



Den Haag

Aan

Wethouder Financiën, Integratie en Stadsdelen.

Ter attentie van

Rachid Guernaoui

Datum

25 september 2019

Onderwerp

Stand van zaken Haagse informatiebeheersystemen

MEMO**Afzender**

Marijn Fraanje (CIO)

Dienst

Bestuursdienst

Afdeling

Directie Informatie

Doorkiesnummer

3532702

E-mailadres

marijn.fraanje@denhaag.nl

Beste Rachid,

Naar aanleiding van het businesscasegesprek rondom het programma 'Koers op Digitaal' van 12 juli jl. heb jij aan projectleider Saskia Wiegman opdracht gegeven een technische architectuurplaat rondom de Haagse informatiebeheersystemen te presenteren. Vanuit mijn verantwoordelijkheid als CIO heb ik dit vervolgens opgepakt en in beeld laten brengen.

Om te komen tot de gewenste "SOLL"-situatie en de daarvan afgeleide technische architectuur schets ik in deze notitie de "IST"-situatie rondom de informatiehuishouding binnen het concern en de bedrijfsvoering, de redenen waarom we hier niet tevreden mee kunnen zijn en hoe wij werken aan de voortdurende verbetering hiervan.

IST-situatie

Gemeenteambtenaren zijn informatieverwerkers. Informatie, data en gegevens zijn niet langer een bijproduct, zij zijn dé grondstof van onze organisatie. Het (stelsel van) informatiebeheersystemen is in principe dan ook het meest bedrijfskritieke systeem dat wij beheren en onderhouden. Informatiebeheer en data- en gegevensmanagement staan echter niet altijd boven aan de prioriteitenlijst. Wel wordt er hard gewerkt om gemeentelijke informatie goed te beheren, te ontsluiten en ter beschikking te stellen. Er gaat hierin veel goed, maar er kan in de praktijk niet altijd adequaat gereageerd worden op bijvoorbeeld WOB-verzoeken of mogelijke datalekken.

Informatiebeheer is momenteel primair gericht op het beheer van documenten. Verwerking hiervan gebeurt grotendeels nog op papier, maar steeds meer op basis van digitale documenten en zelfs "vormloze" data en gegevens. Het streven is dat gemeentelijke informatie deels vanuit procesapplicaties of rechtstreeks aangeleverd wordt aan het gemeentelijke document management systeem (DMS).

De praktijk wijst uit dat gemeentelijke informatie gefragmenteerd is opgeslagen in onder meer e-mailsystemen, USB-sticks, cloud-omgevingen, netwerkschijven, kluisen en bureaulades. Deze informatie komt niet of nauwelijks in het DMS terecht en kan daarom niet of onvoldoende beheerd worden.

Bovendien is de kwaliteit van de ontsluiting matig en is de mate van structureren van de

documenten die worden aangeleverd beperkt. Hoe meer gestructureerd informatie wordt opgeslagen hoe beter deze beheerd kan worden.

De gemeente kent zowel gestructureerde als ongestructureerde informatie. De gestructureerde informatie wordt voornamelijk via procesapplicaties verwerkt en doorgezet naar het DMS. De ongestructureerde informatie (mails, ingekomen en verstuurd fysieke post en informatie op netwerkschijven en SharePoint) behoeft echter de meeste aandacht.

Onder de naam 'Digitaal Samenwerken' is SharePoint functionaliteit ingevoerd voor opslag van documenten die niet binnen een procesapplicatie horen. Er komt nog een koppeling om deze documenten na een retentieperiode over te brengen naar het DMS. Voor het nog dit jaar in te voeren digitale postregistratiesysteem IRIS is ook een koppeling met het DMS ontwikkeld. Ook hier is een sterke afhankelijkheid van de kwaliteit van de aangebrachte structurering en metadatering van deze documenten.

Noodzaak tot verbetering

De toegankelijkheid van overheidsinformatie is van belang voor de democratische controle, de keuzevrijheid, zeggenschap, de bewijs- en rechtzoekende burger en de maatschappelijke betrokkenheid. Het is daarom van cruciaal belang dat de inwoners en bedrijven optimale 24/7 toegang hebben tot de openbare informatie van de gemeente Den Haag.

Naast de traditionele wet- en regelgeving binnen het Informatiebeheer domein zijn er diverse ontwikkelingen die een grote impact (gaan) hebben, zoals toenemende digitalisering, de AVG, de Wet open overheid (Woo) en de Omgevingswet¹. Ook hebben maatschappelijke en technische ontwikkelingen (zoals data gestuurd werken) impact op de wijze van inrichten van de informatie huishouding.

De gemeente zit al lange tijd in een ontwikkeling waarbij de rol van informatie en in toenemende mate data toeneemt voor de sturing van processen. Van data als bijproduct gaan we naar volautomatische processen gebaseerd op data. Dit moet de gemeentelijke organisatie beter in staat stellen om de burger tijdig en juist te bedienen, verantwoording af te leggen en proactief te werken: voorspellen in plaats van reageren.

