



H2O-gemeenten

Strategisch I&A Informatiebeleidsplan H2O

2024-2027

Versie 1.1

9 februari 2024

1 Historie en distributielijst

1.1 Wijzing historie

Datum	Auteur(s)	Versie	Omschrijving
23-04-2023	H.v.Rooij (op basis van documentatie H.v.d.Brink)	0.6	Afronden eerste conceptversie ter verspreiding
30-08-2023		0.6	Eerste inhoudelijke bespreking met leden GS tafel en leden CIO tafel
10-10-2023	H.v.Rooij	0.7	Afronden tweede conceptversie ter verspreiding Aanpassingen Op basis van inhoudelijke opmerkingen Pieter Lensselink, Ben van Zuthem (beide schriftelijk) en Daniel van der Weerd (mondeling).
9-11-2023	B. van Zuthem	0.8	Aanpassing nav bespreking H2O-secretarissenoverleg d.d. 9/11 met als doel te bespreken in de MT's.
2-2-2024	B. van Zuthem	1.0	Aanpassing nav input vanuit MT-leden.
9-2-2024	B. van Zuthem	1.1.	Aanvulling naar aanleiding instemmende besluitvorming secretarissenoverleg

1.2 Distributie

Datum	Versie	Gremium	Leden
23-04-2023	Conceptversie 0.6	Deelnemers GS tafel Deelnemers periodiek overleg financiën CIO office.	Pieter Lensselink ; Ben van Zuthem; Daniel van der Weerd Rianne van der Veen - Kruizinga Bas Disco Rudi Kamp Radjen Santram
02-05-2023	Conceptversie 0.6	Medewerkers CIO office	
02-05-2023	Conceptversie 0.6	deelnemers CIO tafel	
10-10-2023	Conceptversie 0.7	Deelnemers GS tafel Deelnemers CIO tafel Medewerkers CIO office	
9-11-2023	Conceptversie 0.8	MT's	
2-2-2024	Conceptversie 1.0	Deelnemers GS tafel	Pieter Lensselink, Hans van Dijk en Ben van Zuthem
9-2-2024	Definitieve versie 1.1	Colleges B&W	collegeleden

2 Inleiding

Dit Strategische Informatiebeleidsplan H2O 2024-2027 vormt het kompas voor de inrichting van de informatievoorziening, informatiehuishouding en het effect op de organisatie. Het plan biedt houvast voor de raden, colleges en medewerkers binnen de H2O gemeenten en bevat de koers voor de komende vier jaar.

De nota start (hfs 3) met het beschrijven van de huidige situatie rond de informatie voorziening binnen de H2O gemeenten (“Ist”). Daarna worden algemene relevante ontwikkelingen beschreven voor gemeenten in Nederland en welke ontwikkelingen er zijn op landelijk niveau (hfs 4). In hoofdstuk 5 worden de voorziene H2O-ontwikkelingen geschetst.

Vervolgens wordt met het voorgaande als basis een schets gegeven (hfs 6) van de I&A thema’s binnen de H2O gemeenten voor de komende jaren (“Soll”). Het laatste hoofdstuk (7) is gewijd aan project portfolio management: de H2O-aanpak om benoemde ontwikkelingen geïntegreerd en gecoördineerd op te pakken en vorm te geven.

3 Informatievoorziening H2O-gemeenten: huidige situatie

De H2O-gemeenten hebben een gezamenlijke visie voor de ontwikkeling van hun informatievoorziening. Deze visie is gericht op bundeling van krachten, kennis en kunde om gemeenschappelijke organisatiedoelstellingen te bereiken, de kwetsbaarheid te verlagen en de kwaliteit te verhogen. De gezamenlijk ingerichte informatievoorziening H2O moet zorgen voor samenhang in processen, gegevens, applicaties en techniek. De gemeenten willen een klantgerichte en transparante dienstverlening bieden die flexibel is en gericht op een snel veranderende samenleving. De informatievoorziening is zaak- en procesgericht, waarbij uniformiteit en standaardisatie worden gehanteerd om ervoor te zorgen dat informatie transparant, actueel, volledig, betrouwbaar en duurzaam is. Generieke processen worden zoveel mogelijk gebruikt, tenzij lokaal beleid dit verhindert. Er wordt plaats- en tijdsafhankelijk gewerkt en de organisatie streeft naar duurzame ontwikkeling en verbetering.

3.1 Governance op I&A

We hebben binnen H2O een 'splitsing' aangebracht tussen Informatisering (CIO office) en Automatisering (i-Dienst). De reden daarvoor is dat de organisaties de vraagkant willen professionaliseren. Informatisering vormt steeds meer een twee-eenheid met de inrichting van bedrijfsprocessen. Tezamen vormen zij de 'vraagkant' en vindt uitlijning plaats tussen 'Business en IT'.

De drie gemeenten hebben de eerste stappen gezet om de regie op de organisatie van de informatievoorziening en de inrichting van de ICT te verbeteren. Dit door het ontwikkelen en vaststellen van de 'Visie op samenwerking informatievoorziening H2O'. Er is een CIO aangesteld en een CIO-tafel ingericht om het convenant naar de praktijk te brengen. Er is een IT-Governance ingericht door de gemeentesecretarissen. Wel wordt die op basis van een evaluatie verder vormgegeven. Het hoofddoel van IT-Governance is het realiseren van sturing, beheersing, en verantwoording over de informatievoorziening, met subdoelen zoals kostenbeheersing, grip versterken op IT-investeringen en minimaliseren van risico's.

De i-Dienst, met haar verantwoordelijkheid voor de infrastructuur, vormt samen met de leveranciers de 'aanbodkant'.

De concrete uitwerking naar projecten en programma's gebeurt jaarlijks aan de hand van een 'Roadmap' (zie hoofdstuk 7). Dit plan is het resultaat van intensieve samenwerking tussen drie organisaties en is gebaseerd op de organisatiestrategie die ontstaat vanuit de opgaven voor de verschillende domeinen binnen de H2O-gemeenten, waardoor er sprake is van organisatieprojecten en -programma's met een ICT-component en ICT-projecten die invulling geven aan de 'digitale infrastructuur'. De i-Dienst speelt een belangrijke rol bij het inrichten en beheren van de benodigde technische infrastructuur, waarbij de keuzes van het CIO-Office en de organisaties bepalend zijn.

3.2 Strategische uitgangspunten en doelstellingen

De H2O-gemeenten hebben strategische uitgangspunten voor de inrichting van een goede informatievoorziening geformuleerd die bijdragen aan het nastreven van de organisatiedoelstellingen, nl:

- De H2O-gemeenten werken op basis van gemeenschappelijke uitgangspunten voor dienstverlening en bedrijfsvoering, die daarmee een belangrijk onderdeel uitmaken van een gezamenlijk visie op dienstverlening en bedrijfsvoering maar met ruimte voor lokale beleidskenmerken.
- De achterliggende processen worden generiek ingericht en uitsluitend aangepast waar strikt noodzakelijk als gevolg van lokaal beleid. Hierbij zal steeds een afweging gemaakt moeten

worden of dit inderdaad noodzakelijk is. Uitgangspunt is een generieke aanpak voor de inrichting van de processen en daarmee de afhandeling van dienstverlening en bedrijfsvoering.

