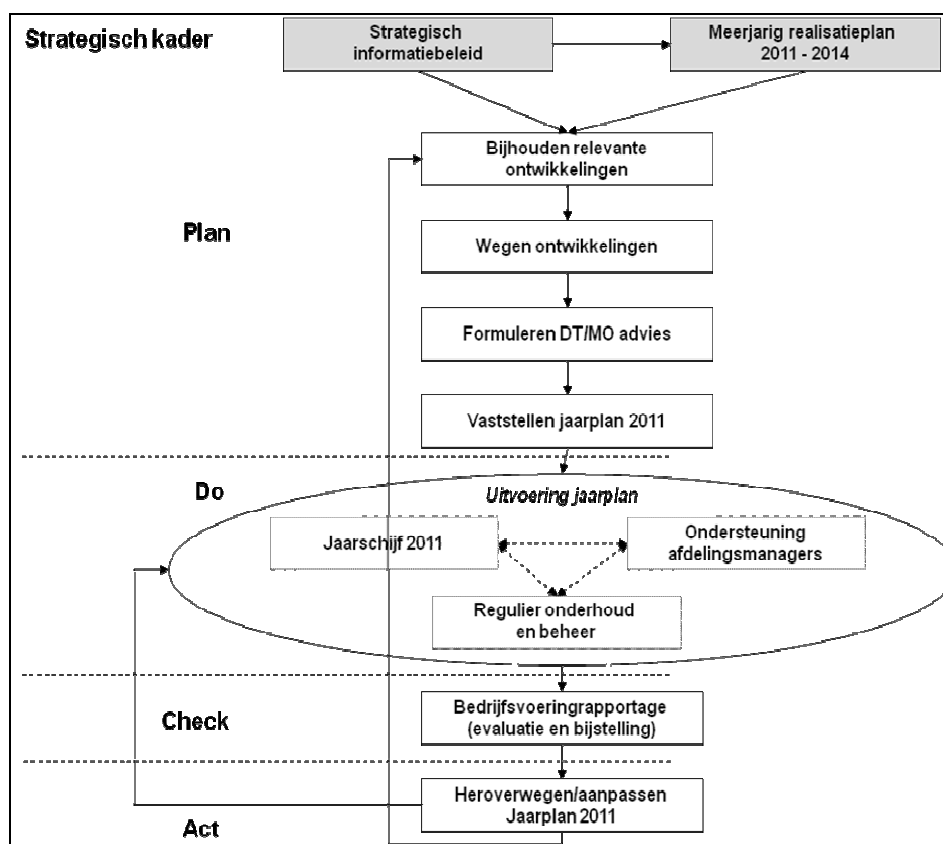
### 1.2 Planning & control cyclus

Binnen de gemeente Waalwijk bestaat de behoefte om de besturing van de ICT, op dezelfde wijze als bijvoorbeeld personeel en financiën, te verankeren binnen de organisatie en de managementsturing daarop te intensiveren. Uiteraard moet dit geen apart traject zijn, maar dient dit te passen binnen de reguliere besturingscyclus van de

gemeente. Daarom is het logisch om de ICT-besturing te koppelen aan de planning & control cyclus van de gemeente. Binnen deze planning & control cyclus worden diverse aspecten onderscheiden.

1. Het strategische informatiebeleid: dit document heeft als doel om een gezamenlijk kader (visie) vast te stellen voor de informatievoorziening binnen de gemeente Waalwijk. Dit strategisch informatiebeleid is van dezelfde orde als het strategisch personeelsbeleid of het financieel beleid.
2. Meerjarenplanning (Meerjarig ICT Realisatieplan 2011 - 2014): ten tweede zijn zoveel ontwikkelingen actueel, dat een meerjarige planning noodzaak is, mede gegeven de beschikbare budgetten voor ICT, de beschikbare capaciteit voor de ontwikkeling en implementatie en, niet onbelangrijk, het "absorptievermogen" van de organisatie zelf. Niet alles kan in een keer, prioriteitsstelling is noodzaak en managementkeuzes zijn aan de orde.
3. Beheer: tenslotte dienen alle gerealiseerde projecten overgedragen te worden naar "beheer en onderhoud", zodat de continuïteit ook op termijn geborgd is.

In de onderstaande figuur is deze cyclus schematisch opgenomen, zodat de diverse aspecten in samenhang kunnen worden gepresenteerd. Belangrijk daarbij is de constatering dat er geen sprake is van een statisch geheel, maar dat op basis van realisatie en nieuwe ontwikkelingen, het betreffende meerjarenplan jaarlijks dient te worden geactualiseerd.

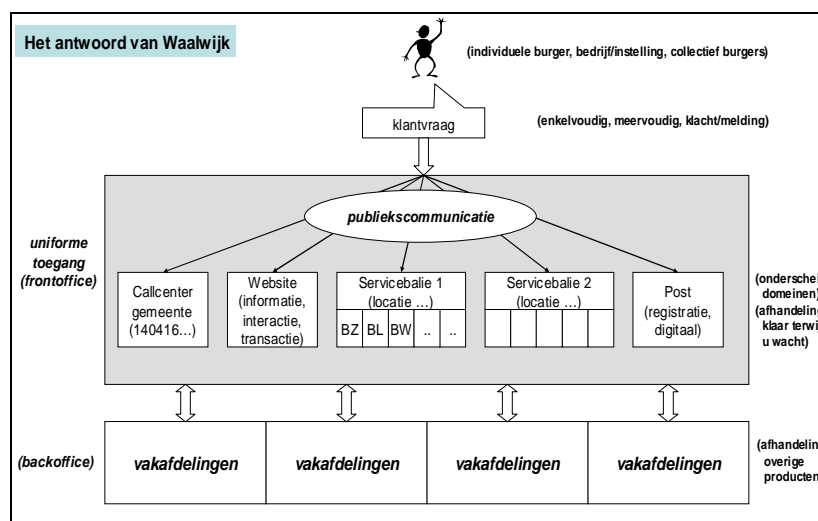




## 2 Informatiebeleid

### 2.1 Dienstverleningsvisie

Een belangrijk uitgangspunt bij de reeds vastgestelde visie op dienstverlening<sup>5</sup> is dat dienstverlening via de kanalen telefoon, post, balie, e-mail en internet voor klanten mogelijk is. Daarom moet alle informatie via deze kanalen betrouwbaar zijn en adequaat door de gemeente geleverd kunnen worden. In onderstaand figuur is deze ambitie en het voorlopige einddoel voor de gemeente Waalwijk schematisch weergegeven.



Enkele vastgestelde doelstellingen uit deze visie zijn van belang voor de informatievoorziening. In onderstaande tabel is deze samenhang uitgewerkt:

Dienstverleningsvisie van Waalwijk	Randvoorwaardelijke informatievoorziening
Uitgangspunt is dat de gemeente Waalwijk bereikbaar is via de verschillende kanalen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de traditionele kanalen (balie, telefoon, internet en post), maar ook via nieuwe vormen zoals e-mail, chat, sms e.d.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaakinformatie van klantaanvragen moet via de verschillende kanalen transparant en centraal ontsloten worden.</li> <li>Vakafdelingen moeten ongeacht hoe de aanvraag is binnengekomen deze op een uniforme wijze kunnen afhandelen.</li> <li>De klantgegevens die reeds bekend zijn worden gebruikt bij het proces en niet meer aan de klant gevraagd.</li> </ul>
Klanten hebben altijd de mogelijkheid via alle kanalen inzicht te krijgen in de status van hun aanvraag, ongeacht het kanaal dat ze hebben gebruikt voor de aanvraag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaakinformatie en de afhandeling van klantaanvragen moet via een persoonlijke internetpagina te raadplegen zijn.</li> <li>Voor de afhandeling van deze producten dient een beperkt workflowsysteem gehanteerd te worden.</li> </ul>
Dienstverlening is het continu meten van de kwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er dient managementinformatie beschikbaar te zijn waarmee de prestatie van dienstverlening te monitoren is.</li> </ul>

<sup>5</sup> "Het Antwoord van Waalwijk", Visie op dienstverlening 2010 – 2015, Eric de Laat, 27 april 2010, versie 4.0

## 2.2 Landelijke wet- en regelgeving

Naast het realiseren van de visie op dienstverlening is er ook landelijke wet- en regelgeving waarop geanticipeerd moet worden. Geconstateerd kan worden dat op vele beleidsterreinen wet- en regelgeving wordt ingevoerd, die zijn vertaalslag zal moeten vinden in de inzet van ICT om daaraan te kunnen voldoen. Voor de beeldvorming een aantal belangrijke ontwikkelingen:

- de Wabo (beter bekend als de omgevingsvergunning) clustert de vergunningverlening in een (digitaal en/of fysiek loket), zodat voor burgers en bedrijven op dat onderdeel geïntegreerde dienstverlening wettelijk wordt ondersteund;
- de invoering van de basisregistraties (zie ook hoofdstuk 3), met als belangrijkste voor de gemeente de BAG (basisadministratie adressen en gebouwen), GBA (gemeentelijke basisadministratie), BGT (basisregistratie grootschalige topografie) en de basisregistratie WOZ;
- binnen de keten van Werk & Inkomen is inmiddels het digitale klant dossier (DKD) ingevoerd, een virtueel dossier, waardoor gegevens van ketenpartners (WERKbedrijf, SVB, gemeenten) kunnen worden ontsloten;
- diverse wetgeving rond het fysieke domein, zoals de WION (wet informatie-uitwisseling ondergrondse netten), WKPB (wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen), DURP (digitale uitwisseling in ruimtelijke processen);
- diverse wetgeving in het sociale domein, zoals de VIR (verwijsindex risicojongeren), LRKO (landelijk register kinderopvang), ondersteuning van de centra voor jeugd en Gezin.

