

# **Uitvoeringsplan 2022 Digitale Transformatie**

Versie 1.0

Datum: 14 januari 2022

Status: Definitief

Beheer: afdeling A&I



Inhoudsopgave	
Uitvoeringsplan 2022 Digitale Transformatie .....	1
Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
Thema 1, Samenleving: verbeteren van de dienstverlening .....	3
Thema 2, Systemen: versterken interne beheersing op ICT.....	4
Thema 3, Processen: wetten, regelgeving en rijksvoorzieningen .....	4
Thema 4, Mensen: investeren in de organisatieontwikkeling.....	4
2. Historie .....	5
3. Uitvoering.....	5
Opdrachtgever - Opdrachtnemer.....	5
Projectplannen en -teams .....	5
Sturing .....	5
Hygiënefactoren.....	5
Minimalisatie van risico's.....	6
4. Eenmalige en structurele kosten in 2022 .....	6
5. Projectbrieven.....	7
Thema 1, Samenleving: verbeteren van de dienstverlening .....	7
Projectbrief 1.3 Digitaliseren en optimaliseren van klantprocessen.....	7
Projectbrief 1.4 Moderniseren klantcontact .....	9
Thema 2, Systemen: versterken van de interne beheersing op ICT .....	11
Projectbrief 2.1 Veilige gegevensuitwisseling met ketenpartners.....	11
Projectbrief 2.4 Autorisatiemanagement inrichten, inclusief functiescheiding.....	13
Projectbrief 2.7 Moderniseren applicatielandschap t.b.v. digitaal samenwerken .....	15
Thema 3, Processen: voldoen aan wet- en regelgeving .....	17
Projectbrief 3.14 Digitaliseren bouwarchief Amstelveen volgens eisen IBT .....	17
Projectbrief 3.19 Logging en monitoring (Siem/Soc) .....	18
Projectbrief 3.22 Ondersteuning nieuwe wet- en regelgeving .....	19
Thema 4, Mensen: investeren in de organisatieontwikkeling.....	21
Projectbrief 4.1 Werkprocesondersteuning en tijdelijke capaciteitsuitbreiding.....	21
Projectbrief 4.2 Management dashboards dienstverlening (BI) .....	23
Projectbrief 4.4 Ontwikkelen opleidingen medewerkers .....	25
Projectbrief 4.5 Ondersteuning MD traject leidinggevenden .....	27
6. Kostenoverzicht per thema .....	28
Thema 1, Samenleving: verbeteren van de dienstverlening .....	28
Thema 2, Systemen: versterken van de interne beheersing op ICT .....	28
Thema 3, Processen: voldoen aan wet- en regelgeving .....	28
Thema 4, Mensen: investeren in organisatieontwikkeling .....	28



## 1. Inleiding

De digitale transformatie bij de overheid is in volle gang. De rijksoverheid past haar wet- en regelgeving hierop regelmatig aan. In Amstelveen en Aalsmeer zijn we ook vol bezig met het digitaliseren van onze dienstverlening. Niet alleen door producten en diensten digitaal aan te bieden, maar ook door medewerkers digitale werkomgevingen te bieden. Zodoende zijn we tegenwoordig in staat om zelfs gedurende een lockdown een groot deel van onze dienstverlening te continueren. De digitale transformatie verder reikt dan technologie; het gaat ook over het optimaliseren van processen en het ontwikkelen van de organisatie en de medewerkers, zodat de technische mogelijkheden goed worden benut en ingezet.

De ambitie van Amstelveen is vastgelegd in een plan, [Amstelveen Connected, digitale ambitie](#). Op basis van dit plan wordt jaarlijks een uitvoeringsplan gemaakt. Dit uitvoeringsplan beschrijft wat de organisatie in 2022 gaat doen, wat dat gaat kosten en wat het gaat opleveren. Eerst worden de lijnen waarlangs de projecten lopen besproken. De projecten worden in onderliggende projectbrieven nader toegelicht.

Dit is het 4<sup>e</sup> en laatste uitvoeringsplan. Een aantal projecten die we in 2022 uitvoeren kennen een variant die in voorgaande jaren is gestart. Bij elke jaargang gelden er nieuwe resultaatverplichtingen en bijbehorende budgetten. In de projectbrieven geven we daarom aan, indien van toepassing, wat er voorafgaand is gerealiseerd.

De nummering van projecten is zodanig dat de projectnummers jaaroverstijgend uniek zijn: zo is project 1.3 in alle jaargangen uitgevoerd en heeft project 1.1 alleen plaatsgevonden in 2019 en wordt daarom niet meer beschreven.

### 2022 is een transitiejaar

In 2022 zal het programma worden afgerond en is er extra aandacht voor borging van de resultaten in de organisatie en het versterken van de organisatie, zodat er blijvend aandacht is voor het benutten van de digitale mogelijkheden en het doorvoeren van benodigde wijzigingen als gevolg van nieuwe wetten en regelgeving.

In 2022 zullen geen grote nieuwe applicaties worden aangeschaft. In de projectplannen van alle projecten zullen onderstaande doelstellingen terugkomen en de bijbehorende kwalitatieve maar vooral kwantitatieve baten zullen in het projectplan beschreven worden.

#### Processen optimaliseren (samen, snel en bereikbaar)

- Optimaal gebruik maken van de beschikbare functionaliteit in het digitaal kanaal, om een gebruiksvriendelijke ervaring te bieden
- Het digitale klantproces direct aansluiten op digitale werkprocessen

#### Werkomgeving papierloos en digitaal

- Het creëren van een papierloze organisatie
- Verbeteren van de mogelijkheden voor digitaal (samen)werken

De projecten in het uitvoeringsplan zijn geclusterd in onderstaande 4 thema's.

### **Thema 1, Samenleving: verbeteren van de dienstverlening**

We besteden een groot deel van de capaciteit aan het verbeteren van de externe dienstverlening. Deze projecten zijn in voorgaande jaren gestart en in 2022 zullen we nog tientallen klantprocessen optimaliseren en digitaliseren.

Projecten:

- Digitaliseren en optimaliseren van klantprocessen, inclusief communicatie over digitale dienstverlening
- Verbeteren klantcontact ondersteuning



## **Thema 2, Systemen: versterken interne beheersing op ICT**

We gaan moderne voorzieningen inzetten om digitaal samenwerken te ondersteunen in een digitale werkomgeving. Daarbij is veilige gegevensuitwisseling van groot belang. Daar hoort ook bij dat we functiescheidingen en autorisaties op een goede manier inregelen. Tevens gaan we ondersteuning verlenen aan team communicatie bij de doorontwikkeling van het digitale kanaal de komende jaren. Tot slot verlenen we ondersteuning aan het fysiek domein bij het inrichten van assetmanagement.