- De informatiesystemen zijn voor alle drie de gemeenten gelijk en worden zo ingericht dat de gemeenten herkenbaar in de systemen zijn te herleiden (multi-tenant). De inrichting moet dus steeds de individuele gemeenten kunnen bedienen conform wet- en regelgeving die hiervoor geldt, maar wel op basis van generieke inrichting van de systemen.
- Steeds is het uitgangspunt generiek en uniform voor alle H2O-gemeenten om daarmee de kosten voor de ontwikkeling, het onderhoud en het beheer van de informatievoorziening H2O zo laag mogelijk te laten zijn. Uitzonderingen zorgen voor extra ontwikkelkosten en verhoging van de kosten op het gebied van onderhoud en beheer.
- Een goede organisatie van de informatievoorziening in de H2O-gemeenten komt ten goede aan de dienstverlening van inwoners, zorgt voor een goede bescherming van haar data en zorgt dat ook minder digitaal vaardige inwoners worden meegenomen.
- De H2O-gemeenten positioneren zich nadrukkelijk als volger van technologische ontwikkelingen.
- Een flexibele en wendbare informatievoorziening is nodig om maatschappelijke ontwikkelingen en wetgeving te beantwoorden.
- Digitale- en datavaardigheden van medewerkers zijn essentieel voor het slagen van de digitale transformatie en de juiste inzet van nieuwe systemen.
- i-Bewustwording op alle niveaus is nodig om invulling te kunnen geven aan Business- en IT alignment;
- Digitale inclusie, informatieveiligheid en privacy zijn van cruciaal belang bij het vormgeven en inrichten van (nieuwe) dienstverlening en processen.
- De informatievoorziening faciliteert het bestuur en management op een professionele wijze, om de visie en doelen van de organisatie te realiseren.
- Inzichten op basis van data zijn waardevol om besluitvorming en doelmatigheid van beleid te ondersteunen en te bepalen.
- Transparantie in de toepassing van datasturing, het stellen en beschouwen van ethische kaders en de betrouwbaarheid van data zijn van groot belang.
- Wetgeving en transparantie zijn belangrijke drijfveren die ons aanzetten om te zorgen voor het delen van (open) data.
- Input voor het verbeteren van de informatievoorziening komt vanuit de organisatie

Naast deze uitgangspunten hebben we voor H2O ook strategische doelen voor de informatievoorziening geformuleerd, die bijdragen aan het realiseren van de visie en doelen van de H2O-gemeenten. Deze doelen betreffen:

- *Toekomstbestendig*: Een applicatielandschap en infrastructuur die voldoende flexibel en wendbaar zijn om in te kunnen springen op nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in wetgeving;
- *Dienend*: Een informatievoorziening bieden die resulteert in een betere dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Daarnaast wordt een betere bedrijfsvoering ondersteund.
- *Robuust*: Kwetsbaarheid van de informatievoorziening verlagen, de kwaliteit ervan verhogen en de continuïteit waarborgen
- *Efficiënt*: Vergroten van het verandervermogen en verhogen efficiency van de bedrijfsvoering
- *Eigentijds*: Inzet van digitale mogelijkheden in de dienstverlening waarbij de nadruk ligt op bewezen toegevoegde waarde.
- *Financiële beheersing*: Structureel beheersbaar maken van de kosten

3.3 Sturing op projecten

De afstemming van de ICT-behoefte op het aanbod vraagt sturing. Er zijn veel wederzijdse afhankelijkheden tussen applicaties en gegevensbronnen in de informatievoorziening van de gemeente. Bij de keuzes die gemaakt worden, dienen meerdere belangen tegen elkaar afgewogen te worden en een overstijgend perspectief is nodig. De capaciteit om veranderingen door te voeren is beperkt en bij krapte moet er geprioriteerd worden op basis van door de organisatie vastgestelde criteria. Om dit proces goed te beheersen, geeft de organisatie invulling aan 'Project Portfolio Management'.

4 Landelijke ontwikkeling van de informatievoorziening

4.1 Sturing op samenhang

De informatievoorziening van gemeenten vormt een samenhangend geheel met wederzijdse afhankelijkheden tussen applicaties en gegevensbronnen. Keuzes op de ene plek hebben gevolgen voor informatievoorziening op andere plekken. Om meer samenhang in de informatiehuishouding te creëren, moet er gestuurd worden vanuit een overstijgend perspectief en moet het informatiebeleid aansluiten bij de strategische doelen van de organisatie. Informatiemanagers hebben de gezamenlijke verantwoordelijkheid om regie te voeren over de totale samenhangende informatiehuishouding. Gemeenten moeten hiervoor een data-architectuur ontwikkelen om veiligheid, betrouwbaarheid en privacy te waarborgen. De technologische ontwikkelingen gaan snel en vragen een continue monitoring en aanpassing van de infrastructuur van gemeenten.

4.2 Wetgeving

Er komen veel nieuwe wetten en regels vanuit hogere overheden die nieuwe eisen stellen aan digitalisering. Het is niet langer mogelijk om elke nieuwe wet als een los project te zien, omdat de keuzes bij de implementatie van de ene wet gevolgen hebben voor de keuzes bij de implementaties van andere wetten. Dit vraagt om een integrale benadering en expertise aan zowel de business- als informatievoorzieningszijde. Een integrale aanpak maakt het mogelijk om de wijze van publicatie en het creëren en beheren van documenten in één keer goed op te zetten voor de vele wetgevingen.

Voorbeelden van nieuwe wetgeving zijn de Omgevingswet, de Wet Hergebruik Overheidsinformatie (WHO), de Wet Open Overheid (WOO), de Wet Digitale Overheid (WDO), de Wet Elektronische Publicaties (WEP), de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) en de Archiefwet.

De Omgevingswet integreert 26 wetten op het gebied van de fysieke leefomgeving met als doel de regels voor ruimtelijke ordening te vereenvoudigen en samen te voegen. De wet is op 1 januari 2024 in werking getreden en heeft een grote impact op de digitale infrastructuur van de gemeente.

De Wet open overheid (Woo) heeft als doel overheidsorganisaties transparanter te maken. De Woo verplicht gemeenten om de informatiehuishouding op orde te brengen en hun digitale overheidsinformatie duurzaam toegankelijk te maken en te houden. Actief openbaar maken van documenten in specifieke informatiecategorieën is een ander vereiste van de Woo. Het betekent dat de documenten binnen 14 dagen nadat ze de status definitief hebben gekregen elektronisch gepubliceerd moeten worden via Digitale Overheid. Deze verplichting geldt onder andere voor raads- en bestuursstukken en Wob-Woo-verzoeken. Het op orde brengen van de informatiehuishouding kan acht jaar duren.

De gemeenten moeten voldoen aan de Archiefwet, die vereist dat documenten in een goede, geordende en toegankelijke staat moeten worden bewaard.

4.3 Technologie

Technische beslissingen zijn tegenwoordig vaker politieke keuzes geworden, waarbij het niet alleen gaat om technische kennis, maar ook om politieke afwegingen. Bijvoorbeeld het afwegen tussen privacy en veiligheid bij de vraag of er een 'achterdeurtje' moet zijn in de encryptie van diensten als WhatsApp. Europa gaat waarschijnlijk strengere regels opleggen over de transparantie van algoritmes en AI-systemen. Het bewaken van data-ethiek en data-integriteit moet centraal worden belegd in

H2O-gemeenten, zodat de drie organisaties zich aan dezelfde uitgangspunten houden. De inzet van data en AI moet transparant blijven en er moet controle zijn op de uitkomsten.

