



Jaarstukken 2022



Gemeente
Hengelo

6.7.5 Informatievoorziening en technologie

Gemeente Hengelo wil een vitale partner zijn voor haar inwoners en ondernemers. IT is daarbij een onmisbare schakel; IT en informatisering zijn essentieel geworden om aansluiting met de veranderende samenleving te behouden en verbeteren en maken nieuwe vormen van samenwerking en besluitvorming mogelijk. In 2022 hebben wij verdere stappen gemaakt in het ondersteunen en realiseren van een effectieve bedrijfsvoering en mensgerichte dienstverlening. Niet alleen voor Hengelo, wij leveren ook de IT-dienstverlening voor Oldenzaal, de SWB en sinds 2022 ook aan Haaksbergen. Daarnaast nemen wij als grote gemeente in Twente onze verantwoordelijkheid door deel te nemen in meerdere regionale en nationale samenwerkingen, vaak als kartrekker.

Bereiken?	Gedaan?
Verbeterde dienstverlening	In 2022 hebben we geconstateerd dat het niet nodig was om een aanbesteding te starten voor het opnieuw verwerven van oplossingen voor onze digitale dienstverlening. Hierdoor konden we binnen de bestaande oplossing extra aandacht aan de leidende motieven geven: persoonlijk, duidelijk, respectvol en betrouwbaar.
Efficiëntere bedrijfsvoering	In 2022 zijn we aangesloten op Single Digital Gateway (SDG). De SDG is een online centraal punt waar Europese inwoners informatie kunnen vinden over onze dienstverlening en makkelijk toegang krijgen tot onze dienstverlening. De eerste initiële implementatie is uitgevoerd. In 2023 gaan we de implementatie verder vormgeven. Hiermee geven we invulling aan de Europese verordening. Op basis van de Visie op Zaakgericht werken uit 2021 zijn we in 2022 begonnen met het naar de cloud brengen van een deel van ons zaakstelsel. Daarnaast hebben we inzicht gekregen in wat Common Ground voor ons kan betekenen voor de ontwikkeling van en het efficiënter uitvoeren van onze informatievoorziening ten einde een verbeterde dienstverlening te realiseren. Een belangrijk inzicht dat we hebben gekregen, is dat Common Ground nog volop in ontwikkeling is en dat we niet meteen het roer om kunnen gooien. We starten daarom omwille van de kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening eerst met het uitvoeren van proefprojecten voor we deze definitief implementeren.
Datagedreven sturing	In 2022 hebben we het digitaliseren van de milieu- en bouwdoSSIers grotendeels afgerond waardoor we sneller de informatie kunnen vinden en de volgende stap kunnen zetten om deze informatie ook te ontsluiten naar onze inwoners. Daarnaast hebben we succesvol de aanbesteding uitgevoerd om de telefonieoplossing van ons klantcontactcentrum te moderniseren, welke in 2023 geïmplementeerd zal worden. De coronacrisis is in 2022 achter ons komen te liggen, maar deze heeft het werken blijvend veranderd. In 2022 hebben we onze cloud en SaaS-strategie verder uitgewerkt en zijn we gestart met het implementeren van verschillende cloudproducten op basis van Microsoft 365 die onafhankelijk van de plaats waar we ons werk doen onze bereikbaarheid in relatie tot en samenwerking met inwoners en ketenpartners bevorderen. In 2022 is de positie van het Kern Datateam verder versterkt binnen de organisatie. Waarbij onderwerpen als beheer, dataaardigheid, privacy en ethiek hoog op de agenda stonden. Er zijn diverse dataproducten, zoals kerngetallen, overzichten en rapporten, opgezet en geïmplementeerd in de organisatie. De focus in 2022 lag hierbij binnen het sociaal domein op de afdeling Werk & Inkomen (waaronder Energietoelag). Voor de andere domeinen is gewerkt aan inzicht in Meldingen Openbare Ruimte, Afval, Parkeren en Dienstverlening. Daarnaast is er in 2022 voorzichtig geëxperimenteerd met verdergaande technologische mogelijkheden om voorspellingen te kunnen doen van inkomsten/uitgaven binnen WMO en Jeugd.
Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen	Eind 2022 is door de Rekenkamer Hengelo een onderzoek opgeleverd waarin geconstateerd is dat er goede stappen zijn gemaakt sinds de start van datagedreven werken in 2020. De gedane aanbevelingen hierin helpen ons om de koers voor de toekomst verder vorm te kunnen geven. In 2022 hebben we de eerste stappen gezet in Common Ground, de landelijke visie op informatievoorziening. We hebben kennis opgedaan van Common Ground en een groeipad vastgesteld. In 2023 gaan we met enkele Common Ground componenten experimenteren.
Digitale Transformatie	De Omgevingswet is uitgesteld en treedt nu op 1 januari 2024 in werking. In 2021 zijn we gestart met de implementatie van nieuwe ondersteunende software om te kunnen werken met de omgevingswet en het bijhorende digitaal stelsel. Begin 2023 zijn we met de nieuwe software in productie gegaan. Op deze wijze zijn we al voorbereid op de inwerkingtreding van de wet. In 2022 is verder voorbereid op de implementatie van de Wet open overheid (Woo). We hebben drie documenten opgeleverd: Impactanalyse, Ambitiebepaling en Programmaplan. Deze documenten worden begin 2023 vastgesteld. Daarna gaan we aan de slag met het uitvoeren van wat in het Programmaplan is opgenomen. Zie voor meer detail over de Woo de betreffende verantwoordingsparagraaf. Digitale transformatie is zowel een culturele en bedrijfstransformatie als een technologische transformatie waarbij een optimale integratie van digitale technologieën en oplossingen kan plaatsvinden. Het is een fundamenteel andere kijk op klantervaring, bedrijfsmodellen en processen waarbinnen digitale informatie een cruciale rol speelt. Het doel is het vinden van nieuwe manieren om waarde te leveren en efficiëntie te verbeteren. Om de impact van de Digitale Transformatie voor ons goed in beeld te krijgen hebben we in 2021 een programma Digitale Transformatie geformuleerd. Medio 2022 is de nieuwe programmamanager gestart met de verdere uitwerking van het programma. Hierbij is nadrukkelijk verbinding gerealiseerd met Hengelo's werken en de Koers 2040 (oa. 'SmartCity') en is een samenhangend verhaal uitgewerkt waarmee we de organisatie goed kunnen uitleggen wat ons te doen staat en waarom. In de aanpak willen we eerst zien wat de mogelijkheden van IT zijn door concrete pilots te doen, dit moet ons helpen om te snappen wat en hoe we kunnen veranderen.