Projecten:

- Moderniseren applicatielandschap t.b.v. digitaal samenwerken
- Veilige gegevensuitwisseling realiseren met ketenpartners
- Autorisatiemanagement inrichten

## **Thema 3, Processen: wetten, regelgeving en rijksvoorzieningen**

De digitalisering is voor de rijksoverheid en voor de EU ook een belangrijk thema en regelmatig worden wetten en regelgeving aangepast om de digitale dienstverlening te stimuleren, danwel beter in te kunnen zetten. Daarbij is er natuurlijk veel aandacht voor de belangen van burgers en ondernemers. Ook veiligheid is een belangrijk aandachtspunt. Het komende jaar richten we ons op de volgende projecten.

Projecten:

- Digitaliseren bouwarchief volgens eisen Interbestuurlijk Toezicht
- Logging en monitoring netwerk (Siem/Soc)
- Doorvoeren digitalisering ter ondersteuning van nieuwe wet en regelgeving, zoals Wet Open overheid (WOO), Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv), digitaliseren rechtspraak, Single Digital Gateway (SDG)

## **Thema 4, Mensen: investeren in de organisatieontwikkeling**

De medewerkers in de organisatie verzorgen onze (digitale) dienstverlening. Daarom investeren we in de ontwikkeling van onze medewerkers met opleidingen en trainingen, waarbij we met name kijken naar de expertise die wordt gevraagd voor werken in een digitale werkomgeving.

Projecten:

- Ontwikkelen van opleidingen
- Management dashboards dienstverlening

Tevens richten we ons in dit transitiejaar op het versterken van vakafdelingen bij het uitvoeren van digitaliseringsprojecten.

Activiteiten:

- Ondersteunen HRM: MD traject voor management
- Ondersteunen vakafdelingen: digitaliseren werkprocessen
- Ondersteunen communicatie: versterken team Digitale Dienstverlening
- Ondersteunen fysiek domein: project Assetmanagement
- Ondersteunen privacy team: uitvoeren verplichte DPIA's
- Ondersteunen en coachen vakafdelingen, zodat een deel van de benodigde digitalisering in de komende jaren door de organisatie zelf uitgevoerd kan worden



## 2. Historie

Medio 2017 is gestart met een plan om stappen te maken in de digitalisering van de dienstverlening en interne bedrijfsprocessen. Dit plan is begin 2018 opgeleverd en in juni 2018 geadopteerd als ambitie: [Amstelveen Connected](#). Hierbij is de afspraak gemaakt om stapsgewijs met jaarlijkse uitvoeringsplannen te werken aan die digitale ambitie.

## 3. Uitvoering

### Opdrachtgever - Opdrachtnemer

De directie is ambtelijk opdrachtnemer van het college voor het programma Amstelveen Connected en als zodanig eindverantwoordelijk voor de realisatie van de digitale ambitie en het uitvoeringsplan 2022. De resultaten van het programma richten zich op de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer, tenzij anders vermeld. De directie belegt de realisatie van het uitvoeringsplan 2022 bij de directeur Bedrijfsvoering, die daarbij wordt ondersteund door een kernteam van programma Digitale Transformatie.

### Projectplannen en -teams

De resultaten worden projectmatig gerealiseerd in samenwerking met de vakafdeling. Vrijwel alle projecten zijn al gestart. Op basis van de in dit uitvoeringsplan opgenomen projectbrieven wordt door de bestaande projectteams een plan uitgewerkt om de resultaten voor 2022 te behalen.

Hierbij volgen we zo veel mogelijk een standaard werkwijze; we onderscheiden 5 werkblokken: ontwerpen – bouwen – testen – voorbereiden implementatie – implementatie en communicatie.

De projecten worden volgens plan uitgevoerd en door de opdrachtnemer (tactisch) en de projectleider (operationeel) aangestuurd. Budgetten worden bij start van het project vrijgegeven.

### Sturing

De sturing op het uitvoeringsplan wordt als volgt georganiseerd:

- Het kernteam stuurt het programma aan in samenhang met andere grote programma's en projecten in de organisatie binnen het kader van de organisatieontwikkeling en het uitvoeringsplan 2022.
- De voor een project verantwoordelijke opdrachtnemer en de projectleiders sturen de realisatie en implementatie binnen het kader van het projectplan.

De rapportages zijn als volgt ingericht:

- De projectleiders rapporteren over de voortgang aan de programmacoördinator
- De programmacoördinator rapporteert over de voortgang aan het kernteam en opdrachtgever (directeur Bedrijfsvoering);
- De opdrachtgever rapporteert over de voortgang aan het college;
- De opdrachtnemers agenderen afwijkingen van het vastgestelde projectplan in het overleg met het kernteam en leggen daarbij voorstellen voor oplossingen voor;
- Het verantwoordelijke directielid bespreekt afwijkingen op het uitvoeringsplan met de wethouder en het college en legt voorstellen voor oplossingen voor.

### Hygiënefactoren

Voor de projecten is ondersteuning beschikbaar die zorgt voor de hygiënefactoren:

- Besluitenlijsten
- Actielijsten
- Rapportages



- Planning en management van resources
- Financiële controle, o.l.v. concern controller
- Contractmanagement
- Archief
- Formats, standaarden en richtlijnen

#### **Minimalisatie van risico's**

We minimaliseren risico's door vóór de start van de realisatie de risico's te bespreken en risicobeperkende maatregelen te nemen. Tevens wordt gecontroleerd of voldaan kan worden aan de gestelde randvoorwaarden.

#### **4. Eenmalige en structurele kosten in 2022**

In de kostenraming is aangegeven welke eenmalige en structurele kosten gemaakt moeten worden. Bij eenmalige kosten maken we onderscheid in de kostensoorten expertise (inhuur capaciteit en uitbesteed werk), aankopen en opleidingen. Bij structurele kosten maken we onderscheid in de kostensoorten formatie (capaciteit), licenties/audits en aankopen. Voor ieder project is een begroting bijgevoegd. Indien de post 'overige kosten' wordt vermeld dan wordt deze gedekt uit de bij het betreffende project beschreven projectbegroting (structurele en incidentele kosten), uit bestaande formatie of uit de post onvoorzien.

In 2022 bedragen de eenmalige kosten € 2.023.500.

De structurele kosten voor de digitale transformatie zijn € 75.000.

Deze kosten vallen binnen de oorspronkelijke meerjarenbegroting voor programma Digitale Transformatie.

#### **Programmamakosten per thema (jaarschijf 2022)**

<b>Programma</b>	<b>Eenmalige kosten</b>	<b>Structurele kosten</b>
Thema 1 Samenleving	500.000	20.000
Thema 2 Systemen	200.000	30.000
Thema 3 Processen	523.500	25.000
Thema 4 Mensen	550.000	0
Programma organisatie en frictiekosten	150.000	0
Onvoorzien	100.000	0
<b>Totale kosten</b>	<b>2.023.500</b>	<b>75.000</b>



## 5. Projectbrieven

In dit hoofdstuk staan alle projectbrieven en resultaatverplichtingen voor jaarschijf 2022. De grondslag voor al deze projecten is het plan [Amstelveen Connected, digitale ambitie](#). Voor alle projecten geldt dat het collegeprogramma wordt ondersteund, bijdraagt aan de dienstverleningsvisie en bijdraagt aan het voldoen aan wettelijke verplichtingen en/of het uitvoeren van gemeentelijke taken.