4.4 Standaardisering voor gemeenten

Common Ground is een VNG initiatief dat is ontstaan vanuit de behoefte aan een nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening voor gemeenten. Dit moet het mogelijk maken om snel en flexibel te vernieuwen, te voldoen aan privacywetgeving en efficiënt om te gaan met data. Het draait om een structurele hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, waarbij gegevens uniform worden gemaakt, gegevens via API's (Application Programming Interface) worden opgehaald en er met één gemeenschappelijke integratie laag wordt gewerkt. Dit leidt tot een transitie die grondig moet worden voorbereid en waarvoor een nieuwe visie op gegevensmanagement nodig is. Nieuwe Common Ground applicaties zullen draaien op een gestandaardiseerd platform genaamd Haven. Het doel van Common Ground is het eenvoudiger, sneller en slimmer oplossen van maatschappelijke opgaven en het terugwinnen van de controle over eigen gegevens.

4.5 Rol B&W

De keuzes rond digitale vraagstukken zijn steeds vaker politiek, en niet alleen technisch. Burgemeesters en wethouders moeten daarom meer betrokken raken bij en verantwoordelijkheid nemen voor digitale onderwerpen, die steeds meer verweven zijn met analoge onderwerpen. De gemeente moet opnieuw worden uitgevonden als informatie-verwerkende organisatie, waarbij het college van B&W kennis moet hebben van digitale onderwerpen en overzicht moet hebben over de samenhang tussen digitale en analoge onderwerpen. Digitalisering moet nog prominenter op de agenda van B&W's staan, zodat er goede keuzes kunnen worden gemaakt.

4.6 Organisatie van informatievoorziening

De ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en ICT-infrastructuren hebben grote gevolgen voor gemeentelijke organisaties. Een dergelijke organisatie moet flexibel zijn en zich constant kunnen aanpassen aan veranderende functionele behoeften, met een informatievoorziening middels applicaties die aansluiten op de organisatie behoefte en onderling goed op elkaar aansluiten en daaronder een ICT-infrastructuur die voldoet aan de eisen van deze tijd en is voorbereid op de toekomst. Er moeten hoge eisen worden gesteld aan de medewerkers van de informatievoorzienings-organisatie, en functioneel beheer moet een meer professionele invulling krijgen. De rollen van Chief Information Security Officer (CISO), Privacy Officer (PO) en Functionaris Gegevensbescherming (FG) worden steeds belangrijker in de snel ontwikkelende digitalisering. De complexiteit van het te beheren landschap neemt toe en vraagt om goede strategische keuzes die gemaakt worden vanuit architectuur voordat vernieuwingen worden doorgevoerd. Dit complexer worden van het landschap raakt informatieveiligheid (BIO) en het monitoren van data en data gebruik (AVG). Er moet geïnvesteerd worden in personeel en ondersteuning daarvan in de vorm van processen en procedures, waardoor de structurele lasten zullen oplopen.

5 Ontwikkelingen binnen de H2O gemeenten

De H2O-organisaties zijn bezig met ontwikkelingen om beter te kunnen inspelen op de veranderende samenleving. Deze ontwikkelingen zijn voornamelijk gericht op dienstverlening en opgabegericht werken, waarbij respectievelijk de klantvraag centraal staat en het gaat om het vergroten van de slagkracht, flexibiliteit en integraliteit. Binnen deze vraagstukken speelt ook de nodige complexe informatiseringsopgaven die inzichtelijk worden gemaakt door het CIO-Office.

Samenwerking is een basiselement voor een goed werkend fundament en is nodig voor zowel externe als interne samenwerking. Goede samenwerkingsplatformen zijn onontbeerlijk om deze samenwerking te ondersteunen en projectmatig werken te faciliteren. Daarnaast is plaats- en tijd onafhankelijk werken de standaard. Daarom moeten informatiesystemen beschikbaar zijn die deze hybride wijze van werken ondersteunen en kan de functie van het gemeentehuis verschuiven naar een sociale ontmoetingsplaats. De H2O-organisaties moeten nieuwe generatie informatiesystemen goed implementeren door duidelijk aan te geven hoe ze met bedrijfsvoeringprocessen en werkwijzen invulling willen geven aan procesmatig werken.

5.1 Ontwikkelingen Publiek domein

Het domein van publieksdiensten/dienstverlening heeft verschillende subdomeinen, zoals burgerzaken en identiteitsmanagement. Het domein burgerzaken omvat de primaire taken van het vaststellen en vastleggen van de identiteit van een persoon en de uitvoering van het aanvraag- en afgifteproces van ID-middelen. Binnen het digitale identiteitsmanagement is er veel aandacht voor de ontwikkeling van de digitale identiteit, waarbij de RvIG momenteel een digitaal identiteitsbewijs ontwikkelt genaamd vID. Het doel van de Wet digitale overheid is het veilig en betrouwbaar inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid te regelen, en er zijn ontwikkelingen gaande voor een 'Europese Identiteit'.

Er is een trend te zien om inwoners meer regie op eigen gegevens te geven en hen in staat te stellen producten op afstand af te nemen. Daarnaast worden kanalen voor klantinteracties slimmer ingericht en beter op elkaar afgestemd door cross channel 'plus', waarbij meerdere kanalen ingezet worden bij de afhandeling van een proces. Dit is een opmaat naar omni-channel, waarbij de klant centraal wordt gesteld en de kanalen elkaar aanvullen en complementeren.

Om toegankelijk te zijn moeten websites en apps zo ontworpen en gebouwd zijn, dat iedereen ze kan gebruiken. Zodat elke gebruiker het volledige potentieel van het web kan hanteren; ook inwoners met een beperking. De richtlijnen die hiervoor worden opgesteld zijn blijvend onder de aandacht van de organisaties en meegenomen in de verdere dienstverlening.

5.2 Ontwikkelingen Sociaal domein

De H2O-visie is gericht op het stimuleren van integrale dienstverlening die leidt tot een zelfredzame en participerende samenleving. Dit wordt bereikt door het handelen meer preventief dan reactief te maken en door ervoor te zorgen dat de noodzaak tot de inzet van zware zorg voorkomen kan worden.

De H2O-gemeenten streven naar uniforme klantgerichte en transparante dienstverlening in het algemeen en binnen het sociaal domein in het bijzonder. De dienstverlening wordt digitaal uitgevoerd waar het kan, maar persoonlijk of met maatwerk waar dat beter is. Om uniformiteit te bereiken

wordt ingezet op de digitale ondersteuning van het dienstverleningsproces en het volledig digitaal afhandelen van werkprocessen. Er wordt gewerkt met gezamenlijk vastgestelde normen en standaardisatie die ervoor zorgen dat de informatie transparant, actueel, volledig, betrouwbaar en duurzaam is. Het uitgangspunt voor de inrichting van de gezamenlijke informatievoorziening H2O is generiek (tenzij...), om voordeel uit de samenwerking van de H2O-gemeenten te halen en goed aan te sluiten bij landelijke ontwikkelingen.