De gemeente Waalwijk zal aan al deze wet- en regelgeving moeten voldoen. Voor onderdelen wordt ook de ondersteuning door ICT "meegeleverd", voor andere onderdelen zal de gemeente deze zelf moeten regelen en moeten inpassen binnen haar bedrijfsvoering.

## 2.3 Zaakgericht werken

Om de dienstverleningsvisie van Waalwijk de komende jaren te kunnen gaan realiseren zal het noodzakelijk zijn om zaakgericht te gaan werken. Zaakgericht werken staat voor het procesmatig afhandelen van vragen of verzoeken met gebruik van geautomatiseerde oplossingen. Deze vragen en verzoeken vormen een "zaak"<sup>6</sup> of zijn onderdeel van een "zaak". Door zaakafhandeling kunnen er op meerdere fronten voordelen behaald worden, hieronder zijn enkele voorbeelden weergegeven:

- Direct toegang tot de inhoud, voortgang en status van het zaakdossier
- Inzage status van een zaak door de medewerker
- Inzage status van de zaak door een bedrijf of burger
- Beter in staat om kwaliteit te monitoren (bijv. bewaking afhandelingstermijnen)

---

<sup>6</sup> Een "zaak" is een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden. KING heeft in samenwerking met leveranciers een ZTC (Zaaktypecatalogus) ontwikkelt. Daarin is gedefinieerd welke metadadadata (data over data) en sleutelgegevens bij zaakafhandeling van belang zijn.

Zaakgericht werken is een manier van werken waarbij werkprocessen als zaak(dossier) worden gestart, gevolgd, afgehandeld en gearhiveerd. Een werkproces is bijvoorbeeld 'aanvragen van een monumentensubsidie', een zaak(dossier) is dan 'aanvragen van een monumentensubsidie voor Oude Raadhuis, Dorpsplein 1, Waalwijk. De afhandeling van een zaak wordt ondersteund en gevolgd op een beperkt aantal hoofdstatusen en gestuurd op termijnen. De status en de inhoud van een zaak zijn op ieder gewenst moment, door manager, medewerker en burger, te raadplegen en alle informatie over de zaak, via welk kanaal ook verstuurd, wordt in het zaakdossier opgeslagen. Zo ontstaat 'vanzelf' een situatie waarin 'de stand van zaken' organisatiebreed, per klant en per zaak, inzichtelijk is en het zaakdossier volledig en actueel is.

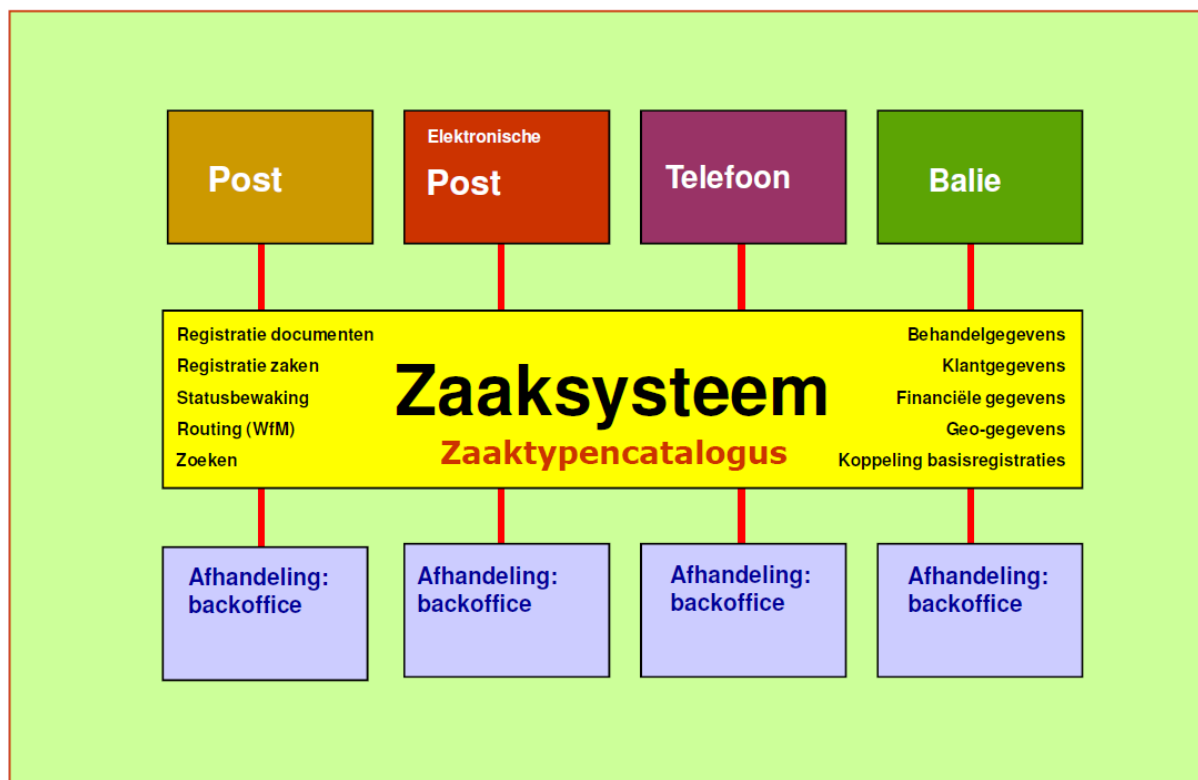
De hoofdstatusen waarvoor Waalwijk gekozen heeft, zijn:

1. Ontvangen
2. Beoordelen op volledigheid
3. Behandelen
4. Beslissen
5. Afhandelen

Voor de burger of ondernemer relevante documenten moeten op procesoverstijgend niveau ontsloten kunnen worden. Per zaak moet de voortgang kunnen worden gemonitord. Er kan worden bijgehouden welke statussen zijn doorlopen, wie er wijzigingen heeft doorgevoerd en wanneer welke wijzigingen zijn aangebracht. Een manager kan de voortgang afzetten tegen de stappen die in het werkproces van het zaaktype worden onderscheiden (handhaving), terwijl een burger de voor hem relevante voortgang als een statusmelding kan zien (dienstverlening).

In de praktijk kan zaakgericht werken het eenvoudigst met een zaaksysteem worden ondersteund. Een zaaksysteem is een softwarepakket/informatiesysteem (of een verzameling softwarefunctionaliteiten) waarmee zaakdossiers te behandelen en te volgen zijn op basis van status. Belangrijk is dat al de beschikbare dienstverleningskanalen aansluiten op het zaaksysteem:

- het papieren postkanaal door documenten vast te leggen in het zaaksysteem;
- de balie door de mogelijkheid bezoekenotities vast te leggen in het zaaksysteem;
- de telefoon door telefoonnotities vast te leggen in het zaaksysteem;
- de e-mail door e-mails (= elektronische post) op te slaan in het zaaksysteem;
- de website (digitaal loket) door webformulieren te koppelen aan het zaaksysteem.



Een zaakstelsel bestaat uit meerdere componenten. Belangrijkste elementen zijn het zakenmagazijn, zaakafhandelingsstelsel (WfM), en het documentmanagement stelsel (DMS) :

- Het zakenmagazijn : Het zakenmagazijn bevat alle relevante informatie die betrekking heeft op de lopende zaken ("warme" data). Het betreft naast de gegevens ten aanzien van de zaakinitiatie o.a. ook status- en dossierinformatie, inclusief sleutels naar het gegevensmagazijn (Pinkroccade), zaakafhandelingsstelsel en het documentmanagementsstelsel (Corsa).
- Het zaakafhandelingsstelsel : Met behulp van dit stelsel kan de afhandeling van de zaak gevolgd worden. Hierbij kun je kiezen tussen een "dun midoffice" en een "dik midoffice". Bij een dun midoffice kun je de zaak op hoofdlijnen volgen en bewaken. Hierbij maken de medewerkers echter voor het dagelijks werk meestal nog gebruik van de traditionele backoffice applicaties zoals bijvoorbeeld het vergunningensstelsel (SBA), zorgstelsel (SZWnet) e.d.. Bij een "dik midoffice" bevat het zaakafhandelingsstelsel dusdanige workflow waarmee het primaire proces volledig ondersteund wordt. Hierbij kan het zaakafhandelingsstelsel uiteindelijk veel backoffice applicaties vervangen.
- Document Management Stelsel (DMS): Met DMS kunnen digitale documenten beheerd worden gedurende hun gehele levenscyclus, inclusief o.a. registratie en versiecontrole, document integriteit, opzoeken, raadplegen, verspreiden en archivering.

