



# Jaarstukken 2023



Gemeente  
**Hengelo**

Momenteel staan er 2 vacatures open voor nieuwe interne vertrouwenspersonen, waarmee het team van vertrouwenspersonen in de nabije toekomst bestaat uit 3 interne vertrouwenspersonen en 1 externe vertrouwenspersoon.

De thuiswerkregeling is momenteel in ontwikkeling, waarin ook aandacht is voor de Arbo-aspecten tijdens het thuiswerken.

In verband met het aflopende contract van onze Arbodienstverlener (april 2025) is er samen met de andere Twentse gemeenten een start gemaakt met de voorbereidingen voor het gezamenlijke aanbestedingstraject voor een nieuwe Arbodienstverlener.

## 6.7.4 HR Processen

### De HR-agenda en eHRM

Eén van de speerpunten van HRM is het verbeteren van onze HR processen. Inmiddels hebben wij in 2020 en 2021 ervaring opgedaan met een gestructureerde HR-agenda. Hiermee wordt inhoudelijk richting en focus aangebracht alsmede duidelijkheid gegeven over wat de organisatie mag verwachten t.a.v. de doorontwikkeling van onze HR processen. Een doorontwikkeling die medewerkers en managers in staat stelt om vorm en inhoud te geven aan persoonlijk leiderschap en eigenaarschap, randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om snel en adequaat in te kunnen spelen op vragen en ontwikkelingen in onze omgeving.

Nadat in 2020 en 2021 beleid is vastgesteld (en voor een belangrijk deel geïmplementeerd) rond o.a. ziekteverzuim, werving- en selectie, het HR gesprek en arbo, is in 2022 het dashboardGrip op Personeelslasten aan het management opgeleverd en een onderzoek gedaan naar welke wensen en behoeften er onder managers bestaat t.a.v. de doorontwikkeling van eHRM. Dit onderzoek heeft een ontwikkelagenda opgeleverd voor 2023 en verder. Daarmee is in 2023 een start gemaakt om eHRM zodanig aan te passen en uit te breiden dat managers en medewerkers slimmer, sneller en doelmatiger kunnen werken met eHRM. Het vertrekpunt voor de verdere doorontwikkeling is het perspectief van de manager, medewerker en HR adviseur. Tevens is in 2023 gewerkt aan het neerzetten van leren & ontwikkelen met een Hengelo Academie, de basisleerlijn Regie op je Werk en het aanbieden van kenniscafés. Tevens is strategische personeelsplanning verder uitgerold op diverse afdelingen. Deze thema's worden in 2024 voortgezet binnen de organisatie.

## 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 te verbeteren en maken nieuwe vormen van samenwerking en besluitvorming mogelijk. In 2023 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 Haaksbergen. Daarnaast nemen wij als grote gemeente in Twente onze verantwoordelijkheid door deel te nemen in meerdere regionale samenwerkingen, vaak als kartrekker.