Met de aanschaf van een nieuw informatiesysteem voor een groot aantal aandachtsvelden van het sociaal domein is een belangrijke stap gezet in de realisatie van deze doelstellingen. Doorontwikkeling hiervan is echter van groot belang om zo de investering zo goed mogelijk te benutten.

Bij de inrichting van de informatievoorziening wordt rekening gehouden met de veiligheid en privacy van de persoonsgegevens. Er worden keuzes gemaakt die minimaal voldoen aan landelijke wetgeving, eventueel aangevuld met lokale eisen die in een gezamenlijk normenkader worden vastgesteld. De informatievoorziening wordt zodanig ingericht dat plaats- en tijdsafhankelijk gewerkt kan worden.

5.3 Ontwikkelingen Ruimtelijk domein

De H2O-gemeenten hebben een visie op ruimte opgesteld. De Omgevingswet en de Samenhangende Objecten Registratie (SOR) zijn hierin de belangrijkste vernieuwingen. Er zijn twee fasen voor ontwikkeling gedefinieerd: de basis op orde krijgen en het ruimtelijk domein door-ontwikkelen.

Er zijn een aantal geo-basisregistraties waarvoor de gemeenten bronhouder zijn, zoals de Basisregistratie Adressen en Gebouwen en de Basisregistratie Grootchalige Topografie.

Daarnaast zijn er registraties die gebruik maken van ruimtelijke informatie, zoals de Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken. Eén kaart zegt meer dan duizend woorden en GEO gaat zich letterlijk ontwikkelen als de bodemplaat waaraan veel informatie wordt gerelateerd en op gevisualiseerd.

De SOR is een samenvoeging van gegevens uit deze basisregistraties. De objecten uit de taakvelden wegen, groen, water, gebouwen en registratieve ruimten hebben een plek gekregen in deze nieuwe opzet. In het ontwerp van de SOR wordt ook al rekening gehouden met 3D.

Ook door de komst van de omgevingswet gaat er het nodige veranderen. De gemeenten moeten een omgevingsvisie en omgevingsplan maken. Deze producten moeten opgebouwd, beheerd en gepresenteerd worden. Hierbij speelt geometrie ook een belangrijke rol. Het zijn digitale producten waarbij kenmerken aan een punt, lijn of vlak gekoppeld worden. Deze informatie wordt ook één op één naar 'buiten' gepresenteerd. Dat vraagt het nodige van de techniek, van de mensen maar ook van de kwaliteit van de data!

5.4 Ontwikkelingen domein Bedrijfsvoering

De samenwerking op bedrijfsvoering tussen de H2O-gemeenten is de afgelopen jaren verder versterkt, waarbij medewerkers elkaar steeds makkelijker weten te vinden. Dit heeft geleid tot een visie op H2O-bedrijfsvoering die richting geeft aan de vakdisciplines en de onderlinge afhankelijkheid van de disciplines versterkt.

De visie op bedrijfsvoering H2O is vertaald naar acht aspecten: in control, generiek tenzij, data gedreven werken, partner in business, naar wendbare gemeentelijke organisaties, toekomstgerichte werkomgeving, imago en visitekaartje van de gemeente, en een duurzame bedrijfsvoering. Deze aspecten hebben tot doel om de organisatie in control te brengen en te verantwoorden, werkprocessen te harmoniseren, standaardiseren en optimaliseren, en sturen op resultaten mogelijk te maken.

De H2O-gemeenten willen ook de wendbaarheid van de organisatie vergroten door innovatie te omarmen en een toekomstgerichte werkomgeving te bieden. Verder willen ze als gemeente een betrouwbaar en deskundig advies geven, samenwerking bevorderen, en een duurzame bedrijfsvoering hebben.

5.5 Ontwikkelingen middelen

Behalve bovenstaande inhoudelijke ontwikkelingen moeten ook de beschikbare middelen in ogenschouw worden genomen. De middelencontext bepaalt immers de mate en voortvarendheid waarmee de inhoudelijke ambities kunnen worden gerealiseerd. In dit verband wordt met name gedoeld op de financiële en personele krapte.

Zoals alle Nederlandse gemeenten zijn de H2O-gemeenten voor hun financiële polsstok sterk afhankelijk van rijksmiddelen. Met name de jaarlijkse uitkering in het gemeentefonds is substantieel. De afgelopen jaren is het rijk hierin onvoorspelbaar en grillig. Op dit moment worden gemeenten vanaf 2026 geconfronteerd met zgn. Ravijnjaren: een forse afname van de beschikbare rijksmiddelen in het gemeentefonds. Deze afname zet de gemeentelijke financiële positie sterk onder druk. Deze financiële druk zal ook betekenis hebben voor de realiseerbaarheid van de ambities in dit beleidsplan.

Naast de financiële krapte bestaat er momenteel een landelijke krapte op de arbeidsmarkt. Die doet zich zeker gelden in de publieke sector. Gemeenten ervaren dit dagelijks doordat vacatures niet of moeilijk in te vullen zijn. Dit geldt zeker voor specifieke beleidsterreinen zoals de I&A. De beschikking over onvoldoende personeel heeft een belemmerende werking voor de realisatie van de ambities van onderhavig plan.

In de praktijk betekent bovenstaande dat jaarlijks onze ambities worden afgezet tegen het beschikbare budgettaire kader (vastgestelde gemeentebegrotingen) en onze gezamenlijke ambtelijk spankracht (zie hoofdstuk 7).

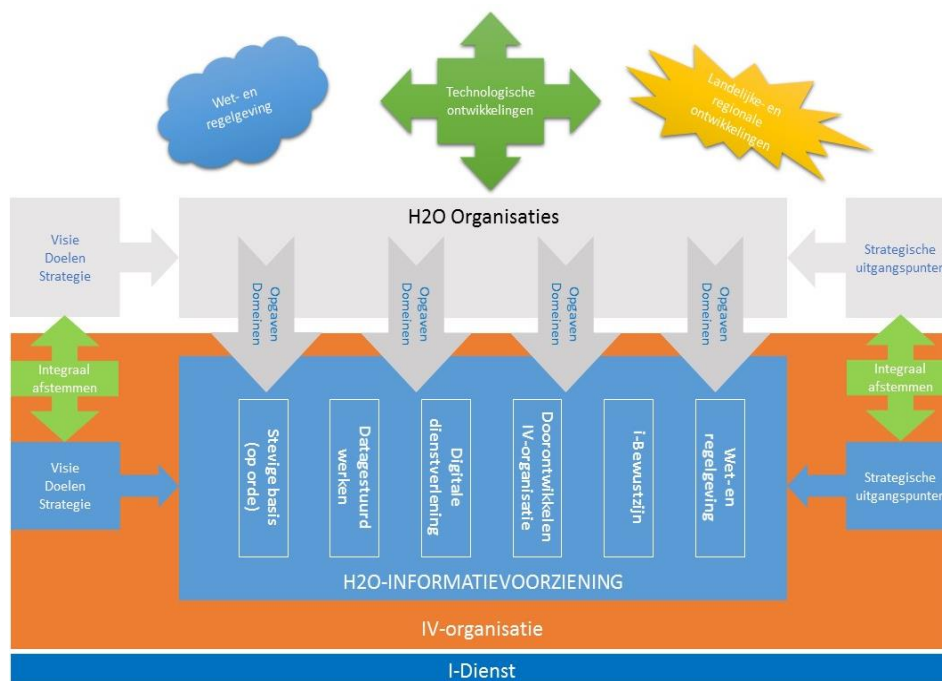
6 Thema's informatiebeleid 2024 – 2027

Er worden zes belangrijke thema's onderkent voor de informatievoorziening van de H2O gemeenten voor de komende vier jaar. Deze thema's zijn leidend in verschillende fasen van de ontwikkeling van de informatievoorziening en zijn onderverdeeld in deelgebieden. Er is overigens al veel bereikt op enkele van deze thema's, bij andere staan we nog vrij aan het begin van de ontwikkeling.