Een mogelijk interessant onderwerp als onderdeel van het conceptprogrammaplan, waarvan de uitvoering in 2023 plaatsvindt, is het uitvoeren van een project op het gebied van 3D-modellering/Digital Twin in de fysieke openbare ruimte

De herijking van de Informatie en IT-strategie is door krapte op de arbeidsmarkt niet afgerond. Medio 2023 is nu de verwachting dat de afronding zal plaatsvinden.

Samenwerken:
samenwerking in
Twente verstevigen
en uitbouwen

De gemeente Hengelo verzorgt al vele jaren de IT-dienstverlening voor de gemeente Oldenzaal en de SWB. De gemeente Haaksbergen is per 1 januari 2023 ook toegetreden tot de Gemeenschappelijke Regeling. Dit betekent dat we in 2022 de volledige IT-infrastructuur (servers, laptops, telefoons, netwerk, software, etc.) voor Haaksbergen geïmplementeerd en opgeleverd hebben.

De samenwerking binnen de regio is in 2022 verder geïntensiveerd. Naast een actieve rol binnen het IT Platform Twente in de stuurgroep, kernteam, strategieteam en innovatieteam hebben we de samenwerking gecontinueerd door het eens per kwartaal binnen de CISO-kenniskring (beveiliging) en FG-kenniskringen (Gegevensbescherming) te overleggen en is in 2022 de PO-kenniskring (Privacy) opgericht. Daarnaast intensiveren we ook de samenwerking op techniek door meer samen op te trekken in aanbestedingen en vaker technische oplossingen samen in de regio in te richten.