### Thema 1, Samenleving: verbeteren van de dienstverlening

#### Projectbrief 1.3 Digitaliseren en optimaliseren van klantprocessen

Project beschrijving	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>Als gevolg van de digitalisering, globalisering en individualisering verandert de relatie tussen inwoners en ondernemers en de gemeente. Inwoners en ondernemers verwachten online en offline producten en diensten van uitstekende kwaliteit waarover ook verantwoording wordt afgelegd. De gemeente werkt dan ook voortdurend aan verbetering van de dienstverlening. In 2018 is het zaakstelsel geïmplementeerd en zijn de processen uit het oude zaakstelsel overgezet. In 2019 zijn de eerste processen geoptimaliseerd en gedigitaliseerd. In 2020 en 2021 zijn er veel werkprocessen gedigitaliseerd en geoptimaliseerd met veel tevreden interne klanten als resultaat.</p> <p>In 2022 gaat de gemeente door met het digitaliseren van werkprocessen in alle domeinen. Daarbij worden de digitale kanalen aangesloten op de digitale werkprocessen en kan de inwoner via zijn persoonlijke internetomgeving de status van verscheidene aanvragen volgen. Ook gaan we de inkomende en uitgaande post verder digitaliseren, zodat de belangrijkste randvoorwaarden voor een papierloze organisatie worden ingevuld.</p> <p>Vanwege de corona maatregelen willen we zo min mogelijk bezoek in het raadhuis en zorgen we dat de klant zijn aanvragen digitaal kan verzorgen. Tevens willen we transformeren naar een papierloze organisatie. Dat is effectiever en maakt thuiswerken makkelijker.</p>
Wat levert dit project op	
<b>Doelstelling</b>	Verbetering van de digitale dienstverlening door optimalisering en uitbreiding van het digitale aanbod van producten en diensten. Niet alleen voor onze Nederlandstalige inwoners, maar ook voor de grote groep Engelstalige groep inwoners.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tientallen klantprocessen zijn gedigitaliseerd, geoptimaliseerd en direct aangesloten op de werkprocessen (de selectie van processen gaat in overleg met de vakafdelingen)</li><li>• Procesbeschrijvingen van klantprocessen die zijn geoptimaliseerd en gedigitaliseerd zijn geregistreerd in Engage</li><li>• Externe communicatie (publiekscampagne) over de digitale dienstverlening, om de baten te vergroten en de kanalen telefonie en balie te ontlasten</li><li>• Interne communicatie (Onderweg) over de mogelijkheden van digitale werkprocessen, omdat teams nog onvoldoende gebruik maken van de nieuw ontwikkelde mogelijkheden.</li></ul>
Wie realiseren dit project	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Uitvoerder(s)</b>	Alle vakafdelingen i.s.m. afdeling Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
Waar moeten we opletten tijdens dit project	



<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De digitale kanalen zijn direct aangesloten op de digitale werkprocessen van de vakafdeling, zodat handmatig overtuigen van aanvragen niet nodig is</li> <li>De vakafdelingen pakken de regie en zorgen voor voldoende capaciteit</li> </ul>		
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.n.b.</li> </ul>		
<b>Verwachte baten</b>			
<b>Kwalitatieve baten</b>	Digitaliseren en optimaliseren van klantprocessen betekent een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.		
Snel	Door te optimaliseren worden processen gestroomlijnd en dat kan tijds winst opleveren als het gaat om de uitvoering van de werkzaamheden.		
Bereikbaar	Via een webformulier aanvragen, indienen of melden kan op elk moment en is niet afhankelijk van openingstijden.		
Samen	Eenduidige inrichting van processen vergroot de samenhang van de werkzaamheden.		
Wet- en regelgeving	n.v.t.		
<b>Kwantitatieve baten</b>	<p>Wordt met de vakafdeling voor verbeterde werkprocessen in kaart gebracht.</p> <p>Algemeen is te stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- door goede digitalisering is het handmatig overnemen van aanvragen niet meer nodig en dat bespaart tijd</li> <li>- door validaties op te nemen in de digitale aanvraag is achteraf klantcontact (voor ontbrekende stukken/informatie) tot een minimum beperkt</li> <li>- door het goedkoopste kanaal (internet) in te zetten, is besparing in de duurdere kanalen (balie en telefonie) mogelijk</li> <li>- doordat de aanvrager de status goed kan volgen via de website wordt er minder gebeld naar het KCC</li> </ul>		
<b>Verwachte kosten</b>	<b>Incidentele kosten</b>	<b>Structurele kosten</b>	<b>Overige kosten</b>
Projectkosten digitaliseren werkprocessen	360.000		
Kosten voor upgrades en aanbrengen van extra koppelingen tussen systemen		20.000	
Inhuur communicatie adviseur voor OOverweg en kosten publiekscampagne	80.000 (80K dekking vanuit reserve)		
<b>Planning</b>	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>
Gedigitaliseerde en geoptimaliseerde klantprocessen			