Het eerste thema is het creëren van een stevige basis voor gegevensmanagement, informatieveiligheid en privacy, grip op uitkomsten en processen en het implementeren van wetgeving. Het tweede thema is gericht op het verbeteren van de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers, waarbij ook rekening wordt gehouden met minder digitaal vaardige gebruikers. Het derde thema richt zich op het inzetten van beschikbare data voor besluitvorming en het vaststellen van de doelmatigheid van beleid. Het vierde thema betreft de doorontwikkeling van de IV-organisatie, die steeds hogere eisen stelt. Het vijfde thema is gericht op het vergroten van het i-bewustzijn van medewerkers en het ontwikkelen van de benodigde kennis, vaardigheden en competenties voor de digitale transitie. Het zesde thema richt zich op de projecten in het kader van wet- en regelgeving, die een grote impact hebben op de totale bedrijfsvoering van de gemeenten.

Deze zes thema's zijn vervolgens belangrijke input voor het vast- en bijstellen van het projectportfolio (Hoofdstuk 8) voor de komende jaren.

In de volgende paragrafen wordt ieder thema nader toegelicht.



Figuur 1 De zes belangrijke thema's voor de komende 4 jaar

6.1 Stevige basis (op orde)

Om de H2O-organisaties de komende jaren zo goed mogelijk te kunnen faciliteren in een toenevende digitalisering, bouwen we aan een stevige basis. Een basis die gezien kan worden als onze 'digitale infrastructuur'. Binnen deze 'digitale infrastructuur' gelden een groot aantal componenten en

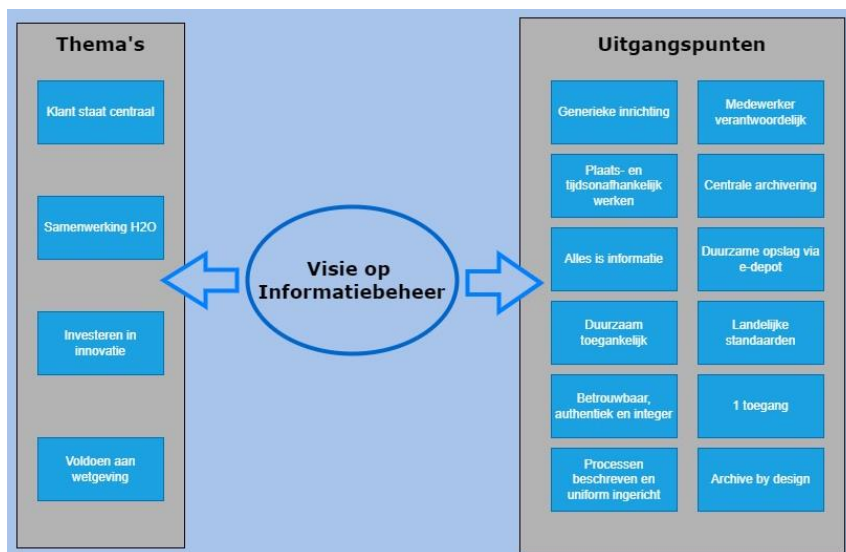
onderwerpen als rand voorwaardelijk. Om bijvoorbeeld data gestuurd te kunnen werken moet het gegevensmanagement ingevuld en op orde zijn. Om de complexiteit en samenhang te kunnen beheersen moeten we onder architectuur werken. Op organisatieniveau geldt dat procesmatig werken een essentiële randvoorwaarde voor zaakgericht werken is. Om te kunnen voldoen aan wet- en regelgeving dient ons document- en informatiebeheer op orde te zijn. In de onderstaande paragrafen worden componenten van onze 'digitale infrastructuur' genoemd die om uiteenlopende redenen de komende jaren op orde moeten zijn.

6.1.1 Gegevensmanagement

Gegevensmanagement is essentieel voor het goed functioneren van bedrijfsvoering en dienstverlening van gemeentelijke processen. Het omvat processen en producten voor uitwisseling, kwaliteit, beveiliging en transparantie over de verwerking van gegevens. Het is van belang om gegevens op een flexibele, veilige en transparante wijze beschikbaar te stellen, conform een vooraf bepaald kwaliteitsniveau, binnen wet- en regelgeving en tegen verantwoorde kosten. Een goede inrichting van gegevensmanagement is een grondvoorwaarde voor het kwalitatief en kwantitatief beheersbaar houden van gegevens. Nieuwe ontwikkelingen vanuit Common Ground worden ook meegenomen binnen gegevensmanagement, waarbij gegevens zoveel mogelijk in de bron blijven en via HaalCentraal API's opgehaald worden wanneer nodig. De dynamiek van uitgevoerde bedrijfsprocessen wordt steeds groter en goed georganiseerd gegevensmanagement is een voorwaarde om deze dynamiek te kunnen faciliteren.

6.1.2 Informatiebeheer op orde

De praktijk van informatiebeheer is complexer geworden door de digitalisering, waarbij steeds meer wordt gewerkt in ketens en netwerken en op verschillende platforms. Het archiefveld verschuift naar informatiebeheer vanaf het eerste moment dat informatie in een werkproces beschikbaar komt. Duurzaam toegankelijke overheidsinformatie is een nieuw aandachtsgebied. Het doel is het betrouwbaar en duurzaam bewaren van alle digitale overheidsinformatie, zodat die informatie vindbaar, beschikbaar, toegankelijk, leesbaar en bruikbaar is waar en wanneer nodig. H2O heeft een visie op informatiebeheer vertaald naar thema's die de komende vijf jaar leidend zullen zijn voor de gemeenten. Deze thema's zijn: de klant staat centraal, samenwerking op H2O-niveau en invloed, investeren in innovatie, kennis en verdere professionalisering, en voldoen aan de wettelijke vereisten voor archivering zowel analoog als digitaal. Tijdige vernietiging en overdracht naast (actieve) openbaarheid zijn wettelijke verplichtingen waaraan de gemeenten moeten voldoen.



Figuur 2 Visie op Informatiebeheer

6.1.3 Informatiebeveiliging en privacy

De bescherming van informatiebeveiliging en privacy van personen vereist een samenhangend geheel van maatregelen van procedurele, organisatorische, fysieke, technische en juridische aard om de beschikbaarheid, betrouwbaarheid/integriteit en vertrouwelijkheid van informatie te waarborgen. Voor een gemeente is toegankelijke, betrouwbare en vertrouwelijke informatie essentieel om juist en efficiënt te handelen en om verantwoording af te leggen aan interne en externe toezichthouders. De H2O-gemeenten volgen het landelijke voorbeeld van de Informatie Beveiligingsdienst (IBD) en werken stapsgewijs aan het voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO).