De onderstaande uitgangspunten hanteert de gemeente bij zaakgericht werken:

1. Het is niet wenselijk om in het zaakafhandelingsysteem volledige specifieke workflow te gaan inrichten ("dik midoffice"). Waalwijk wil de komende jaren een "dun midoffice" inrichten waarmee alle zaken op hoofdlijnen te monitoren zijn.
2. Een zaak heeft altijd maar één zaaknummer welke altijd door het zaakstelsel is gegenereerd;
3. Niet alle documenten die in het Corsa DMS worden geregistreerd leiden tot een zaak (bijv. notulen, circulaire, beleidsnotitie);
4. In de Zaaktypecatalogus wordt vastgelegd welke (initiatie) documenten een zaak moeten starten.

De gemeente Waalwijk is van mening dat alle zaken moeten worden ontsloten via het centrale zakenmagazijn. De visie op de midoffice en de bijbehorende applicatie architectuur is nader uitgewerkt in hoofdstuk 4.1 (basisprincipes applicatiearchitectuur).

## **2.4 Digitaal werken**

Bij zaakgericht werken is het noodzakelijk dat alle relevante gegevens integraal inzichtelijk zijn. Om dit te bereiken zal de organisatie digitaal moeten gaan werken. Met 'digitaal werken' wordt bedoeld het volledig digitaal laten verlopen van processen. Een proces is: een opeenvolging van taken die in de juiste volgorde en op de juiste manier moeten worden verricht om een zaak af te handelen. Een voorwaarde om processen digitaal te laten verlopen, is dat alle informatie die nodig is voor de afhandeling van de taken volledig digitaal beschikbaar is. Voor een groot deel gaat het daarbij om informatie die in documenten is vastgelegd. Met 'documenten' wordt bedoeld alles wat niet als gestructureerd gegeven in een database vastligt, maar wel een relatie heeft met het proces. Het gaat bijvoorbeeld om inkomende en uitgaande post, kantoordocumenten, tekeningen, foto's e.d. Het is de ambitie van de gemeente Waalwijk om uiteindelijk volledig digitaal te werken inclusief een digitale werkaafhandeling (workflow). Het is logisch dat dit via een geleidelijk groeipad gaat plaatsvinden.

Het informatiebeleid is erop gericht om binnen vier jaar de onderstaande uitgangspunten volledig gerealiseerd te hebben:

1. Organisatiebreed is een digitaal archief (Document Management Systeem) in gebruik.
2. Inkomende post wordt ingescand (digitaal gemaakt). Documenten worden gekoppeld aan een zaak (indien van toepassing) en door de organisatie gerouteerd via een digitaal werkbakje.
3. Iedere ambtenaar werkt daarbij zaakgericht en vormt digitale zaakdossiers.
4. Alle documenten (ook e-mail) die voor het proces van belang zijn, worden op de juiste plek in de digitale zaakdossier opgenomen.
5. Burgers, bedrijven, ketenpartners en anderen kunnen volledig digitaal en kanaalonafhankelijk met de organisatie communiceren. Alle relevante documenten komen in het digitale dossier terecht.
6. Burgers, bedrijven en ketenpartners kunnen hun digitale dossiers en zaken digitaal, vanaf de frontoffice (website), inzien.

### 3 Gegevensmanagement

Gegevensmanagement impliceert het "hergebruiken, ontsluiten, raadplegen en uitwisselen" van alle relevante en benodigde gegevens. Hierbij dient de betrouwbaarheid, integerheid, privacy en beveiliging gewaarborgd te zijn. Het organiseren van goed gegevensbeheer is essentieel om de onderstaande uitgangspunten te realiseren.

#### Dienstverlening

- We gebruiken de juiste gegevens bij de dienstverlening.
- We vragen niet teveel gegevens aan onze burgers en bedrijven.
- De burgers en bedrijven kunnen hun eigen zaken volgen via internet.

#### Organisatorisch

- Door beheertaken expliciet te beleggen voelt iemand zich verantwoordelijk.
- Door beheertaken niet versnipperd maar op een eenduidige manier uit te voeren, werken we efficiënt en wordt de kwetsbaarheid voorkomen.

#### Juridisch & financieel

- We baseren besluiten op juiste gegevens.
- We voldoen aan eenmalig vragen en meervoudig gebruik van gegevens.
- We staan ongeautoriseerd gebruik van gegevens niet toe.
- We lopen geen financiële schade op dankzij gebruik van juiste en actuele gegevens.

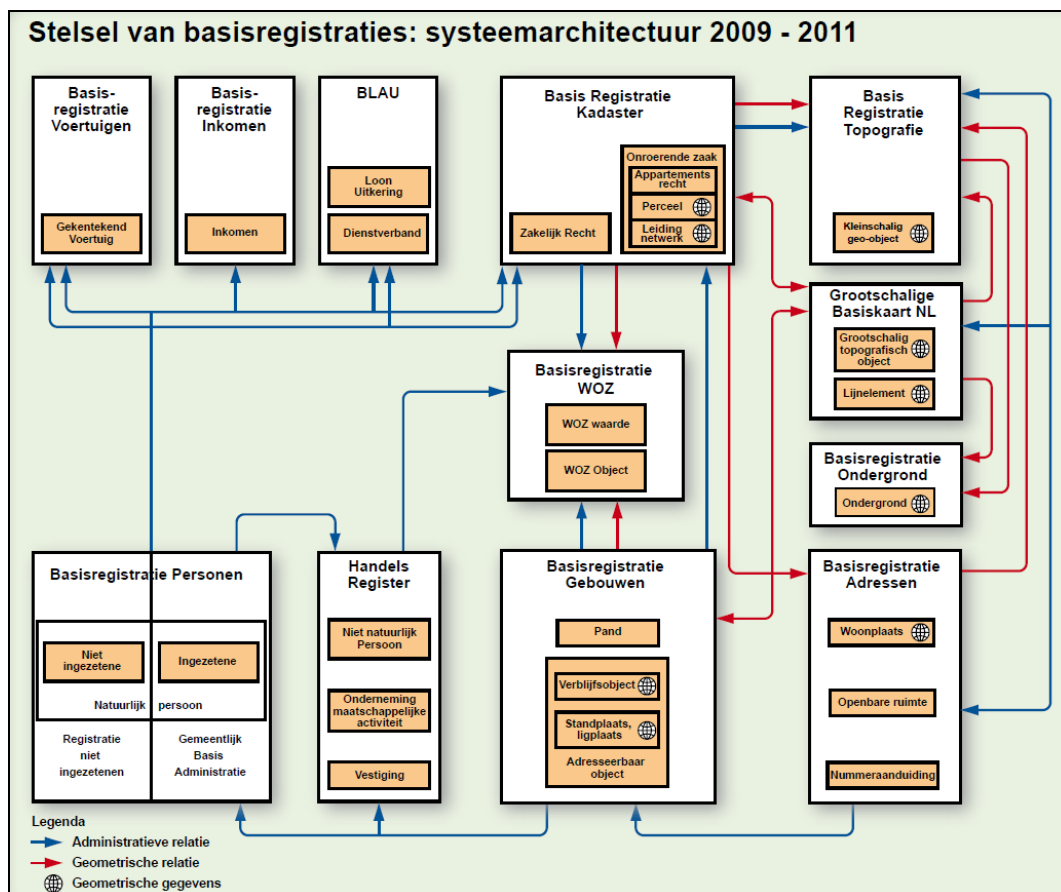
In dit hoofdstuk zullen de uitgangspunten en principes rond gegevensmanagement worden beschreven.

#### **3.1 Basisregistraties**

Het programma "stroomlijning basisgegevens" omvat alle basisregistraties in Nederland. Deels is daarbij sprake van gemeentelijke basisregistraties (de gemeente is "bronhouder"), deels van landelijke basisregistraties:

- de gemeentelijke basisregistraties zijn de GBA (personen), de BAG (adressen en gebouwen), de WOZ (waarden en objecten) en de BGT (topografie);
- tot de landelijke basisregistraties behoren onder andere de NHR (handelsregister), de BRI (inkomen), het kadaster en de kentekenregistratie.

In de volgende afbeelding zijn alle basisregistraties opgenomen en de primaire gegevensgroepen, die daarbij aan de orde zijn.