**Projectbrief 1.4 Moderniseren klantcontact**

<b>Project beschrijving</b>	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>Bij het Callcenter en het Amstelveen/Sociaal Loket komen alle telefonische vragen binnen, waarbij het nieuwe klantcontactstelsel (KCS) een integraal klantbeeld toont, waardoor de klant effectief geholpen kan worden. In 2020 en 2021 is het klantbeeld verder uitgebouwd, is extra functionaliteit uitgerold, is het beheer van KCS en de kennisbank ingericht.</p> <p>In 2022 gaan we ons richten op het uitrollen van extra functionaliteit, zoals het toewijzen van klantcontact activiteiten in de organisatie, net zoals dat nu gebeurt met de terugbelnotities.</p>
<b>Wat levert dit project op</b>	
<b>Doelstelling</b>	Zorgen voor een modernisering van de dienstverlening door optimalisering van het <i>Klantcontactstelsel</i> waardoor het Callcenter en Amstelveenloket/Sociaal loket inkomende telefonische vragen beter en sneller kunnen verwerken.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitbreiding functionaliteit met onder meer ticketing (vergelijkbaar met terugbelnotities)</li><li>• Verdere uitrol naar andere teams buiten Publiekszaken en Sociale Voorzieningen</li></ul>
<b>Wie realiseren dit project</b>	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd Publiekszaken (Puza) en Hoofd Sociale Voorzieningen (SV)
<b>Uitvoerder(s)</b>	Afdelingen Publiekszaken (PuZa), Sociale Voorzieningen (SV) en Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>	
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dat de medewerkers uit de gebruikersorganisatie betrokken zijn</li><li>• Dat medewerkers in de backoffice hun beschikbaarheid goed weergeven in Outlook en dat hun mobiel telefoonnummer is geregistreerd</li><li>• Correcte bejegening van inwoners en ondernemers door onze medewerkers (trainingen beschikbaar bij AA-Academie)</li></ul>
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N.n.b.</li></ul>
<b>Verwachte baten</b>	
<b>Kwalitatieve baten</b>	Klanten worden sneller, maar ook inhoudelijk beter te woord gestaan als de gebruikers van het KCS alle relevante informatie gepresenteerd krijgen.
Snel	Door beschikbaar stellen van informatie aan de frontoffice (via de kennisbank) is het antwoord op vragen sneller gevonden en hoeven klanten niet te worden doorverbonden.
Bereikbaar	De verwachting is dat de wachttijd wordt verkort doordat medewerkers de gesprekstijd kunnen verkorten. Door bewaking van de terugbelverzoeken verbetert de bereikbaarheid.
Samen	Gebruikers van het KCS kunnen eenduidig vragen beantwoorden omdat alle afdelingen over dezelfde informatie beschikken. Alle teams met klantcontact gebruiken hetzelfde middel en dragen bij aan een volledig klantbeeld en een goed gevulde kennisbank, waardoor steeds meer vragen bij het eerste telefoontje afgehandeld kunnen worden (first time right).
Wet- en regelgeving	n.v.t.
<b>Kwantitatieve baten</b>	<p>Niet uitgewerkt.</p> <p>Door zoveel mogelijk vragen goed en direct af te handelen aan de voorkant (first time right) hoeft een klant niet te worden doorverbonden naar de backoffice. Dat bespaart inzet en tijd voor de backoffice.</p>



**Thema 2, Systemen: versterken van de interne beheersing op ICT****Projectbrief 2.1 Veilige gegevensuitwisseling met ketenpartners**

<b>Project beschrijving</b>	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>Ketenpartners zijn organisaties zoals bijvoorbeeld andere gemeenten, de Provincie, de Omgevingsdienst, Wijkplatforms, Waternet, zorgaanbieders, zorgprofessionals, het CAK, de SVB, het UWV en de Belastingdienst. De gemeente wisselt gegevens uit met ketenpartners. Iedereen moet erop kunnen vertrouwen dat dit zorgvuldig en veilig gebeurt.</p> <p>In voorgaande jaren is er extra training gegeven in het gebruik van Zivver voor veilig mailverkeer met externe partijen, is een operationele standaard neergezet voor veilige koppelingen, zijn de top-50 systemen geclassificeerd en is een veilige gegevensuitwisseling met ketenpartners tot stand gekomen.</p> <p>In 2021 is extra geïnvesteerd in bewustwording (communicatie en instructie) en trainingen (o.a. Zivver) en is er gewerkt aan het intern borgen van deze kennis in de gebruikersorganisatie. Tevens is onderzocht of de communicatie tussen apparaten veilig is ingericht. Denk daarbij aan bediening en sensoren van objecten in de openbare ruimte (Internet of Things, IoT).</p> <p>In 2022 zal er aandacht zijn voor de zogeheten ongestructureerde gegevensopslag buiten onze applicaties en verzending van die gegevens. Denk daarbij onder meer aan het uitvoeren van adhoc queries in systemen en het versturen van bulkmailings naar inwoners. Hierbij zal opgetrokken worden met het DT project dat zich richt op het digitaal samenwerken (2.7).</p>
<b>Wat levert dit project op</b>	
<b>Doelstelling</b>	Zorgen dat gegevens veilig uitgewisseld worden met ketenpartners. In voorgaande jaren is er veel aandacht geweest voor werkprocessen bij de vakafdelingen. In 2022 zal er meer focus komen op de gegevensuitwisselingen buiten de werkprocessen.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle medewerkers zijn uitgerust met voldoende kennis en zijn voldoende bewust om ZIVVER juist te gebruiken.</li><li>• Borging van een veilige gegevensuitwisseling met ketenpartners</li><li>• Verbindingen en koppelingen tussen applicaties zijn veilig ingericht, volgens VNG classificatie methode</li></ul>
<b>Wie realiseren dit project</b>	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Uitvoerder(s)</b>	CISO, Afdelingen Automatisering & Informatiemanagement (A&I) en Juridische Zaken (Services)
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>	
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerkers zijn doordrongen van het belang van privacy en het risico van datalekken</li></ul>
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N.n.b.</li></ul>
<b>Verwachte baten</b>	
<b>Kwalitatieve baten</b>	Veilig ingerichte gegevensuitwisseling verhoogt de veiligheid van digitale dienstverlening en voorkomt incidenten die het imago van de gemeente beschadigen.
Snel	Het uitwisselen van gegevens via een koppeling versnelt de digitale dienstverlening en verkort uiteindelijk de doorlooptijd van aanvragen.
Bereikbaar	Ketenpartners zijn minder afhankelijk van de aanwezigheid van medewerkers door de automatisering van enkele koppelingen.



**Projectbrief 2.4 Autorisatiemanagement inrichten, inclusief functiescheiding**

<b>Project beschrijving</b>	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>Bij de automatisering van bedrijfsprocessen en het moderniseren van het klant-contact wordt het belang van actuele en correcte autorisaties steeds belangrijker. Op dit moment zijn leidinggevenden verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen. Dat heeft als risico dat nieuwe medewerkers niet direct toegang hebben tot de benodigde applicaties, dat oude medewerkers onterecht autorisaties behouden en dat frontoffice medewerkers berichten sturen naar medewerkers die niet meer in dienst/functie zijn. Bovendien vergt het veel handmatige handelingen bij afdelingen en servicedesk.</p> <p>In 2019 en 2020 is er ingezet op bewustwording informatieveiligheid, zijn applicaties op basis van classificatie geïnventariseerd, zijn autorisaties van enkele applicaties geactualiseerd en is er een beschrijving van beheer en borging van de actualisatie gerealiseerd. Tevens is er een geschikte IAM (Identity &amp; Access Management) tool geselecteerd die ons helpt bij het automatiseren van het verstrekken en intrekken van autorisaties, gekoppeld aan het IDU proces (in-, door- en uitstroom).</p> <p>In 2021 is de IAM tool aangeschaft en zijn koppelingen met de belangrijkste systemen aangebracht. Daarbij is onder meer gekeken naar systemen die bij de externe IT audit onder de loep worden genomen. Ook het aanvraagproces van autorisaties is gewijzigd, vooruitlopend op de nieuwe manier van werken die met de IAM tool ondersteund gaat worden.</p> <p>In 2022 wordt de IAM tool gevuld met alle profielen en autorisaties en zal er nazorg zijn vanuit het project om de beheerorganisatie te ondersteunen.</p>
<b>Wat levert dit project op</b>	
<b>Doelstelling</b>	Een volledig geautomatiseerde inrichting van het autorisatiemanagement.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IAM tool is gevuld met alle benodigde profielen en autorisaties</li><li>• Informeren en begeleiden van gebruikersorganisatie (leidinggevenden)</li><li>• Training van servicedesk en beheerorganisatie</li></ul>
<b>Wie realiseren dit project</b>	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Uitvoerder(s)</b>	CISO en Afdeling Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>	
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het moet werk uit handen nemen voor leidinggevenden</li><li>• De periodiek terugkerende werkzaamheden zijn belegd</li></ul>
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Upgrades bij applicaties (Suite4SD) die impact hebben op de autorisatiestructuur in de applicatie</li></ul>
<b>Verwachte baten</b>	
<b>Kwalitatieve baten</b>	Goed ingericht autorisatiemanagement voorkomt incidenten die het imago van de gemeente beschadigen.
Snel	Door automatisch ingerichte autorisaties hebben medewerkers eerder toegang tot die gegevens die voor de uitvoer van hun werk noodzakelijk zijn.
Bereikbaar	n.v.t
Samen	Een ingericht beheerproces zorgt voor een uniforme werkwijze en sturing op de autorisaties, die in lijn zijn met de werkzaamheden.
Wet- en regelgeving	Algemene Verordening Gegevensbescherming Baseline Informatieveiligheid Overheid Voldoen aan door college vastgestelde informatieveiligheidsbeleid