Bereiken?	Gedaan?
Continue verbeteren van de dienstverlening	<p>In 2023 hebben we onder andere in het kader van de wet Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer nieuwe digitale formulieren aan onze website toegevoegd, zodat inwoners ook digitaal de producten kunnen aanvragen.</p> <p>We zijn in 2023 ook gestart met het vernieuwd aansluiten van producten op de Berichtenbox van MijnOverheid. Begin 2024 gaan we hiermee in productie. Inwoners kunnen dan voor een vernieuwd aantal producten de besluiten ontvangen in de Berichtenbox.</p>
Efficiëntere bedrijfsvoering	<p>In 2023 hebben we een aantal proefprojecten op het gebied van Common Ground uitgevoerd. Zo hebben we testen uitgevoerd op het koppelen van verschillende Common Ground componenten, waaronder OpenZaak, OpenNotifications, OpenInwoner, Openzaakbrug en OpenFormulieren, aan het zaakstelsel van het sociaal domein en het kunnen weergeven van de zaakstatus aan inwoners. Dit heeft waardevolle kennis opgeleverd die we gebruiken om onze dienstverlening verder te moderniseren en beter te maken.</p> <p>Het tijd- en plaatsafhankelijk werken voor onze medewerker is verder verbeterd door meer onderdelen van Microsoft 365 beschikbaar te maken, te implementeren en door de organisatie hierin te begeleiden door middel van een adoptieprogramma. De aanbesteding voor het verbeteren en vernieuwen van een omgeving waarmee medewerkers eenvoudig samen kunnen werken aan documenten en deze eenvoudig kunnen delen met elkaar, is afgerond en zal gedurende 2024 en 2025 geïmplementeerd worden.</p>
Datagedreven sturing	<p>In 2023 hebben we de Informatisering en IT strategie vastgesteld. Met deze strategie geven we invulling aan de ambitie van de gemeente Hengelo door het toepassen van IT en informatisering.</p> <p>In 2023 is de positie van het Kern Datateam verder versterkt binnen de organisatie. Waarbij onderwerpen als beheer, datavaardigheid, privacy en ethiek hoog op de agenda stonden.</p> <p>Er zijn diverse dataproducten, zoals kerngetallen, overzichten en rapporten, opgezet en geïmplementeerd in de organisatie. De focus in 2023 lag hierbij binnen het sociaal domein bij het Transformatieplan. In 2023 zijn naast bovenstaande "basis op orde" projecten ook geavanceerdere analyses uitgevoerd. Denk hierbij aan technieken zoals proces mining waarbij processen worden uitgetekend aan de hand van data, ter ondersteuning van procesverbeteringen. Of workload/caseload vraagstukken voor de afdeling werk en inkomen om het verdelen van cliënten meer datagedreven op te pakken.</p> <p>Daarnaast is er een datastrategie geformuleerd, het doel van deze datastrategie is om te komen tot een door de organisatie breed gedragen strategie voor de periode 2024-2026 die richting geeft en helpt de juiste stappen in de juiste volgorde en in samenhang te maken aan de verdere ontwikkeling van datagedreven werken. Met deze datastrategie hebben we voldaan aan de toezegging aan de gemeente raad.</p> <p>Eind 2022 is er door de Rekenkamer Hengelo een onderzoek uitgevoerd naar het datagedreven werken in onze gemeente. In dit onderzoek was ook aandacht voor privacy en ethiek. Hierin is geconcludeerd dat er in dataprojecten aandacht is voor beide aspecten. Op basis van een aanbeveling vanuit de gemeenteraad zijn wij in 2023 aan de slag gegaan met het schetsen van een proces om toe te zien op een ethisch verantwoorde werkwijze voor digitale toepassingen. Hieruit is een voorstel voortgekomen voor het in te richten proces rondom deze digitale ethiek. Niet alleen voor data-projecten, maar ook andere technische en informatiekundige projecten worden in dit proces op digitale ethiek gewaardeerd.</p>
Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen	<p>In 2023 hebben we in een proeftuin de mogelijkheden van op Common Ground gebaseerde informatie componenten onderzocht, zie voor meer detail ook de eerste alinea van "Efficiëntere bedrijfsvoering". Common Ground is een landelijke visie op informatievoorziening waarmee we o.a onze dienstverlening flexibeler kunnen inrichten.</p> <p>We hebben daarnaast onze Hengelose informatievoorziening ingericht en gekoppeld met het landelijke Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) zodat we op 1 januari 2024 in productie konden gaan met de Omgevingswet.</p>
Digitale Transformatie	<p>Tenslotte hebben we in 2023 de eerste stappen gezet om te voldoen aan de Single Digital Gateway (SDG) verordening Annex 2, zodat inwoners van Europa gebruik kunnen maken van onze digitale dienstverlening.</p> <p>In het 1e jaar van het programma Digitale Transformatie (van 3) heeft de focus vooral gelegen op het laten zien van wat er mogelijk is en het aanjagen van innovatie. Dat hebben we gedaan door een flink aantal pilots op te starten welke we in de eerste helft van 2024 gaan opleveren. Dat was mogelijk omdat het grootste deel van het programmabudget is ingezet om pilot-werkzaamheden zoveel mogelijk extern te laten uitvoeren waarbij wij ons laten inspireren om mee te denken. In 2024 gaan we meer intern oppakken door binnen het programmabudget 2 fte aan te trekken.</p> <p>De volgende projecten zijn opgestart en worden begin 2024 opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realisatie van een Digital Twin en een 3D-weergave inclusief toepassing van sensoren voor de herinrichting van de Breemarsweg.</li> <li>▪ Minecraft educatiespel voor basisscholen met duurzaamheidsvraag Lange Wemen. Er zijn 2 basisscholen die hebben aangegeven mee te doen.</li> <li>▪ Herschrijven van standaard brieven naar Helder Hengelo's met behulp van kunstmatige intelligentie.</li> <li>▪ Met behulp van kunstmatige intelligentie worden automatisch gespreksverslagen gegenereerd bij "keukentafelgesprekken" binnen het sociaal domein.</li> <li>▪ Deelname aan het koploperprogramma VNG digitale inclusie. Samen met 19 andere gemeenten werken we aan het beter leesbaar maken van (delen van) onze website door deze te vertalen in beelden. Dit doen we deels handmatig en deels automatisch met kunstmatige intelligentie. We werken hiervoor samen HAN/Universiteit Utrecht en de Universiteit Twente</li> <li>▪ Meten van biodiversiteit met behulp van sensoren en kunstmatige intelligentie in nestkastjes</li> </ul>
Samenwerken: samenwerking in Twente	<p>In 2023 is Hengelo (en daarmee Haaksbergen en Oldenzaal) aangesloten op KPN Grip (Twentecloud). Hierdoor kunnen medewerkers van de verschillende Twentse gemeenten en Gemeenschappelijke Regelingen met één login gebruik maken van elkaars systemen.</p>