### 3.2 Organisatie van het gegevensbeheer

Het gebruik van de landelijke basisregistraties is verplicht, het is dus bepaald niet vrijblijvend. Dit betekent dat de gehele organisatie van de basisregistratiegegevens gebruik moet gaan maken. Aangezien dit een nieuw aspect is voor de gemeente Waalwijk zal hieraan veel aandacht moeten worden besteed. Grofweg bestaat het te organiseren gegevensbeheer uit de onderstaande belangrijke taken:

1. **Bronbeheer:** Organiseren van goed bronbeheer van de basisregistraties (BAG, GBA, WOZ, e.d.). Hierbij valt te denken aan het bijhouden en bewaken van de betreffende basisregistraties, aanbrengen van metagegevens, opstellen van rapportages, aanspreekpunt voor gebruikers, testen en accepteren van uitgevoerde updates, uitvoeren van audits om de kwaliteit van het bestand te bewaken, ad hoc gegevensverstrekkingen e.d.

*Waalwijks standpunt bronbeheer : Wat betreft het bronbeheer is dit altijd zo dicht mogelijk bij het primaire proces onderbracht. De bronhouder/eigenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gegevens en zorgt voor een permanente check op kwaliteit en het uitvoeren van kwaliteitscontroles. Met betrekking tot de gemeentelijke*

*basisregistraties zijn afspraken gemaakt rond eigenaarschap en het beheer<sup>7</sup>. Dit resulteert in de onderstaande verdeling:*

*BAG = afdeling V&H*

*GBA = afdeling Publiekszaken*

*WOZ = afdeling Financiën*

*BGT<sup>8</sup> = afdeling OBOR*

2. Terugmelden: Inregelen dat iedere medewerker in de organisatie, en daarbuiten, kan terugmelden wanneer hij of zij twijfelt aan de juistheid van gegevens in een basisregistratie. Vragen die daarbij beantwoord moeten worden zijn o.a.: wordt er bij de binnengemeentelijke terugmeldingen gebruik gemaakt van de landelijke centrale digimelding (voorheen terugmeldfaciliteit) of wordt er gekozen voor een aparte terugmelding per basisregistratie? In welke vorm vinden deze terugmeldingen dan plaats (webapplicatie, digitale formulieren, mail)? Zijn de doorlooptijden van terugmeldingen van de verschillende basisregistraties op elkaar afgestemd of is dat per bron verschillend?

*Waalwijks standpunt terugmelden voor alle huidige (en toekomstige) basisregistraties (niet zijnde topografische gegevens) zowel de interne als de externe terugmeldingen via de applicatie Civision Makelaar Landelijke voorzieningen (CML) plaats laten vinden. Verder wordt het standpunt gehanteerd dat de terugmeldingen direct bij de bronbeheerder zullen worden neergelegd en er dus geen centraal terugmeld punt zal komen voor de vier basisregistraties.*

3. Distributie en ontsluiting: Het ondersteunen van het gebruik van de diverse basisgegevens door middel van het distribueren/synchroniseren en het ontsluiten van alle basisgegevens naar alle gebruikers daarvan. Hieronder valt dus de inzet van o.a. het midoffice met de functionaliteiten van een gegevensmakelaar (Civision Makelaar Gegevens) en het gegevensmagazijn (Civision Makelaar Gegevensmagazijn), koppeling met landelijke voorzieningen (Civision Makelaar Landelijke Voorzieningen), koppeling met de backoffice applicaties e.d..

*Waalwijks standpunt distributie en ontsluiting : Een goede distributie (Civision Makelaar Gegevens) en ontsluiting (Civision Makelaar Gegevensmagazijn) is essentieel om de relevante gegevens uit basisregistraties in alle werkprocessen te gebruiken. Deze gegevens worden dus niet meer in de backoffice-applicaties als apart bestand opgenomen maar vanuit het midoffice gegevensmagazijn (Civision Makelaar Gegevensmagazijn) getoond en zijn daarmee dus niet muteerbaar. Op dit moment zijn alle PinkRocade applicaties gekoppeld aan het datadistributiesysteem (Civision Makelaar Gegevens). Ook zijn koppelingen gerealiseerd met SZWnet (WMO zorgpakket), Melddesk*

<sup>7</sup> Beheerorganisatie basisregistratie Adressen en Gebouwen, maart 2010

<sup>8</sup> Basisregistratie Grootchalige Topografie



*(meldingen openbare ruimte), Corsa en SBA (vergunningen en handhavingssysteem)..*

4. Handhaving verplicht gebruik: Structureel controle op het verplichte gebruik van de basisregistraties. Hoe wordt gecontroleerd dat medewerkers geen eigen schaduwadministraties bijhouden? Wie controleert wie en op welke wijze? Hoe worden rapportages opgesteld en wat zijn de eventueel bijbehorende maatregelen? Wie zorgt voor een structurele gedragsverandering bij medewerkers? Het gaat dan niet om de inhoud van een gegeven, maar om de vraag of iedereen zich aan de gemaakte afspraken houdt, de juiste maatregelen neemt om te kunnen voldoen aan de verplichtingen en gebruik maakt van de aangeboden gemeenschappelijke voorzieningen. Dit is afdelingsoverschrijdend.

*Waalwijks standpunt handhaving : Ten aanzien van handhaving verplicht gebruik van de gegevens wordt deze taak in de gemeente Waalwijk centraal belegd bij de functie "logisch gegevensbeheerder" binnen het team ICT.*

## 4 Applicatiearchitectuur

Het is helder dat de medewerkers in de gemeentelijke organisatie voor de informatievoorziening moeten kunnen vertrouwen op een goed werkende applicatie- en gegevensarchitectuur. De applicatiearchitectuur beschrijft op welke wijze de komende vier jaar binnen de gemeente Waalwijk de applicaties worden gekoppeld en welke gegevens in welke applicatie worden vastgelegd.

Eén van de belangrijke aspecten bij het realiseren van de visie op multichannel is het inrichten van een goede informatievoorziening over de verschillende kanalen heen. Om dat te bereiken zal de gemeente Waalwijk in de periode 2011 -2014 verder gaan met het inrichten van het midoffice. Door het inzetten van het midoffice wordt ervoor gezorgd dat de frontoffice (zowel frontoffice medewerkers als externe klanten) kan beschikken over actuele informatie uit de backofficesystemen en wordt ervoor gezorgd dat in de processen de basisregistraties worden gebruikt. Hierbij moet gedacht worden aan relevante persoonsgegevens, zaakgerelateerde gegevens, maar ook bijvoorbeeld ruimtelijke informatie zoals kaarten en tekeningen.

### 4.1 Basisprincipes

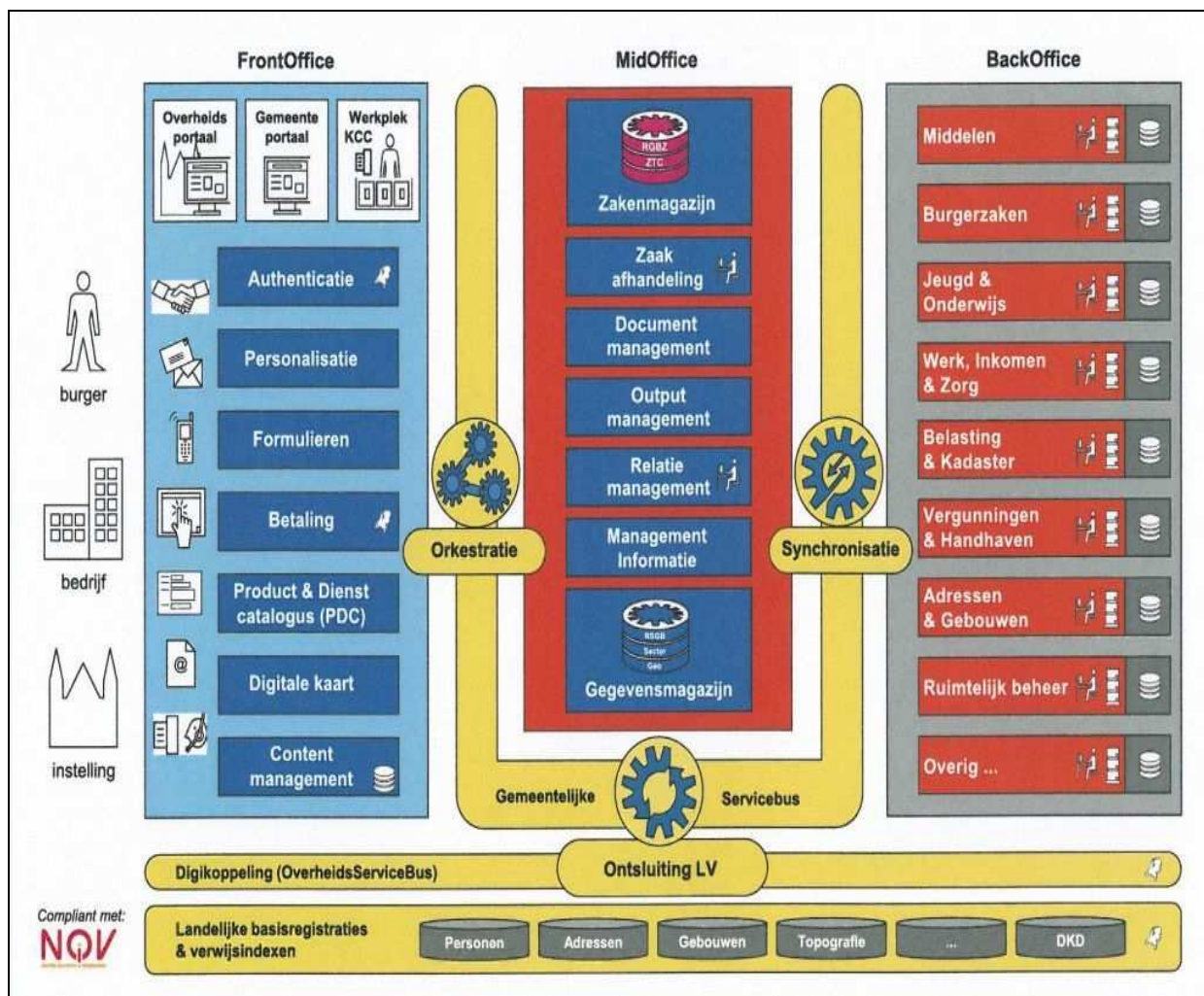
Binnen de gemeente Waalwijk is in 2009 reeds een informatiearchitectuur opgesteld, waarbij tevens is vastgesteld welke applicaties tot deze (basis)architectuur worden gerekend. Dit is in het zogenoemde "realisatieplan EGEM-i"<sup>9</sup> uitgewerkt. Bij deze uitwerking zijn de onderstaande basisprincipes als uitgangspunt gehanteerd:

#### Basisprincipes applicatie- en gegevensarchitectuur

- De uitgangspunten van digitaal en zaakgericht werken (hoofdstuk 2) zijn van toepassing;
- In het DMS (Corsa) worden zowel externe (bijvoorbeeld productaanvragen) als interne zaken (bijvoorbeeld raadsstukken e.d.) geregistreerd;
- Klanten volgen de afhandeling van de aanvraag (status) via hun Persoonlijke Internet Pagina (PIP) op de gemeentelijke website en via MijnOverheid.nl. Deze statusinformatie wordt opgehaald uit het zakensysteem;
- Medewerkers in de frontoffice (telefoon en balie) moeten ook uit het zakensysteem eenvoudig de status van een productaanvraag kunnen achterhalen;
- Documenten welke in de backoffice gegenereerd worden, gaan via de backoffice applicatie, met behulp van een sjablonengenerator (MitOffice of ITP), naar het DMS (Corsa);
- Het beheer van documenten op de website (o.a. raadsvergaderingen) vindt plaats met behulp van een rechtstreekse koppeling vanuit DMS naar de website.

---

<sup>9</sup> Realisatieplan informatievoorziening en elektronische dienstverlening 2009-2012, december 2009, Hans Snoeren, Versie 1.0



Op basis van onder andere het "realisatieplan EGEM-i" wordt de Waalwijkse midoffice nu doorontwikkeld naar een toekomstvaste en stabiele omgeving die ondersteuning biedt aan de nieuwe manier van zaakgericht werken en ook meerdere kanalen op consistente wijze kan bedienen (multichanneling). De midoffice bestaat uit koppelvlakken naar de frontoffice en naar de backoffice, maar ook tussen componenten binnen de Midoffice, zoals het zakenmagazijn, het gegevensmagazijn en het DMS. De gemeente Waalwijk is van mening dat alle zaken moeten worden ontsloten via het centrale zakensysteem. Echter, het is niet wenselijk om in het zaakafhandelingsysteem volledige specifieke workflow te gaan inrichten ("dik midoffice"). Waalwijk wil de komende jaren een lean and mean "dun midoffice" inrichten waarmee alle zaken op hoofdlijnen te monitoren zijn. Hiermee wordt voorkomen dat we voor reeds goed werkende backoffice applicaties nu allerlei maatwerk oplossingen in het zaakafhandelingsysteem gaan bouwen. Het beheer, en de benodigde specifieke kennis van een dergelijke applicatie, zou een te grote structurele inspanning gaan vergen.

## 4.2 Leveranciersstrategie

Het hanteren van een leveranciersstrategie kan behulpzaam zijn bij deze doorontwikkeling. Op dit moment bestaat de Waalwijkse Midoffice uit de volgende componenten:

- Documentenmagazijn : Document Management systeem van BCT (Corsa)
- Zakensysteem : Nog aan te schaffen
- Zaakafhandelingsysteem : BCT (Corsa Case)
- E-fomulieren : Interaces (WebNext)
- Gegevensmagazijn : 1) Civision Makelaar Gegevensmagazijn (PinkRoccade) voor het organisatiebreed ontsluiten van basisgegevens en geo-informatie.  
2) Interaces (WebNext) voor prefill E-fomulieren (beperkt gegevensmagazijn)
- Sjablonentool : 1) Mitoffice voor alle niet Pink applicaties  
2) ITP voor alle Pink applicaties
- Datadistributiesysteem : Civision Makelaar Gegevens van PinkRoccade.

In de visie van Waalwijk is in de toekomst voor elke afzonderlijke midoffice component in principe één applicatie operationeel. Vanuit kosten en beheer oogpunt is het namelijk niet wenselijk om meerdere pakketten met dezelfde functionaliteit operationeel te houden.

Aangezien de Waalwijkse applicatiearchitectuur in de mid- en backoffice voornamelijk bestaat uit applicaties van leverancier PinkRoccade is het belangrijk om bij de keuze van nieuwe applicaties voor leveranciers te kiezen die passen in deze huidige applicatiestructuur. Ook de ontsluiting van gegevens met andere overheden en landelijke registers, welke verloopt via Civision Gemeentelijke Servicebus en Civision Makelaar Landelijke Voorzieningen, dient gewaarborgd te blijven.

### Uitgangsprincipes bij de keuze voor nieuwe systemen:

1. Voor elke functionaliteit in de midoffice zal in de toekomst in principe slechts één softwarepakket operationeel zijn.
2. Teneinde de implementatie en het beheer van de applicatiearchitectuur beheersbaar te houden, is gekozen voor één businesspartner/hoofdaannemer (PinkRoccade) voor de ontwikkeling en implementatie van het midoffice (zakensysteem, gegevensmagazijn, documentenmagazijn en de "gegevensmakelaar"). PinkRoccade werkt daarbij samen met een aantal verbonden partners. Voordeel van deze keuze is dat de rol van "systeemintegrator" niet bij de gemeente/team ICT ligt, maar bij de leverancier. Door deze keuze is een efficiënte en effectieve invoering van het midoffice mogelijk.
3. Voor de strategische backoffice applicaties geldt dat zij moeten kunnen koppelen met het midoffice op basis van de "StUF-standaard" (STUF staat voor Standaard Uitwisseling Formaat);
4. Daarnaast geldt als generiek uitgangspunt dat gekozen wordt voor standaard applicaties/koppelingen en dat *"geen maatwerk wordt gemaakt, tenzij..."*. Maatwerk

is namelijk kostbaar en complex en levert wat betreft beheer en onderhoud zeer veel extra werk op.

Met deze uitgangspunten voor de gemeente Waalwijk wordt gekozen voor een stabiele en toekomstvaste informatiearchitectuur. De implementatie van deze informatiearchitectuur is nu "in volle gang", in het verlengde daarvan zal het beheer en de ondersteuning van de gebruikers adequaat geregeld moeten worden.

## 5 Technische ICT-infrastructuur

Om aan de uitgangspunten van de gemeente Waalwijk te kunnen voldoen zal de interne organisatie moeten kunnen beschikken over een ICT-omgeving die nu en in de toekomst de gewenste veranderingen optimaal kan ondersteunen. De afgelopen jaren zijn gebruikt om de basis ICT-infrastructuur die hiervoor nodig is te optimaliseren (bijvoorbeeld het Citrix project om werkplek onafhankelijk werken mogelijk te maken). Onderliggend aan de inzet van de applicaties in de front-, mid- en backoffice is een technische ICT-infrastructuur nodig. Daarvoor geldt hetzelfde principe als bij de informatiearchitectuur en de applicatiearchitectuur, namelijk dat een referentiekader dient te worden gehanteerd voor de invulling van de technische architectuur, zodat duidelijk wordt welke technologieën en uitgangspunten worden gehanteerd.

Gestreefd wordt naar een eenvoudig te beheren, onderhoudsvriendelijke en geconsolideerde ICT-infrastructuur. Met daarin schaalbare systemen, die eenvoudig zijn uit breiden en aan te passen aan de eisen en wensen vanuit de organisatie. De Waalwijkse ICT-standaarden zijn vastgelegd in een document dat onderdeel uitmaakt van het standaard Programma van Eisen bij inkooptrajecten van ICT-systemen (incl. applicaties). Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- bewezen technologieën ("proven technology")
- open standaarden
- virtualisatie van systemen (virtuele servers en werkplekken)
- redundantie van systemen (no single point of failure)

De technische ICT-infrastructuur maakt het mogelijk dat in principe op elke werkplek binnen de organisatie kan worden ingelogd, dat telewerken mogelijk is en dat op landelijke systemen en systemen van keten- en samenwerkingspartners kan worden aangesloten. Locale installaties vinden in principe niet plaats, tenzij de structuur van de software geen andere mogelijkheid laat.