Gewenste situatie

Wat hierboven beschreven staat dwingt een andere, meer integrale benadering van het vakgebied af. Concreet betekent dit dat:

- Applicaties dusdanig worden ingericht dat rekening wordt gehouden met het (duurzaam) toegankelijk maken en houden van gemeentelijke informatie;
- Informatie bij ontvangst dan wel creatie wordt voorzien van de vastgestelde (minimale) metadata zodat voldaan kan worden aan de vigerende wet- en regelgeving² betreffende vernietiging (AVG) van informatie;

¹ Wet Open Overheid en Omgevingswet zijn in voorbereiding.

² In de volksmond wordt dit 'informatiebeheer by design' genoemd.

- De bereidheid tot interne transparantie en de vaardigheid om hier verantwoord mee om te gaan worden gestimuleerd zodat informatie breder beschikbaar komt voor de gemeentelijke processen;
- De gemeente de burger centraal stelt en zoveel mogelijk op basis van open data ontsluit en 'openbare' informatie i.h.k.v. de Woo proactief beschikbaar gaat stellen.

Om tot de gewenste architectuur te komen zijn er al verschillende ontwikkelingen in gang gezet. Een aantal hiervan staan ook benoemd in het programma Koers op Digitaal. Dit zijn de belangrijkste:

- **SharePoint** t.b.v. digitaal samenwerken (Koers op Digitaal). Met de komst van SharePoint wordt de opslag van ongestructureerde en slecht ontsloten informatie op netwerkschijven gereduceerd. Door de realisatie van een koppeling aan DMS kan de informatie ook daadwerkelijk beheerd worden en voldaan worden aan de vigerende wet- en regelgeving. De overgang naar Office 365 is hiervoor randvoorwaardelijk;
- **IRIS** t.b.v. postafhandeling (Koers op Digitaal). IRIS vervangt het huidige postregistratiesysteem IRS4ALL en biedt mogelijkheden voor het volledig digitaal afhandelen van de gemeentelijke poststroom, o.a. door de inzet van een digitale handtekeningentool. Tevens is een koppeling met het DMS voorzien;
- **Stroomlijnen van de (interne) besluitvormingsprocessen** (Koers op Digitaal): door het weglaten van overbodige processtappen en het digitaliseren van papieren handelingen kan binnen het bestuurlijke stukkenproces efficiënter en sneller worden gewerkt;
- **Aansluiten processystemen op DMS**: koppelen van applicaties zodat gestructureerde informatie beter beheerd kan worden. Dit is een langlopend traject dat zowel pieken als dalen kent. Enkele systemen die veel informatie verwerken zoals Oracle EBS en het gemeentelijke belastingsysteem zijn aangesloten op het DMS. Veel processystemen zijn nog niet aangesloten omdat enerzijds de noodzaak niet genoeg wordt gezien en anderzijds er geen centraal budget voor is vrijgemaakt;
- **Record Management in DMS**: hiermee kan gemeentelijke informatie daadwerkelijk vernietigd worden of tijdig worden overgedragen aan het HGA op basis van de geldende Selectielijst. Hiermee wordt voldaan aan de eisen vanuit de Archiefwet 1995;
- **Invoeren gemeentelijke metadataset**: betreft uniforme structurering en ontsluiting van gemeentelijke informatie op basis van een minimum set waarmee wordt voldaan aan wet- en regelgeving. Deze 'Minimale Metadataset' is binnen het CO I&A vastgesteld en wordt momenteel binnen het DMS ingevoerd. Parallel hieraan ontwikkelt het CIO Office een strategie om de overige gemeentelijke applicaties te voorzien van deze metadata zodat de gemeentelijke applicaties onderling interoperabel worden;
- **Informatieplattegrond**: inzicht geven in welke gemeentelijke informatie op welke plek is opgeslagen. Op basis hiervan kan beleid ontwikkeld worden om deze informatie naar het DMS te geleiden en op basis van de vastgestelde metadataset te ontsluiten;
- **Kwaliteitssysteem**: door middel van een cyclisch systeem de kwaliteit van de gemeentelijke informatiehuishouding constant onder de aandacht brengen en verbeteren.

De volgende uitdagingen worden onderzocht en moeten op korte termijn ook worden aangepakt:

- **Visie op contentarchitectuur:** Op dit moment is het nog lastig vast te stellen in welk systeem bepaalde informatie moet worden opgeslagen of kan worden terug gevonden en wie hiervoor verantwoordelijk is. Een heldere en gedragen visie moet hier betere antwoorden op geven.
- **Bereidheid en vaardigheid medewerkers:** De kwaliteit van informatiebeheer is sterk afhankelijk van de input door gemeentelijke medewerkers. Alle ambtenaren zijn informatiewerkers en moeten getraind en gestimuleerd worden om op de juiste wijze hun informatie op te slaan en te delen.
- **Publieke toegang tot informatie:** Op dit moment is de informatiehuishouding nog erg intern gericht. De burger centraal stellen en proactief informatie beschikbaar stellen vraagt om een systeem of methode waarmee dit kan plaatsvinden. Mogelijk in de vorm van een publiekspitaal en zoekoplossing.
- **Overgang van documentenbeheer naar informatiebeheer:** Veel gemeentelijke informatie bestaat als data die niet in een document is opgeslagen. De duurzame opslag en ontsluiting van deze informatie vraagt aandacht. Informatiebeheer moet gaan over beheer van informatie en niet enkel over beheer van documenten zoals nu overwegend het geval is.