verstevigen en uitbouwen	Ook hebben we in 2023 op regionaal niveau een start gemaakt met het onderzoek naar en de aanbesteding van een regionaal E-depot voor de archivering van permanent te bewaren documenten.
	In 2023 hebben we ook weer een aantal nieuwe regionale kenniskringen via het IT Platform Twente gestart, waaronder kenniskring Data en de kenniskring Cloud, mede op initiatief van Hengelo.
	Hengelo ondersteunt in IT-voorzieningen van, en het leveren van IT-diensten aan, de gemeente Oldenzaal, SWB en de gemeente Haaksbergen. Deze dienstverlening wordt continue verder geprofessionaliseerd. In 2023 zijn we gestart met het verkennen op verdere samenwerking op het informatiedomein.
Digitaliseren van de fysieke archieven	In 2023 is geschetst wat er nodig is voor het digitaliseren en vervangen van onze fysieke archieven. Hiervoor is in kaart gebracht in welke staat elk archief verkeert, of er opgeschoond moet worden of dat er eerst herordend moet worden. Middels een marktverkenning is onderzocht welke diensten de markt hiervoor biedt. De antwoorden vormen de basis voor het opstellen van een programma van eisen voor een aanbesteding. Doel is om in 2024 de aanbesteding af te ronden en te starten met digitaliseren.

## 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 2023 is de compliance meting opnieuw uitgevoerd en is het volwassenheidsniveau gemeten aan de hand van het AVG-borgingsproduct van de VNG. Ten opzichte van 2022 is een stijging geconstateerd. Deze stijging is in lijn met de gestelde ambitie voor 2024.
DPIA's	Door beperkte tijd bij proceseigenaren, het ontbreken van procesbeschrijvingen en beperkte capaciteit bij de privacy officers zijn in 2023 minder DPIA's uitgevoerd dan gewenst. Het uitvoeren van DPIA's gaat hand in hand met de ontwikkelingen op het gebied van het beschrijven van de interne werkprocessen.
Jaarverslag Functionaris Gegevensbescherming	In 2023 is het verwerkingsregister van de gemeente geactualiseerd. Aan de hand van deze actualisatie heeft de Functionaris Gegevensbescherming een advies uitgebracht op welke hoog risico verwerkingen een DPIA uitgevoerd dient te worden. De FG heeft in 2023 verslag gedaan aan het college van zijn bevindingen vanuit het toezicht. Dit toezicht betreft zowel de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) als de Wet politiegegevens (Wpg). Het toezicht op de naleving van de Wpg is door de FG in overleg met de drie betreffende domeinen (Openbare ruimte, Onderwijs/leerplecht en Werk, inkomen & zorg) vorm gegeven. De FG heeft in 2023 met name toezicht uitgeoefend op de volledigheid en juistheid van het verwerkingsregister en heeft het college geadviseerd over een prioritering in de te houden DPIA's.
Formatie Privacy	In 2023 heeft de FG bijzondere aandacht gehad voor de privacy-governance in (regionale) samenwerkingen en voor het gebruik van innovatieve technologische middelen in processen. In november 2023 is met het oog op de ambities van de gemeente de capaciteit op gebied van privacy uitgebreid. Hiervoor is een structurele herziening van formatie goedgekeurd.
Organisatie Informatiebeveiliging	Met deze herziening is een extra privacy officer geworven. Deze privacy officer heeft als aandachtsgebied het sociaal domein. In 2023 is met het oog op de ambities van de gemeente capaciteit op het gebied van Informatiebeveiliging uitgebreid. Zo is er specifiek geworven op security-kennis binnen het cluster dat zich met infrastructuur en netwerken bezighoudt. Daarnaast is er geïnvesteerd in aanvullende producten binnen het Microsoft portfolio om de gemeente beter "cyberweerbaar" te maken.
Security by design	In 2023 is door het oprichten van een "kwaliteitsboard" het toepassen van informatiebeveiliging beter geborgd bij de start van nieuwe projecten. Doordat we in 2023 ook een IT procesmanager hebben mogen verwelkomen, borgen we beter dat informatiebeveiliging tijdens de beheerfase ook de benodigde aandacht krijgt.