6.1.4 Werken onder architectuur

Om grip te krijgen op de informatievoorziening en bedrijfsvoering, werken de H2O-gemeenten onder architectuur. Het werken onder architectuur is geen doel op zich, maar een manier om de doelen en strategie van de H2O-organisaties te ondersteunen. De belangrijkste voordelen die waarde toevoegen door te werken onder architectuur zijn efficiëntie, effectiviteit, kostenbesparing, meer sturing, en het vermogen om veranderingen in samenhang door te voeren. Om het werken onder architectuur te laten functioneren, is het allereerst van belang dat de visie over architectuur bekend is. Er moet dus een organisatie zijn met de juiste rollen en verantwoordelijkheden. De producten die nodig zijn bij het werken onder architectuur zijn architectuuradvies, project start architectuur en enterprise architectuur. Het werken onder architectuur lijkt een beperking van mogelijkheden en in zekere zin is dat ook zo. Immers, architectuur dwingt af om keuzes te maken die project overstijgend zijn in het belang van de organisatie. En daar zit het voordeel: door het belang van de organisatie voorop te stellen wint de organisatie aan slagkracht en wordt 'meer met minder' een haalbaar doel.

6.1.5 Centralisatie en professionalisering functioneel beheer

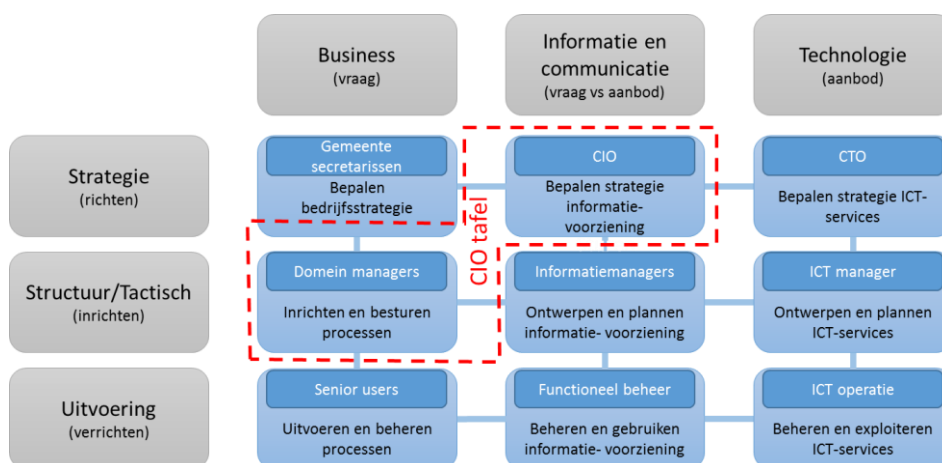
Functioneel beheer is cruciaal voor goede bedrijfsvoering in een organisatie. De H2O gemeenten gebruiken samen bijna 200 applicaties. Kleinere productgerichte systemen zullen 'opgaan' in taakspecifieke applicaties (backoffice systemen) en zal steeds meer functionaliteit worden ontwikkeld in de zaaksystemen. Ook dit heeft invloed op de beheertaken. Functioneel beheer zal in dit licht een

zwaardere taak worden. Nu is de functioneel beheerder vaak nog gericht op het beheren van een applicatie en ‘doet het erbij’, maar in de toekomst komt meer aandacht voor het borgen van de continuïteit en optimaliseren van het totale proces. Zo is er steeds meer behoefte aan een inhoudelijk sterk functioneel beheerder die kan bijdragen aan positieve verandering. Door functioneel beheer centraal te organiseren kun je deze ontwikkeling optimaal ondersteunen en faciliteren.

Het functioneel beheer binnen gemeenten is in de loop der jaren versnipperd geraakt, waardoor er weinig aandacht is voor samenhang en integratie van systemen, het combineren en bewaken van standaard bouwblokken en het managen van kwaliteit, afspraken en contracten. Om de werkzaamheden van de functioneel beheerder op een uniforme manier te laten verlopen en de onderlinge afhankelijkheden te beoordelen, is coördinatie nodig binnen dit vakgebied. De coördinator functioneert als centraal aanspreekpunt vanuit het WAC en de i-Dienst om veranderingen in het applicatielandschap en de infrastructuur te bespreken en kan nieuwe eisen vanuit de BIO en AVG bespreken met de CISO en PO. De functioneel beheerder van de toekomst moet de behoefte hebben om de mens verder te helpen, de business te ontzorgen en het klantbelang en bedrijfsbelang af te wegen.

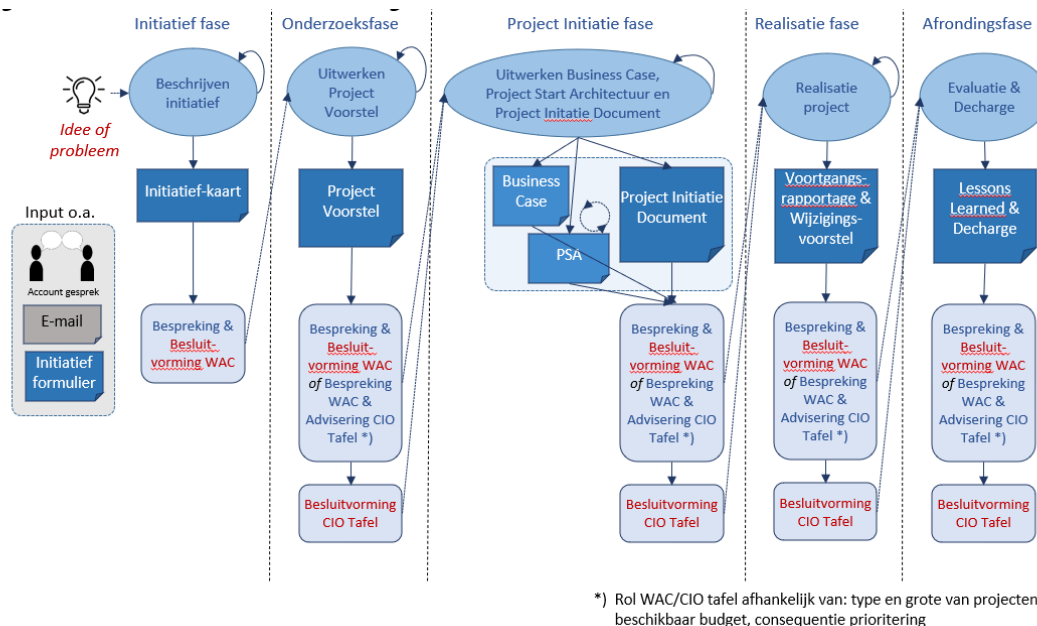
6.1.6 Governance en sturing op projecten

De huidige governance structuur zal verder ontwikkeld en verbeterd moeten worden. Als uitgangspunt van de IT Governance wordt het 9-vlakmodel van Maes gehanteerd. De verschillende rollen worden uitgewerkt naar strategie, structuur en uitvoeren voor zowel de Business als de Informatievoorziening als de technologie.



Figuur 3 H2O 9-vlakmodel met rollen

Ook de governance/aansturing van projecten zal verder ontwikkeld en verbeterd moeten worden. De eerste besluiten richting een portfolioboard met voldoende mandaat en belangrijke rol voor domeinmanagers zijn inmiddels genomen.