De technische ICT-infrastructuur bestaat uit vele componenten, die het gezamenlijk mogelijk maken de gewenste inzet van ICT te ondersteunen. Binnen deze technische architectuur kunnen de volgende componenten en standaarden worden onderscheiden:

*Ring 1: Netwerk, opgebouwd uit:*

- backbones
- centrale knooppunten (switches)
- datacommunicatie (routers)
- netwerktransport (bekabeld en draadloos)

*Ring 2: Servers, opgebouwd uit:*

- hardware
- besturingssoftware
- standaard gebruikerssoftware die door een ieder te gebruiken is (bijv. kantoorautomatiseringsoftware zoals e-mail, Internet browser en MS-Office)

- databases waarvan de applicaties gebruik maken voor gegevensopslag (Oracle, MS-SQL)
- beheertools (bijv. virusscanner)
- printers, plotters en scanners

*Ring 3: Werkplekken, opgebouwd uit:*

- hardware
- besturingssoftware
- gebruikerssoftware (applicaties)

De technische ICT-infrastructuur van de gemeente Waalwijk voldoet al grotendeels aan het wensbeeld. De ICT uitwijkvoorziening is echter nog onder de maat, er zullen in 2011 voorstellen worden gedaan tot verbetering. Met de kredieten uit het recent vastgestelde ICT-vervangingsplan kunnen de gepleegde investeringen worden gewaarborgd en tevens noodzakelijke verbeteringen worden aangebracht.

## 6 Privacy en beveiliging

Gegevensmanagement en de uitwisseling van gegevens dient te voldoen aan de eisen, die daaraan gesteld worden. Dit betreft zowel de eisen rond privacy, als de eisen rond de informatiebeveiliging (IB). Beide zullen randvoorwaardelijk vervuld moeten worden.

### 6.1 Privacyeisen borgen

Cruciaal voor gegevensuitwisseling zijn de eisen, die gesteld kunnen en moeten worden aan de privacy van burgers en bedrijven. In het algemeen gelden twee basisprincipes, namelijk doelbinding (de gegevensuitwisseling moet een nader beschreven specifiek doel nastreven) en proportionaliteit (de gegevensuitwisseling dient alleen die gegevens te bevatten, die noodzakelijk zijn voor het doel). De privacyeisen zijn landelijke vastgelegd in de wet bescherming privacy (WBP) en worden bewaakt door het agentschap. Dit impliceert dat elke gegevensuitwisseling zal moeten worden getoetst aan:

- de wettelijke kaders: zoals eerder aangegeven zijn een aantal gegevensuitwisselingen in de wet verankerd (WEU, basisregistraties);
- de basisprincipes van doelbinding en proportionaliteit;
- de toestemming van burgers en bedrijven, indien de uitwisseling past binnen de wettelijke kaders (en het vastleggen daarvan in de eigen administratie).

Deze regelgeving dient nauwkeurig te worden opgevolgd c.q. in de bedrijfsvoering van de eigen organisatie als standaardprocedure te worden vastgelegd. In het verlengde daarvan dienen ook de interne eisen te worden vastgelegd, die worden gesteld aan het gebruik zelf en door wie (autorisatie) c.q. de maatregelen die aan de orde zijn indien medewerkers zich niet aan de regels houden. Bijvoorbeeld, via Suwinet-Inkijk kunnen medewerkers in de keten van Werk & Inkomen gegevens opvragen van klanten. Het is uiteraard niet de bedoeling dat "bekende Nederlanders" worden opgevraagd (geen doelbinding!). De organisatie zal daarop scherp moeten toezien.

### 6.2 Beveiligingsbeleid

Op dit moment ontbreekt in de gemeente Waalwijk een integraal informatiebeveiligingsbeleid. Weliswaar is op onderdelen daaraan vorm en inhoud gegeven, doch nog niet alle aspecten zijn beschreven en afgedekt. Zo heeft de afdeling Publiekszaken wel een informatiebeveiligingsplan GBA (dd. 7-9-2010) en een privacyhandboek (2008). Het opstellen van integraal informatiebeveiligingsbeleid en een informatiebeveiligingsplan zal moeten worden opgepakt.

De gemeente Waalwijk beschikt over een back-up en recoveryplan voor de belangrijkste ICT toepassingen en de daaraan gerelateerde (beheerde) gegevensverzamelingen. Waalwijk beschikt daarnaast over beproefde uitwijkprocedures (hoofdzakelijk gericht op de wettelijke GBA en BAG-eisen) en heeft hierover contractuele afspraken gemaakt met externe partijen die dergelijke faciliteiten bieden. Gezien het belang voor de dienstverlening en bedrijfsvoering is uitbreiding van de huidige ICT-uitwijkvoorziening noodzakelijk. Dit zal in de loop van 2011 worden vormgegeven.



Voor de gehele informatiehuishouding van de gemeente Waalwijk wordt een integrale autorisatiestructuur uitgewerkt. Het belang hiervan neemt toe naarmate het netwerk, de informatiesystemen en de gegevensverzamelingen meer geïntegreerd worden.

Door de autorisatie- en bestandstructuur optimaal in te richten, moet voorkomen worden dat gebruikers wachtwoorden uitwisselen en aan elkaar beschikbaar stellen. Gebruikers beschikken over de toegangsrechten die voor het eigen werk en in geval van vervanging van een collega noodzakelijk zijn. Zij kunnen zelf een wachtwoord kiezen en moeten het wachtwoord periodiek vervangen. De frequentie waarmee wachtwoorden moeten worden gewijzigd, wordt bepaald door het gewenste beveiligingsniveau. Uitgangspunt is dat de gebruikers met zo weinig mogelijk verschillende wachtwoorden gebruik kunnen maken van de beschikbaar gestelde ICT-toepassingen. Het is dus gewenst zoveel mogelijk toegang tot applicaties te geven door middel van één wachtwoord (single sign-on).

Er is een duidelijke scheiding aangebracht tussen systemen voor intern gebruik en systemen die extern worden gebruikt:

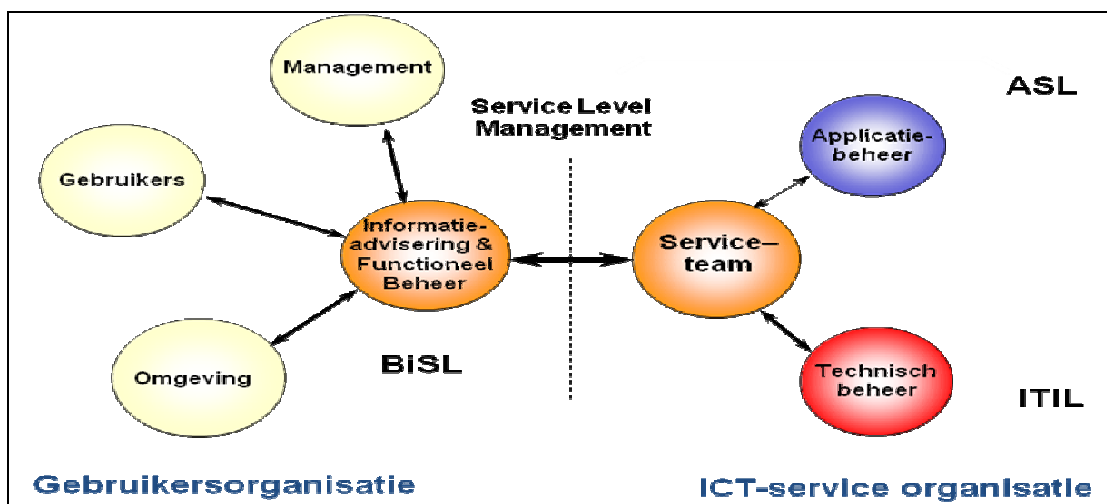
- het netwerk en de werkstations worden beschermd tegen computervirussen en andere ongewenstheden (zoals ongeoorloofde inbreuk van buitenaf);
- het gebruik van het internetmedium is afgeschermd van de resterende ICT infrastructuur;
- het gebruik van toepassingen die de informatie-uitwisseling met externe partijen ondersteunen, is afgeschermd van de interne ICT infrastructuur;
- om te voorkomen dat er virussen op het netwerk en de werkstations terechtkomen, wordt beleid gevoerd dat is gericht op de beveiliging van de gehele infrastructuur. Hiermee is een 100% beveiliging gewaarborgd voor alle ICT componenten;
- er zijn voldoende beveiligingsmaatregelen getroffen voor de fysieke toegang tot computerruimten en –systemen.

## 7 Beheerorganisatie ICT

De toegenomen afhankelijkheid en complexiteit vragen om een ICT beheerorganisatie, die efficiënt en effectief wordt vormgegeven. Daartoe is recent het Bedrijfsplan team ICT opgesteld en vastgesteld door DT en College<sup>10</sup>, zodat de nadere uitwerking (inclusief de uitwerking van dit strategische informatiebeleidplan) vorm en inhoud kan worden gegeven.