**Projectbrief 2.7 Moderniseren applicatielandschap t.b.v. digitaal samenwerken**

<b>Project beschrijving</b>	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>De functionaliteit om digitaal samen te werken in Atlas voldoet niet aan de behoefte. Tegelijkertijd maken we als organisatie niet optimaal gebruik van de mogelijkheden om digitaal samen te werken binnen de E3-licenties die al zijn aangeschaft, zoals Teams, Sharepoint en Microsoft365. Daar gaan we het komende jaar in investeren. In 2021 is al gestart met het uitvoeren van enkele pilots voor digitaal samenwerken die erg succesvol zijn gebleken en voldoen aan een behoefte.</p> <p>Oorspronkelijk was het idee dat het zaakstelsel InProces die functie zou vervullen, maar dat is nooit door de organisatie omarmt. In 2022 gaan we Sharepoint inzetten als document management systeem, waar goed versiebeheer van documenten in wordt ondersteund en waarbij het mogelijk is om samen te werken aan hetzelfde document. Het centraal archief systeem wordt hier aan gekoppeld ten behoeve van archivering.</p> <p>Tevens zal er aandacht zijn voor diverse tools die beschikbaar zijn in Teams om digitaal (samen)werken te ondersteunen. Op dit moment gebruiken we voornamelijk videobellen en chatten in Teams.</p>
<b>Wat levert dit project op</b>	
<b>Doelstelling</b>	Een werkomgeving waarin het eenvoudig is om digitaal samen te werken, documenten op te slaan en te delen.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beschikbaar stellen van functionaliteit om documenten te delen met specifieke doelgroepen, daarbij gebruik makend van Sharepoint en Teams</li><li>• Advies over doorontwikkeling in komende jaren, waarbij vooral gekeken zal worden naar het extra gebruiksgemak dat mogelijk wordt gemaakt met de inzet van Exchange Online (migratie naar cloud) en Microsoft365 (ter vervanging van Office2016)</li><li>• Bij afronding van dit project wordt de Atlas functionaliteit herzien en aangepast.</li></ul>
<b>Wie realiseren dit project</b>	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Rationalisatie: hoofd Automatisering & Informatiemanagement (A&I) Herzien Atlas als middel voor digitaal samenwerken: team Communicatie (Services)
<b>Uitvoerder(s)</b>	Afdeling Automatisering & Informatiemanagement (A&I) en team Communicatie (Services)
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>	
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adviseurs van team Communicatie worden betrokken bij de inzet en aanschaf van middelen voor digitaal (samen)werken</li><li>• Ondersteuning voor beheer vanuit A&amp;I</li></ul>
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projecten bij team Infra waardoor de benodigde resources niet beschikbaar zijn</li><li>• Migratie naar Exchange Online (project Infra2)</li><li>• Upgrade naar Microsoft365 (project Infra2)</li></ul>
<b>Verwachte baten</b>	
<b>Kwalitatieve baten</b>	We maken ruimer gebruik van licenties die al zijn aangeschaft. De kosten/baten verhouding voor de structurele kosten is daardoor erg gunstig. We moeten wel voorkomen dat de beheerlast substantieel gaat toenemen.
Snel	Door een verbeterde digitale samenwerking wordt de doorlooptijd verkort. Dat heeft in meerdere werkprocessen ook een positief effect op de dienstverlening.



**Thema 3, Processen: voldoen aan wet- en regelgeving****Projectbrief 3.14 Digitaliseren bouwarchief Amstelveen volgens eisen IBT**

Project beschrijving				
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	De Archiefwet 1995 verplicht gemeenten om het archief in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen, te bewaren en zorg te dragen voor de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende documenten. De Archiefwet 1995 is sinds 28 april 1999 in werking en verder uitgewerkt in het Archiefbesluit en de Archiefregeling. Het bouwarchief moet duurzaam worden gedigitaliseerd. Dat betekent scannen, bewerken en overbrengen van de bouwarchieven.  In 2019 is er een pilot uitgevoerd om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het bouwarchief. Op basis van de inzichten die daarmee zijn verkregen is een plan uitgewerkt voor de digitalisering in maximaal 3 opeenvolgende kalenderjaren. In 2020 en 2021 is conform dit plan 70% van het archief gedigitaliseerd. In 2022 wordt dat gecontinueerd en wordt het project volledig afgerond.			
Wat levert dit project op				
<b>Doelstelling</b>	Zorgen voor een digitaal te raadplegen bouwarchief.			
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	- Digitalisering van 100% van het bouwarchief. - Overzicht van de panden die niet gepubliceerd mogen worden (ivm beschikbaar stellen digitaal archief via internet). - Tools beschikbaar stellen aan inwoners en betrokkenen om het digitale archief te raadplegen			
Wie realiseren dit project				
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering			
<b>Opdrachtnemer(s)</b>	Hoofd Stedelijke Ontwikkeling (SO) en Teamleider Informatievoorziening (IV) namens hoofd Automatisering & Informatiemanagement (A&I)			
<b>Uitvoerder(s)</b>	Team Informatievoorziening (A&I/IV)			
Waar moeten we opletten tijdens dit project				
<b>Kritische succesfactoren</b>	• Dat het bouwarchief volgens de eisen van het Interbestuurlijk Toezicht wordt gedigitaliseerd en over te dragen is.			
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	• Niet van toepassing			
Verwachte baten				
<b>Kwalitatieve baten</b>	Door het digitaliseren van het bouwarchief voldoet de gemeente aan de eisen van het Interbestuurlijk Toezicht en is het mogelijk voor inwoners om vanuit huis het bouwarchief te raadplegen, wat ten goede komt aan de snelheid en bereikbaarheid van onze dienstverlening.			
Snel	Het bouwarchief is voortaan tijd en plaats onafhankelijke digitaal te benaderen			
Bereikbaar	Het bouwarchief is voortaan tijd en plaats onafhankelijke digitaal te benaderen			
Samen	n.v.t.			
Wet- en regelgeving	Archiefwet			
<b>Kwantitatieve baten</b>	Uit te werken in batenvoorstel			
<b>Verwachte kosten</b>	<b>Incidentele kosten</b>	<b>Structurele kosten</b>	<b>Overige kosten</b>	
Projectkosten	365.000			
<b>Planning</b>	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>
Digitaal bouwarchief Amstelveen (100% gereed)				