1

Figuur 4 Voorgestelde projectfasen en bijbehorende instrumenten

Tot slot zal er ook meer aandacht gegeven moeten worden om de kwaliteit van het projectmanagement te verbeteren door opleiding en begeleiding.

6.2 Datagedreven werken

Datagedreven werken betekent het nemen van gefundeerde beslissingen op basis van onbewerkte data en feiten in een organisatie. Het gebruik van data neemt toe. Datagedreven werken kan bijdragen aan grotere efficiëntie en betere effectiviteit. Daarnaast kan het zorgen voor een grotere transparantie door goede informatievoorziening op maat aan burgers, de raad, bestuurders of directie en management. We richten ons in eerste instantie op het verder verbeteren van de data-kwaliteit en het ontsluiten van data, zodat deze gebruikt kan worden als stuurinformatie. Het combineren van data uit verschillende ontsloten bronnen zal leiden tot nieuwe inzichten waarmee het handelingsperspectief van professionals verrijkt wordt.

6.3 Doorontwikkelen digitale dienstverlening

De H2O-gemeenten willen hun dienstverlening zo goed en betrouwbaar mogelijk uitvoeren met producten en diensten die aansluiten op de behoeften van hun burgers en ondernemers. Ze richten zich op een moderne, klantgerichte en transparante dienstverlening, waarbij de klant centraal staat en er wordt gestreefd naar uniformiteit en standaardisatie van processen en informatie. De dienstverlening is flexibel en gericht op de snel veranderende samenleving, waarbij de nadruk ligt op digitale kanalen, maar de traditionele kanalen open blijven om minder digitaal vaardige burgers te ondersteunen. Er wordt gestuurd op de ontwikkeling van digitale voorzieningen, zoals een zaakstelsel, om de opgave gestuurde dienstverlening te faciliteren en data te verzamelen. Het doel is om een maximale dienstverlening te bieden die digitaal, persoonlijk en transparant is en waarbij de klantfocus centraal staat. Dit vraagt om eisen en wensen aan de gezamenlijke informatievoorziening van de H2O-gemeenten.

6.4 Doorontwikkelen IV-organisatie

De informatievoorzieningsorganisatie van H2O heeft drie belangrijke doelen voor de komende jaren: het verbeteren van de Business en IT-alignment, het verminderen van kwetsbaarheid en het verhogen van de kwaliteit.

Om de Business en IT-alignment te verbeteren, moet er een vertaalslag worden gemaakt van strategische doelstellingen naar IT op tactisch en operationeel niveau. Belangrijk hierbij is een goede "Governance"

Het verminderen van kwetsbaarheid is noodzakelijk omdat gemeenten veel vernieuwingen en veranderingen zelfstandig hebben moeten doorvoeren, waardoor ze kwetsbaar zijn geworden. Het landelijke initiatief "Samen Organiseren" stimuleert gemeenten om meer samen te werken.

Het verhogen van de kwaliteit van de informatievoorziening is nodig om te voldoen aan alle wettelijke verplichtingen, technologische ontwikkelingen en organisatieveranderingen. Dit kan worden bereikt door innovatieve en flexibele ICT-toepassingen te bouwen die de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren en aansluiten op de behoeften van de samenleving.

6.5 i-Bewustzijn

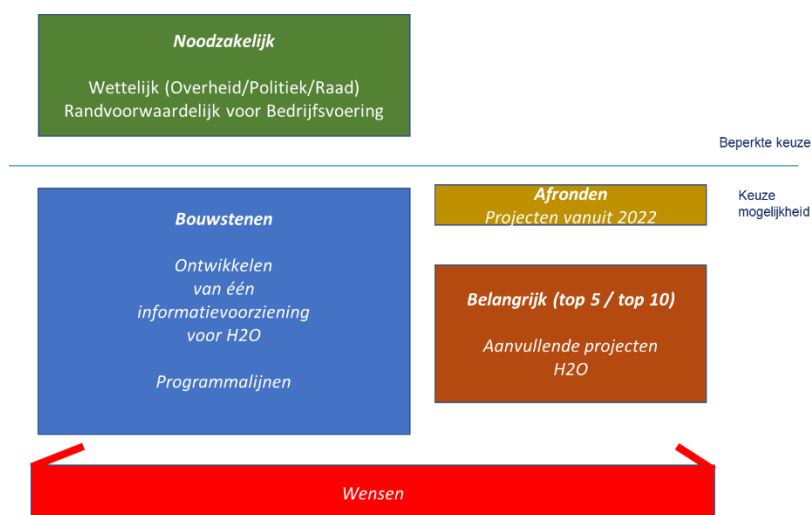
Het digitale bewustzijn en de vaardigheden van medewerkers zijn essentieel voor de verdere digitalisering van het werk bij H2O. Richting 2024 wordt er gewerkt aan het vergroten van de digitale en data geletterdheid van de organisatie en het creëren van bewustzijn over digitale veiligheid, informatiebeveiliging en privacy. Na de coronapandemie is er een toename van het werken op afstand, waardoor het gebruik van ICT-voorzieningen belangrijker is geworden. Vanaf 2024 wordt er ingezet op het vergroten van kennis van Office 365, werken met specifieke applicaties en online samenwerken ondersteund door diverse applicaties. H2O werkt aan het verbeteren van de organisatievolwassenheid met betrekking tot de omgang met persoonsgegevens. Er worden trainingen aangeboden voor (online) digi- en databewustzijn en medewerkers worden begeleid om de nieuwe handvatten in te zetten, kansen en risico's te begrijpen en te voldoen aan de eisen van professionals in de 21e eeuw. Daarmee moet i-Bewustzijn onderdeel uitmaken van het opleidingskalender van individuele gemeenten.

7 Projecten Portfolio Management

Uit voorgaande hoofdstukken volgt dat er veel ontwikkelingen en inhoudelijke opgaven/ambities zijn. Daartegenover staat dat onze beschikbare middelen (budget en capaciteit) beperkt zijn. We ontkomen er niet aan om jaarlijks inhoudelijke ambities af te zetten tegen de beschikbare middelen. Het instrument daarvoor is Project Portfolio Management (PPM).

PPM is opgericht om sturing te geven aan de samenhang, volgorde en prioritering van alle IT-projecten. Dit proces bestaat uit prioritering van eenheden van hun eigen projecten als onderdeel van hun bedrijfsplanning, informatiemangers halen de informatie op om per domein een overzicht van projecten te krijgen, de CIO-office zorgt voor het portfolio en een impactanalyse van nieuwe ontwikkelingen op het bredere portfolio. Prioriteringscriteria zijn nodig om projecten in de juiste volgorde te zetten qua belangrijkheid en zijn afkomstig van de organisatie doelstellingen.

Projecten worden eerst geordend naar de onderdelen Noodzakelijk, Bouwstenen, Afronden en Belangrijk. Bouwstenen zijn fundamentele veranderingen om te komen tot één informatievoorziening H2O en deze zijn van elementair belang voor de gemeenten.