6.7.6 Informatiebeveiliging en -privacy

In een digitale wereld zijn informatiebeveiliging en privacy zeer belangrijke onderwerpen. Zowel op landelijk en regionaal niveau wordt dit meer en meer onderkend. Ook binnen de gemeente Hengelo wordt ervoor gezorgd dat bij de dagelijkse werkzaamheden beveiliging en privacy een prominente plek innemen door onder andere "security-by-design" en "privacy-by-design" als standaard te hanteren.

Privacy is met de komst van de AVG een belangrijke pijler geworden binnen de maatschappij. De AVG heeft tot doel dat wij, de gemeente Hengelo, nog zorgvuldiger met persoonsgegevens omgaan dan wij al deden. Ook moeten we in staat zijn om dit aan te tonen. Door technische en organisatorische maatregelen te treffen dient dit te worden bewerkstelligd.

Informatiebeveiliging is het proces van vaststellen van de vereiste beveiliging van informatiesystemen in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.

Bereiken?	Gedaan?
Uitvoeren jaarlijkse AVG-compliance toets	In 2022 is de AVG-compliance toets opnieuw uitgevoerd en is het volwassenheidsniveau gemeten aan de hand van het AVG-borgingsproduct van de VNG. Ten opzichte van 2021 is een lichte stijging geconstateerd. De organisatie bevindt zich op niveau 2 van 5. Indien deze lijn wordt doorgetrokken wordt het gewenste ambitieniveau 4 in 2026 waarschijnlijk niet behaald. In 2023 zorgen we ervoor dat de implicaties hiervan inzichtelijk zijn, zodat we correcte vervolgacties kunnen nemen.
Implementatie van privacy by design	We hebben binnen de gemeente een toepassing beschikbaar om "privacy-by-design" binnen de organisatie in een zo vroeg mogelijk stadium te borgen. De toepassing borgt zowel de technische als procesmatige aspecten. In 2022 hebben we geconstateerd dat het toepassen hiervan binnen processen nog niet voldoende is geborgd. De verbinding tussen procesadviseurs en privacy is gelegd maar door beperkte capaciteit heeft dit nog niet geleid tot voldoende gebruik van de toepassing. Er wordt onderzocht hoe 'privacy by design' een vast onderdeel kan worden bij het opstellen van processen. De handvatten van de toepassing over 'privacy by design' worden wel steeds beter toegepast binnen projecten. Zo is in 2022 een kwaliteitsboard ingericht waarbij de aspecten van 'privacy by design' voor aanvang van projecten wordt getoetst.
Ontwikkeling vaste DPIA-methodiek	De vaste methodiek voor DPIA's op verwerkingen is opgesteld. In 2022 zijn diverse DPIA's & risicosessies uitgevoerd aan de hand waarvan privacy en informatiebeveiligingsrisico's zijn blootgelegd. Ook voor DPIA's op systemen wordt gewerkt aan een uniforme methodiek.
Jaarverslag Functionaris Gegevensbescherming	De FG heeft een jaarverslag opgesteld over de stand van zaken in onze organisatie omtrent gegevensbescherming in 2021. De FG heeft een aantal concrete aanbevelingen gedaan in zijn jaarverslag, die zijn meegenomen in de uitgevoerde activiteiten van 2022 en (deels) nog in uitvoering zijn.
Organisatie van de Informatiebeveiliging	In 2022 is de informatiebeveiligingsfunctie en de volle breedte verstevigd. De functie van CISO (Chief Information Security Officer) is ingevuld en zijn daarnaast een ISO (Information Security Officer) en een Technisch Specialist met security als aandachtsgebied gestart waardoor de aandacht voor informatiebeveiliging geïntensiveerd kan worden en we invulling hebben kunnen geven aan specialisaties op deze vakgebieden.
Security by design	In 2022 zijn de onderdelen informatiebeveiliging en privacy als thema opgenomen in het inkoopproces en is daarnaast een kwaliteitsboard opgericht waardoor onder andere 'security by design' voor aanvang van projecten wordt getoetst.
SIEM/SOC	In 2022 waren we vergevorderd met de implementatie van SIEM/SOC (Monitoring en Response van beveiligingsincidenten). Er is door de VNG besloten om te stoppen met deze dienstverlening. Daarom zijn we