**Projectbrief 3.19 Logging en monitoring (Siem/Soc)**

<b>Project beschrijving</b>				
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>Op 1 januari 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van kracht. Doordat gemeenten producten en diensten kunnen afnemen onder GGI-Veilig, kunnen zij gemakkelijker voldoen aan de eisen die de BIO stelt. Zo stelt de BIO in het nieuwe normenkader voor "Verslaglegging en Monitoring" het gebruik van SIEM/SOC verplicht. Onder de vlag van GGI-Veilig pakken gemeenten dit gezamenlijk op.</p> <p>In 2020 is onderzoek uitgevoerd en advies gegeven over de gewenste inrichting. Tevens is de inrichting voorbereid. In 2021 is in samenwerking met VNG en KPN de Siem/Soc voorziening ingericht.</p> <p>In 2022 zal alle aandacht uit gaan naar het analyseren van de signalen en het bepalen van de juiste respons om risico's te verminderen. Tevens is er ruimte voor beperkte doorontwikkeling, waarbij we er van uit gaan dat de betreffende functionaliteit al in andere gemeenten operationeel moet zijn.</p>			
<b>Wat levert dit project op</b>				
<b>Doelstelling</b>	In 2022 is logging en monitoring van het netwerkverkeer operationeel ter controle en voorkoming van incidenten.			
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoring ter voorkoming van incidenten is operationeel (SIEM)</li><li>• Procedures voor afhandelen van incidenten is operationeel (SOC)</li><li>• Responsteam bij afdeling A&amp;I is operationeel die reageert op de meldingen van SIEM/SOC</li></ul>			
<b>Wie realiseren dit project</b>				
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering			
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd Automatisering & Informatiemanagement (A&I)			
<b>Uitvoerder(s)</b>	CISO en Afdeling Automatisering & Informatiemanagement (A&I)			
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>				
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De relatief nieuwe voorzieningen hebben zich bewezen bij andere gemeenten</li></ul>			
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nog niet bekend</li></ul>			
<b>Verwachte baten</b>				
<b>Kwalitatieve baten</b>	Door een intelligente monitoring worden risico's beperkt en kan opsporing sneller gestart worden			
Snel	n.v.t.			
Bereikbaar	Door het voorkomen van incidenten blijft de organisatie bereikbaar			
Samen	De voorziening wordt organisatiebreed toegepast			
Wet- en regelgeving	Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)			
<b>Kwantitatieve baten</b>	Niet relevant			
<b>Verwachte kosten</b>	<b>Incidentele kosten</b>	<b>Structurele kosten</b>	<b>Overige kosten</b>	
Projectkosten	50.000			
Bemensing responsteam en beperkte uitbreiding functionaliteit		25.000		
<b>Planning</b>	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>
Logging en monitoring				

**Projectbrief 3.22 Ondersteuning nieuwe wet- en regelgeving**

<b>Project beschrijving</b>	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>De digitale transformatie bij de overheid is in volle gang. De rijksoverheid past haar wet- en regelgeving hierop regelmatig aan. Dat heeft impact op onze dienstverlening, onze werkprocessen en onze systeemhuishouding.</p> <p>In samenwerking met de vakafdelingen wordt in 2022 besproken welke aanpassingen nodig zijn om te voldoen aan de wetgeving en wanneer die aanpassingen doorgevoerd kunnen worden. Daarbij kijken we onder meer naar de volgende wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wet Open overheid (WOO)</li><li>• Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv)</li><li>• Single Digital Gateway (SDG)</li><li>• Wet hergebruik van overheidsinformatie (Who)</li><li>• Digitale toegankelijkheid</li><li>• Digitaliseren rechtspraak</li></ul> <p>De omgevingswet valt hier buiten, aangezien er een apart programma Omgevingswet is.</p> <p>Er is een werkgroep WOO buiten programma DT dat in kaart gaat brengen welke aanpassingen er nodig zijn. De verwachting is dat er aanpassingsverzoeken voor processen en systemen vanuit die werkgroep worden ingediend bij programma DT. Voor de WOO is separaat meerjarige dekking van kosten vanuit het gemeentefonds geregeld. Alleen als die dekking onvoldoende blijkt te zijn is dekking vanuit DT te overwegen.</p> <p>DT gaat alleen ondersteuning verlenen aan aanpassingen die in 2022 uitgerold kunnen worden en waarvoor dekking van de totale kosten is geregeld (IT, proces en organisatie). Het is dus van belang om middels een Agile methodiek verbeteringen door te voeren op diverse plekken in de organisatie, om te voorkomen dat lopende projecten vanuit DT moeten worden overgedragen aan de lijnorganisatie.</p>
<b>Wat levert dit project op</b>	
<b>Doelstelling</b>	Op diverse werkprocessen wijzigingen doorvoeren om uiteindelijk te voldoen aan wet- en regelgeving.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impactanalyses die per wet / regelgeving aangeven welke wijzigingen er nodig zijn in dienstverlening, proces of systeem om te voldoen aan de wet- en regelgeving, waarbij duidelijk wordt aangegeven welke wijziging in 2022 uitgevoerd zou moeten worden</li><li>• Per deelproject een verkort projectplan om in samenwerking met de vakafdeling wijzigingen aan te sturen, in te plannen en door te voeren</li><li>• Ondersteuning verlenen aan de vakafdeling voor het schrijven van advies aan directie voor het projectmatig inplannen van vervolgvactiteiten om volledig te voldoen aan wet- en regelgeving</li></ul>
<b>Wie realiseren dit project</b>	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Uitvoerder(s)</b>	Alle vakafdelingen en afdeling Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>	
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dat alle proceseigenaren en applicatie eigenaren betrokken zijn</li></ul>
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nog niet bekend</li></ul>



**Thema 4, Mensen: investeren in de organisatieontwikkeling****Projectbrief 4.1 Werkprocesondersteuning en tijdelijke capaciteitsuitbreiding**