### 7.1 Bedrijfsplan ICT

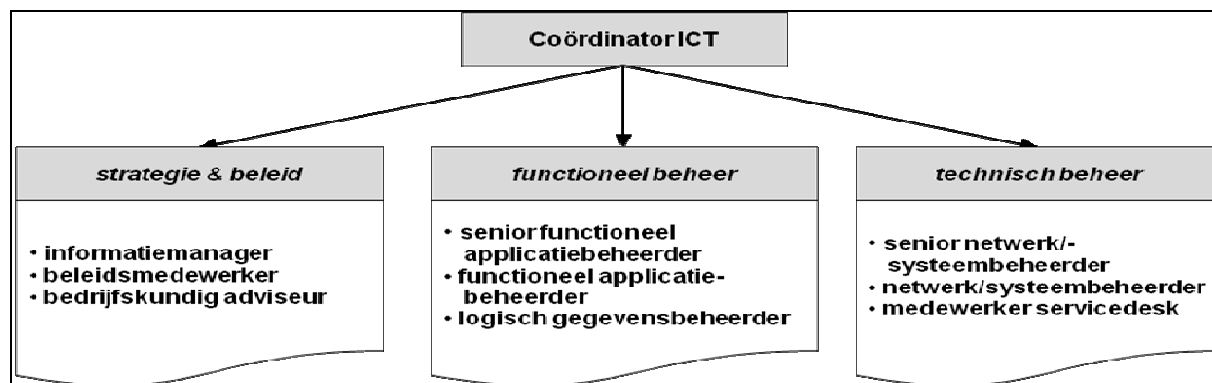
In het Bedrijfsplan ICT is de beheerorganisatie ICT van de gemeente Waalwijk vorm en inhoud gegeven. Dit betreft enerzijds de strategisch/tactische functie richting de klanten (afdelingshoofden en gebruikers, lees de gebruikersorganisatie) en anderzijds de tactisch/operationele vormgeving van het beheer (de ICT-serviceorganisatie).



In het Bedrijfsplan zijn de producten en processen van het team ICT beschreven, die uiteraard aansluiten op dit strategisch informatiebeleid, zoals het opstellen en het beheer van de informatiearchitectuur en technische architectuur, het logisch gegevensbeheer, het beveiligingsbeleid e.d.. Met de herinrichting van de ICT-functie en de daarin tevens opgenomen bundeling van het functioneel applicatiebeheer van alle kernapplicaties uit de informatiearchitectuur, kunnen belangrijke stappen worden gezet naar de toekomst en is de basis gelegd.

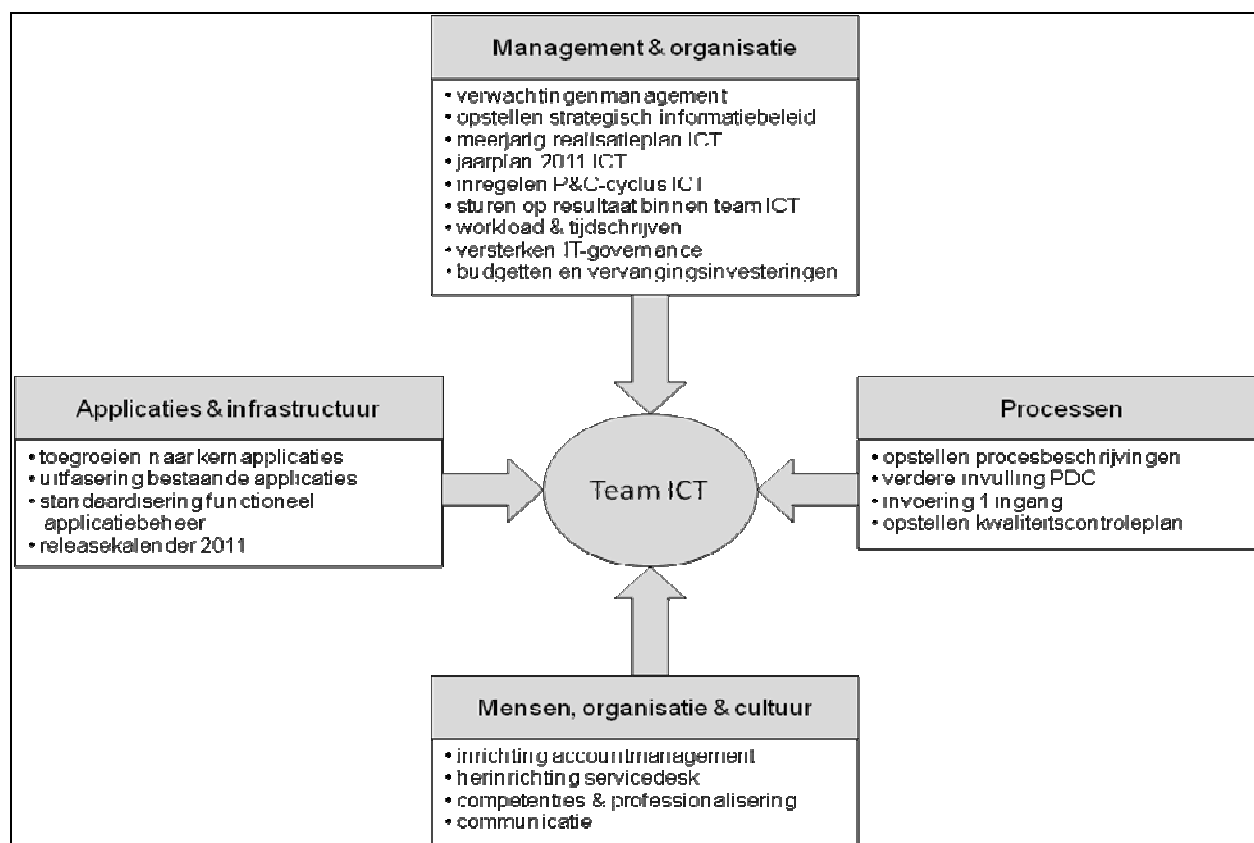
Voor de volledigheid is in de volgende figuur de structuur van het team ICT opgenomen.

<sup>10</sup> Bedrijfsplan ICT en transitieplan naar de nieuwe organisatie, versie 0.13, 9 juni 2010, Gemeente Waalwijk



## 7.2 Doorontwikkeling

In het Bedrijfsplan ICT is onderkend dat een verdere doorontwikkeling van het team ICT nodig is rond een aantal thema's. In onderstaande afbeelding zijn deze thema's en de relevante activiteiten opgenomen. Voor dit ontwikkeltraject is een periode van 1½ jaar uitgetrokken.



## 7.3 Afspraken beheer soft- en hardware

De realisatie van de Waalwijkse informatie- en technische architectuur en de aansluiting daarvan op alle landelijke componenten vereist dat specifieke keuzes worden gemaakt bij

het beheer van hard- en software. Deze dienen aan het strategische informatiebeleid te voldoen en dienen te passen binnen de gemaakte keuzes. Tegen deze achtergrond is in het Bedrijfsplan ICT als uitgangspunt gekozen dat alle aanschaf van soft- en hardware via het team ICT verlopen, zodat deze afstemming expliciet kan worden gemaakt. In situaties waarbij "meningsverschillen" bestaan tussen de inhoudelijke afdeling en het team ICT zal de betreffende keuze worden voorgelegd aan het DT/MO.

Wat betreft het beheer van software is in het bedrijfsplan afgesproken "*team ICT, tenzij...*". Uitgangspunt is dat de applicaties, die tot de basisarchitectuur behoren, worden beheerd door het team ICT. Voor de in te zetten hardware geldt hetzelfde uitgangspunt.

Het beheer neemt toe door nieuwe informatiesystemen en aanvullende ondersteunende hardware. Met de afdelingsmanagers zijn, ten behoeve van het meerjarig ICT realisatieplan 2011 - 2014, meer dan 60 ontwikkelingen en projecten in kaart gebracht. Het is noodzakelijk dat bij elk project waarbij een nieuw informatiesysteem geïmplementeerd wordt, het functioneel- en technisch beheer geregeld wordt. De projectleider dient in het projectplan een hoofdstuk functioneel en technisch beheer op te nemen. De projectleider dient samen met een eventuele leverancier en/of team ICT een inschatting te maken van de benodigde capaciteit en kennis voor het functioneel en technisch beheer. De afdeling, leverancier en team ICT zijn dan in staat een inschatting te maken van de gevolgen.

De richtlijnen bij het functioneel beheer zijn in het bedrijfsplan ICT<sup>11</sup> als volgt vastgesteld:

- Het functioneel applicatiebeheer wordt binnen het team ICT ondergebracht, tenzij... Binnen de gemeente Waalwijk wordt onderscheid gemaakt tussen kernapplicaties (die veelal intensief functioneel beheer vereisen) en kleine applicaties, die slechts één of enkele gebruikers kennen en minder beheer.
- Het functioneel applicatiebeheer van kernapplicaties (bijv. Corsa Case) is binnen het team ICT ondergebracht. Kernapplicaties vervullen een dominante rol binnen de informatiearchitectuur van de gemeente en worden centraal beheerd.
- Het functioneel applicatiebeheer van eenvoudige, kleine en niet bedrijfskritische applicaties blijft binnen de afdelingen.