<b>Project beschrijving</b>	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p><b>Ondersteuning bij digitaliseren werkprocessen</b> Het digitaliseren en automatiseren van werkprocessen vraagt in sommige gevallen aanzienlijke personele inzet van vakafdelingen. Om senior medewerkers vrij te spelen, zodat zij ingezet kunnen worden voor Digitale Transformatie, is er vaak tijdelijke inhuur nodig om eenvoudige taken van een team over te nemen.</p> <p><b>Versterken team Digitale Dienstverlening</b> Door de digitalisering van alle producten en diensten is de druk op team communicatie toegenomen. Het belang van de website als voorziening voor het aanvragen van producten en diensten is toegenomen. Tevens zijn er steeds meer wetten en regelgeving waar de website aan moet voldoen.</p> <p><b>Ondersteuning Assetmanagement</b> Bij fysiek domein is een groot project voor assetmanagement gaande. Voor het op orde brengen van de data en migreren daarvan naar het nieuwe systeem wordt dekking verzorgd vanuit programma DT.</p> <p><b>Ondersteuning verplichte DPIA's</b> In 2021 en 2022 ligt er een directieopdracht voor het uitvoeren van data privacy impact assessments (DPIA) op processen door het team informatieveiligheid &amp; privacy. Vanuit programma Digitale Transformatie wordt extra ondersteuning verleend om de doorlooptijd te verkorten.</p>
<b>Wat levert dit project op</b>	
<b>Doelstelling</b>	Zorgen dat de werkzaamheden doorgang kunnen vinden terwijl processen gedigitaliseerd en/of geoptimaliseerd worden.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<p>Tijdelijke ondersteuning organiseren daar waar het verder digitaliseren en automatiseren van de klantprocessen tijdelijk meer werk kost</p> <p>Zorgen dat de websites van de AA organisatie effectief onderhouden en beheerd worden en dat de content aansluit op de digitale klantprocessen. Team communicatie heeft daar middelen voor gekregen, maar die bleken onvoldoende om inzet/ondersteuning in geheel 2022 uit te kunnen voeren.</p> <p>Data voor assetmanagement is op orde, zodat het beheer effectief kan worden uitgevoerd.</p> <p>Voor 70 werkprocessen is de DPIA succesvol uitgevoerd.</p>
<b>Wie realiseren dit project</b>	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Niet van toepassing, dit is vervangingsbudget voor afdelingen die participeren in projecten ten behoeve van de digitale transformatie
<b>Uitvoerder(s)</b>	Programma Digitale Transformatie
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>	
<b>Kritische succesfactoren</b>	De ondersteuning is tijdelijk, en op een niveau dat past bij de werkzaamheden
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	Digitaliseren en optimaliseren van klantprocessen
<b>Verwachte baten</b>	



**Projectbrief 4.2 Management dashboards dienstverlening (BI)**

<b>Project beschrijving</b>	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>Het voorstel om te komen tot een eigentijdse organisatie vraagt meer sturing om te borgen dat wordt voldaan aan wet- en regelgeving, de bedrijfsprocessen in samenhang worden georganiseerd en gedigitaliseerd, de kwaliteit van de data is geborgd en veilig is. Om dit te realiseren is ondersteuning nodig om management- en stuurinformatie voor alle domeinen naar een hoger niveau te brengen.</p> <p>In 2019 is het platform voor management- en stuurinformatie vernieuwd, is de datakwaliteit verbeterd, zijn de oude dashboards vervangen en is de capaciteit uitgebreid. In 2020 en 2021 zijn generieke dashboards ontwikkeld voor HR, Financiën en Dienstverlening, zijn er speciale analyse dashboards ontwikkeld die op meerdere bronnen gebruikt kunnen worden en is het proces voor het ontwikkelen van dashboards verbeterd.</p> <p>In 2022 zal er vooral ondersteuning zijn voor management dat stuurinformatie wil ontwikkelen behorend bij doelstellingen (en prestatie indicatoren) in hun afdelingsplan.</p>
<b>Wat levert dit project op</b>	
<b>Doelstelling</b>	Management- en stuurinformatie voor alle domeinen naar een hoger niveau brengen.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Extra dashboards ter ondersteuning van de sturing op doelstellingen (en prestatie indicatoren) uit afdelingsplannen</li><li>• Eventueel extra bronsystemen gekoppeld aan het BI platform</li></ul>
<b>Wie realiseren dit project</b>	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Uitvoerder(s)</b>	Afdeling Automatisering & Informatiemanagement (A&I)
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>	
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De informatie in bronsystemen is volledig, actueel en correct</li></ul>
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nog niet bekend</li></ul>
<b>Verwachte baten</b>	
<b>Kwalitatieve baten</b>	Door management- en stuurinformatie naar een hoger niveau te brengen is er meer inzicht in de bedrijfsvoering en dienstverlening, dit bespaart tijd en geld om informatie beschikbaar te stellen.
Snel	Door betere sturing op doorlooptijden van processen verwachten we dat de doorlooptijden korter worden.
Bereikbaar	Door betere sturing op bereikbaarheid verwachten we dat de bereikbaarheid verbeterd.
Samen	De dashboards dragen bij aan een uniforme werkwijze voor sturing op resultaten. Het wordt eenvoudig om directie inzicht te geven in de organisatiebrede prestaties. Het wordt makkelijker om gegevens van verschillende bronnen te combineren.
Wet- en regelgeving	n.v.t.
<b>Kwantitatieve baten</b>	Diverse managementrapportages worden nu handmatig samengesteld en rondgestuurd. Dat vervalt voor enkele onderwerpen, zoals Financiën en HR, wat een tijdsbesparing oplevert. De betrokken medewerkers kunnen dan meer tijd besteden aan adviseren van management aan de hand van de rapportages. Verder is dit een middel dat gebruikers in staat stelt om te sturen en baten te behalen. Er worden daarom indirect kwantitatieve baten behaald bij dienstverlening; deze successen/baten worden gedeeld met de organisatie om te inspireren.