Het uitfasen van overbodige informatiesystemen (bijv. bij vervanging) is noodzakelijk om de beheersbaarheid te garanderen. Daarnaast wordt getracht om ook zoveel mogelijk functionaliteiten in één informatiesysteem te selecteren in plaats van afzonderlijke informatiesystemen.

---

<sup>11</sup> Bedrijfsplan ICT en transitieplan naar de nieuwe organisatie, versie 0.13, 9 juni 2010, Gemeente Waalwijk

## Bijlage: Verklarende woordenlijst

Architectuur	Architectuur is als benadering en begrip afkomstig uit de wereld van informatievoorziening. Een architectuur beschrijft de samenhangende structuur van de informatievoorziening, de daarmee te ondersteunen bedrijfsomgeving en de benodigde technische componenten. De architectuur van een organisatie omvat ook de manier waarop de informatievoorziening bijdraagt aan de doelstellingen van de organisatie, plus de veranderstrategie die nodig is om die doelstellingen te realiseren. Het architectuurmodel van de Elektronische Overheid onderscheidt drie lagen: bedrijfsarchitectuur, informatiearchitectuur en de ICT- of technische architectuur. Invulling geven aan een architectuur waarmee nieuwe doelstellingen zoals de andere overheid worden gerealiseerd, vergt investeringen. Bestaande applicaties en systemen moeten worden aangepast of vervangen, processen moeten worden vernieuwd en de organisatie als geheel moet zich nieuwe werkwijzen eigen maken.
Authenticatie	Proces waarbij een computer of applicatie nagaat of een gebruiker, andere computer of applicatie daadwerkelijk is wie hij beweert te zijn. Het gemeenschappelijke authenticatiesysteem voor de overheid is DigiD. Na de authenticatie vindt autorisatie plaats om na te gaan welke toegangsrechten de geauthenticeerde gebruiker, computer of applicatie heeft.
Backoffice	Afdelingen en medewerkers die geen direct contact met klanten onderhouden, maar het leveren van diensten aan klanten ondersteunen. Afdelingen en medewerkers die ondersteuning bieden aan de dienstverlening, maar zelf geen direct contact met klanten hebben. Zoals het systeembeheer, administratieve afdelingen en ontwikkel- en kantoorafdelingen.
Basisregistratie	De authentieke landelijke registraties van personen, gebouwen, adressen, kadaster, topografie en ondernemingen en andere organisaties.
Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	De basisregistratie bevat authentieke gebouwgegevens en adresgegevens. Het gebruik hiervan vindt plaats binnen een eigen wettelijk kader en houdt rekening met bestaande wetgeving. VROM zorgt voor de centrale voorzieningen en de bijbehorende wetgeving, gemeenten richten de basisregistraties in en leveren de gegevens aan de landelijke voorziening. Uiterlijk 1-7-2009 moeten gemeenten zijn aangesloten op de Landelijke Voorziening
Basisregistratie Percelen (Kadaster)	Elk perceel in Nederland met gebouw is geregistreerd. De basisregistratie kadaster is één van de zes registraties uit het hele stelsel van basisregistraties. Voor het Kadaster geldt net als voor de GBA dat het eigenlijk al werkt als een basisregistratie. Alleen de wetgeving moet nog worden aangepast. Zodat er ook voor alle kadastrale gegevens een verplichtstelling van het gebruik komt, en een terugmeldplicht. De registratie wordt beheerd door het Kadaster. Gemeenten moeten op 1-1-2009 zijn aangesloten.
Basisregistratie Persoonsgegevens	Een basisregister met de persoonsgegevens van de inwoners. Het gebruik hiervan vindt plaats binnen een eigen wettelijk kader en houdt rekening met bestaande wetgeving. Het ministerie van BZK zorgt voor de centrale voorzieningen en de bijbehorende wetgeving, gemeenten richten de basisregistraties in en leveren de gegevens aan de landelijke voorziening.

Burgerservice-nummer (BSN)	Het is een uniek persoonsnummer, waarmee een inwoner zich kan identificeren. Het nummer leidt tot efficiënte én betrouwbare uitwisseling van persoonsgegevens tussen burger en overheid.
Dienstenrichtlijn	Het gaat hierbij om een Europese richtlijn met als doelstelling om in 2010 een echte interne dienstenmarkt binnen de Europese Unie te realiseren. De dienstenrichtlijn verplicht dat er één loket wordt ingericht waar dienstverleners voor al hun informatieaanvragen en de afhandeling van de benodigde procedures terecht kunnen. Tevens wordt verplicht dat (decentrale) administratieve samenwerking in de vorm van informatie-uitwisseling realiseren.
Digitaal Omgevingsloket (WABO)	De omgevingsvergunning is één geïntegreerde vergunning voor bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu. Landelijk worden drie landelijke voorzieningen ontwikkeld (e-formulier, centrale voorziening vergunningen en branchewijzers) waarmee gemeenten, provincies en waterschappen hun eigen digitale omgevingsloket kunnen inrichten. Via het digitale omgevingsloket kan de omgevingsvergunning worden aangevraagd.
Document management systeem (DMS)	Met een Document Management Systeem (DMS) kunnen elektronische documenten beheerd worden gedurende hun gehele levenscyclus, inclusief o.a. registratie en versiecontrole, document integriteit, opzoeken, raadplegen, verspreiden en archivering.
E-formulieren	E-formulieren zijn formulieren die inwoners en bedrijven digitaal kunnen invullen om producten en diensten aan te vragen. Door koppelingen met de basisregistraties wordt zoveel mogelijk informatie vooraf ingevuld op het formulier. De formulieren zijn intelligent opgebouwd, waardoor een inwoner of bedrijf alleen de vragen hoeft te beantwoorden die op zijn situatie van toepassing zijn.
Elektronische transacties	Dit betekent volledig digitale afhandeling van zaken; dit gaat verder dan alleen elektronische betalingen. Het gaat van aanvraag tot en met beschikking. Overigens zal dit net voor alle producten en diensten mogelijk zijn.
Frontoffice	Afdelingen en medewerkers die direct contact onderhouden met inwoners en bedrijven. Zij hebben een dienstverlenende functie.
Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)	GBA is dé spil van de identiteitsinfrastructuur. Hierin staan de persoonsgegevens van de inwoners vermeld. Het huidige GBA werkt al als basisregistratie, alleen de wetgeving moet worden veranderd. De naam GBA wordt dan vervangen door Basisregistratie Persoonsgegevens. Hierin komen dezelfde soort gegevens te staan.
ICT-architectuur	ICT-architectuur beschrijft de samenhangende structuur van de verschillende applicaties en systemen, de eisen die aan de koppelingen, applicaties en systemen worden gesteld en de beveiliging. Zie verder: Architectuur.
Informatie architectuur	Informatiearchitectuur beschrijft onder andere hoe de (basis)registraties en dossiers worden opgebouwd, aan welke eisen de gegevens en documenten moeten voldoen, hoe de kwaliteit van de gegevens en documenten wordt beheerd, hoe autorisaties worden geregeld en hoe de gegevens en documenten worden gebruikt. Zie verder: Architectuur.
Klanten Contact Center (KCC)	Het klanten contact center is een organisatieonderdeel van de gemeente dat vragen van burgers (via mail, post, balie of telefoon) inneemt en soms ook afhandelt.
Midoffice	Het midoffice is een verzameling van applicaties die zorg draagt voor de

	afstemming tussen frontoffice en backoffice. Het workflow management systeem en het document management systeem maken onderdeel uit van het midoffice. Ook bevat het midoffice een servicebroker.
Multichannel	Hier worden meerdere kanalen mee bedoeld, waarlangs communicatie kan plaats vinden. Voorbeelden hiervan zijn een centrale balie, telefoon, website en e-mail.
Persoonlijke digitale omgeving/ persoonlijke internetpagina (PIP)	Een internetpagina bij de overheid die burgers zelf kunnen inrichten. Het is de bedoeling dat op deze pagina persoonlijke gegevens en informatie komen te staan over alle lopende contacten van de burger met de overheid. Eigen gegevens die daarbij van belang zijn, worden zo langs één weg toegankelijk en kunnen makkelijker meervoudig gebruikt worden. Een PIP kan verder worden gebruikt om persoonlijke voorkeursopties in te stellen voor het ontvangen van bijvoorbeeld statusberichten en nieuwsberichten van de overheid.
Publieksbalie	De benaming voor een balie bij de gemeente waarmee de één-loket gedachte fysiek gestalte krijgt.
Website	Een website, webstek of web site (afgeleid van het woord wereldwijde web) is een verzameling samenhangende (web)pagina's met mogelijk andere data, zoals afbeeldingen en video's, die toegankelijk zijn via het Internet.