**Projectbrief 4.4 Ontwikkelen opleidingen medewerkers**

<b>Project beschrijving</b>	
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>We zijn een eigentijdse organisatie die is aangesloten op de ontwikkelingen in de samenleving en soepel kan meebewegen met de technologische ontwikkelingen.</p> <p>In voorgaande jaren zijn er stappen gezet om de AA organisatie te transformeren naar een organisatie met digitale werkomgeving. Dit vraagt aanpassing van de medewerkers die daar niet altijd even makkelijk in meekomen. In deze periode zijn er meerdere digitale opleidingsmiddelen (e-learning) geïntroduceerd. Tevens is een start gemaakt met het toetsen van de digivaardigheid voor medewerkers, resulterend in een persoonlijk opleidingsaanbod om de ontbrekende kennis en kunde te ontwikkelen.</p> <p>In 2022 gaan we het toetsen van de digivaardigheid (resultierend in een persoonlijk opleidingsplan) evalueren. Aan de hand daarvan wordt de digivaardigheidsverbetering organisatiebreed uitgerold. Uiteraard doen we dit in samenwerking met de AA-Academie.</p> <p>In 2022 wil directie de kwaliteit en uniformiteit van procesbeschrijvingen naar een hoger niveau tillen en gaan we voor de modellering van processen gebruik maken van de tool Engage Process. Voor de opleiding van medewerkers wordt 10.000 euro gereserveerd. Als dat plafond is bereikt zal afgestemd worden met directie of afdelingen de betreffende opleidingskosten uit eigen opleidingsbudget gaan betalen.</p>
<b>Wat levert dit project op</b>	
<b>Doelstelling</b>	Om tot een eigentijdse organisatie te komen zijn adequaat opgeleide medewerkers nodig die kunnen werken in een open, transparante en digitale (netwerk)organisatie en die vakinhoudelijk up to date zijn.
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluatie van scan op digitale vaardigheid (21<sup>e</sup> eeuw competenties inzake kantoorapplicaties en devices, digitaal communiceren, media wijsheid, zoeken en toepassen van online kennis) en het persoonlijk ontwikkelplan dat daaruit voortkomt.</li><li>• Advies over verdere ontwikkeling van medewerkers in de AA-organisatie de komende jaren om het bestaande potentieel op een hoger niveau te brengen.</li><li>• Opgeleide medewerkers voor het modelleren en beschrijven van werkprocessen in Engage.</li></ul>
<b>Wie realiseren dit project</b>	
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd HRM (HRM)
<b>Uitvoerder(s)</b>	Afdeling HRM (HRM) en programma Digitale Transformatie
<b>Waar moeten we opletten tijdens dit project</b>	
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Commitment van het betrokken management</li><li>• De nodige competenties worden meegenomen in het aannamebeleid</li></ul>
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nog niet bekend</li></ul>



**Projectbrief 4.5 Ondersteuning MD traject leidinggevenden**

Project beschrijving				
<b>Inhoudelijke toelichting</b>	<p>De rol van de manager verandert door de (technologische) ontwikkelingen in de gemeentelijke dienstverlening. In een kennisintensieve organisatie met goed opgeleide medewerkers, specialistische functies in combinatie met informatie die voor iedereen beschikbaar is, werken we steeds meer in netwerken, doordat werk niet meer plaats- en tijdgebonden is werken we veelal flexibel en opgavegericht.</p> <p>In 2019 en 2020 heeft HRM een visie uitgewerkt en zijn er werkconferenties met de leidinggevenden georganiseerd. Vanwege corona en het massale thuiswerken is daarbij de aandacht uitgegaan naar sturen op resultaat (op afstand) en het vinden van een nieuwe balans. Tevens zijn er stappen gezet voor datagericht werken en sturen, waarbij leidinggevenden ondersteund worden met middelen.</p> <p>In 2021 en 2022 worden stappen gezet in de ontwikkeling van leidinggevenden door HRM onder de noemer 'management development' (MD). Een deel van die kosten wordt gedekt vanuit programma DT.</p>			
Wat levert dit project op				
<b>Doelstelling</b>	Om te groeien naar een eigentijdse organisatie die is aangesloten op de ontwikkelingen in de samenleving en soepel kan meebewegen met maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zijn adequaat toegeruste managers nodig die leiding kunnen geven in een open, transparante en digitale netwerkorganisatie.			
<b>Op te leveren resultaat (2022)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Een MD programma voor leidinggevenden, waarin onder meer aandacht is voor resultaatgericht sturen en datagedreven sturen.</li></ul>			
Wie realiseren dit project				
<b>Opdrachtgever</b>	Directeur Bedrijfsvoering			
<b>Opdrachtnemer</b>	Hoofd HRM			
<b>Uitvoerder(s)</b>	Afdeling HRM (en AA-Academie)			
Waar moeten we opletten tijdens dit project				
<b>Kritische succesfactoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Commitment van directie</li><li>De nodige competenties worden meegenomen in het aannamebeleid</li></ul>			
<b>Relaties met projecten buiten DT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nog niet bekend</li></ul>			
Verwachte baten				
<b>Kwalitatieve baten</b>	Als leidinggevenden getraind zijn zal dat ten goede komen aan de werkzaamheden die zij verrichten.			
Snel	n.v.t.			
Bereikbaar	n.v.t.			
Samen	Het voltallige management krijgt dezelfde opleiding en coaching aangeboden			
Wet- en regelgeving	n.v.t.			
<b>Kwantitatieve baten</b>	n.v.t.			
Verwachte kosten				
	Incidentele kosten	Structurele kosten	Overige kosten	
Projectkosten	60.000 (35K dekking vanuit reserve)			
Planning				
	Q1	Q2	Q3	Q4
Ontwikkelen organisatie (voor leidinggevenden)				

**6. Kostenoverzicht per thema**

<b>Thema 1, Samenleving: verbeteren van de dienstverlening</b>			
<b>Project</b>	<b>Incidentele kosten</b>	<b>Structurele kosten</b>	<b>Benodigde dekking uit reserve</b>
1.3 Digitaliseren en optimaliseren van klantprocessen	440.000	20.000	80.000
1.4 Moderniseren klantcontact	60.000	0	
<b>Totaal 1 Samenleving</b>	<b>500.000</b>	<b>20.000</b>	

<b>Thema 2, Systemen: versterken van de interne beheersing op ICT</b>			
<b>Project</b>	<b>Incidentele kosten</b>	<b>Structurele kosten</b>	<b>Benodigde dekking uit reserve</b>
2.1 Veilige gegevensuitwisseling met ketenpartners	20.000	0	
2.4 Autorisatiemanagement inrichten, inclusief functiescheiding	80.000	0	60.000
2.7 Moderniseren applicatielandschap t.b.v. digitaal samenwerken	100.000	30.000	
<b>Totaal 2 Systemen</b>	<b>200.000</b>	<b>30.000</b>	

<b>Thema 3, Processen: voldoen aan wet- en regelgeving</b>			
<b>Project</b>	<b>Incidentele kosten</b>	<b>Structurele kosten</b>	<b>Benodigde dekking uit reserve</b>
3.14 Digitaliseren bouwarchief volgens eisen Interbestuurlijk Toezicht	365.000	0	
3.19 Logging en monitoring (Siem/Soc)	50.000	25.000	
3.22 Ondersteuning nieuwe wet- en regelgeving	108.500	0	48.500
<b>Totaal 3 Processen</b>	<b>523.500</b>	<b>25.000</b>	

<b>Thema 4, Mensen: investeren in organisatieontwikkeling</b>			
<b>Project</b>	<b>Incidentele kosten</b>	<b>Structurele kosten</b>	<b>Benodigde dekking uit reserve</b>
4.1 Werkprocesondersteuning en tijdelijke capaciteitsuitbreiding	420.000	0	130.000
4.2 Management dashboards dienstverlening (BI)	20.000	0	
4.4 Ontwikkelen opleidingen medewerkers	50.000	0	
4.5 Ondersteuning MD traject leidinggevers	60.000	0	35.000
<b>Totaal 4 Mensen</b>	<b>550.000</b>	<b>0</b>	