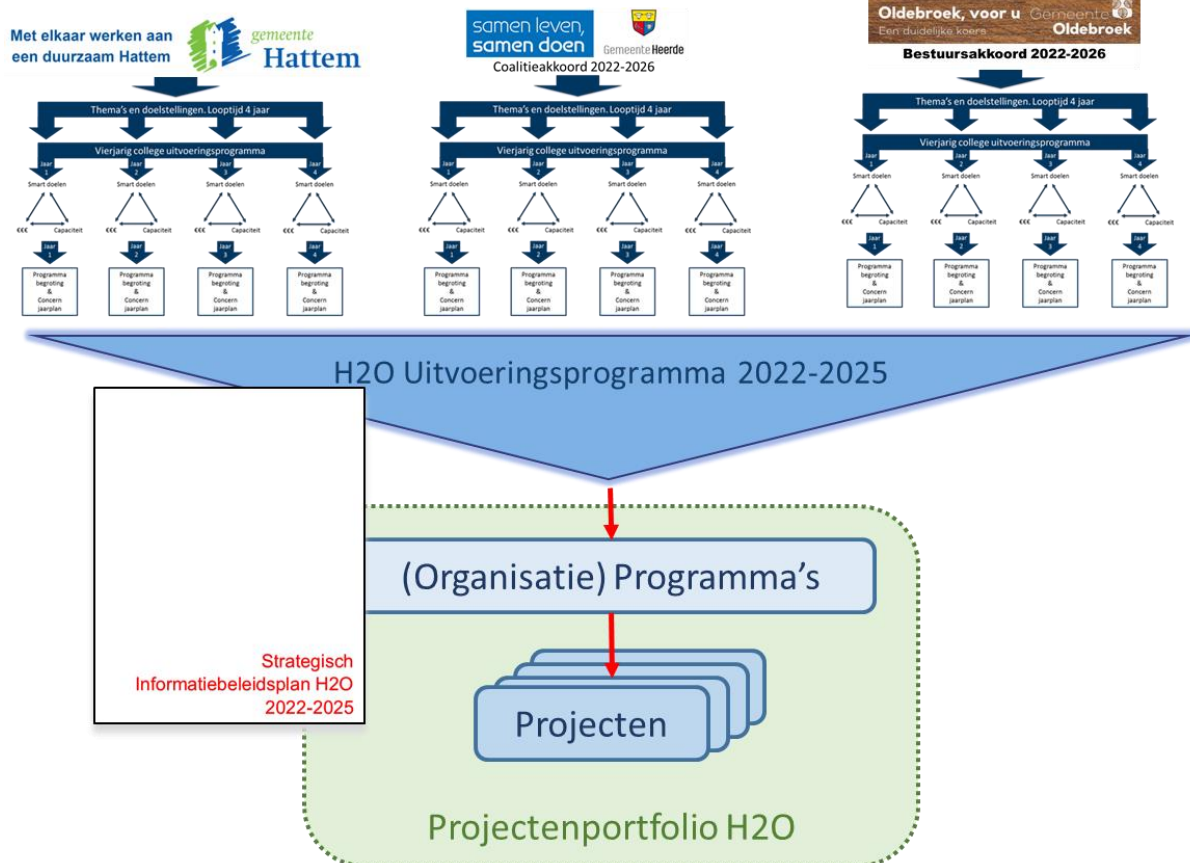


Figuur 5 Prioriteringsvolgorde projectenportfolio

Het portfolio-proces biedt mogelijkheden om proactief bij te sturen en knelpunten in middelen, capaciteit en planning tijdig te signaleren.

Dit proces wordt uitgevoerd door de projectportfolioboard (voorheen CIO-tafel).

Aldus wordt er jaarlijks één H2O uitvoeringsprogramma (projectenportfolio) gemaakt, zodat afstemming plaats vindt tussen de drie gemeenten en bepaald wordt wat er in de komende jaren in welke volgorde moet worden opgepakt. Hier zullen dus altijd concessies gedaan moeten worden. Maar deze afstemming is wel noodzakelijk, omdat het projectportfolio is opgesteld voor geheel H2O en niet alleen voor de individuele gemeenten.



Figuur 6 Voorgestelde aanpak H2O uitvoeringsprogramma

Op basis van de ontwikkelingen die in voorgaande hoofdstukken zijn beschreven, zijn voor 2024 e.v. de (lopende en nieuwe) opgaven/ambities geïnventariseerd en daarna volgens de systematiek van het projectenportfolio geordend en geprioriteerd. Het overzicht 2024 e.v. treft in bijlage I aan. Zoals aangegeven zal per jaar deze inventarisatie worden afgezet tegen de beschikbare middelen.

Bijlage 1

2024 e.v.	Publieks- diensten	Sociaal Domein	Ruimte	Bedrijfsvoering
<p>Noodzakelijk Wettelijk Rand- voorwaardelijk voor bedrijfsvoering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vervanging KvK mutaties ➤ Inzicht (Burgerzaken) ➤ Cipers naar Saas/hosting ➤ Onderzoek vervanging iSeries/AS400 Platform ➤ M2A Aanbesteding WOZ-Belastingapplicatie(H2OE) ➤ M2A Implementatie WOZ-Belastingapplicatie(H2OE) ➤ Single Digital Gateway Annex 2 en 3 ➤ Digitale toegankelijkheid publicatie documenten ➤ Implementatie koppeling iBurgerzaken Djuma OLB/HRD ➤ Implementatie Zaakgericht Werken Publieksdiensten ➤ Printen en opsturen OZB-aanslagoplegging ➤ Anywhere365 optimaliseren 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementatie Zaakgericht Werken Sociaal Domein ➤ Platform Goed bezig Oldebroek – OLB ➤ Nieuwe versies en aanpassingen berichtenstandaarden ➤ iPGB 2.1 implementeren ➤ Wet beschermd wonen en maatschappelijk opvang ➤ Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (WAMS) ➤ DPIA WMO, Jeugd, Werk, Inkomen ➤ DPIA, Hulpverlening, Regie, Melding en intake, Nieuwe wet inburgering. ➤ Ontbreken van voorleesfunctie 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimaliseren melding openbare ruimte ➤ Toegangsbeveiliging Hattem ➤ BRS en TRS Software voor BOA-taken ➤ Software ondermijning 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ M2A Integrale bedrijfsvoering - implementatie Finance ➤ Wet open overheid (Woo) en wmebv, restant Wep (check)
	<p>Bouwstenen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ ZGW- Koppeling ZS – iSam ➤ M2A fase 3; restpunten implementatie ➤ iNzicht Management informatie doorontwikkeling ➤ functionaliteiten iSam/cSam - WBS/Sonar - Darius ➤ Inrichting iSam per gemeente producten inrichten ➤ Toegang data/scheiding van data/splitsing gemeenten ➤ Voor CORV berichten in iSam kan geen onderscheid tussen Hattem en Heerde gemaakt worden. ➤ Ontdubbelen crediteuren ➤ Loket 0 tot 100 H2O open punten voorliggend veld 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Geo Domein (M2A)– Visie ➤ BAG applicatie ➤ BGT applicatie ➤ Ruimtelijke gegevensmagazijn ➤ ETL tooling ➤ CAD-systemen binnen H2O

2024 e.v.	Publieks- diensten	Sociaal Domein	Ruimte	Bedrijfsvoering
Afronden	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Key2Begraven ➤ iVerblijfsobject ➤ Vervanging Taxatie-toepassing Vris ➤ Vervanging vConsyst 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vernieuwing Platform Vrijwilligers – HRD ➤ Publiceren Kadernota SD-HRD 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Omgevingswet - VTH systeem ➤ Omgevingswet - Omg.plan + Toepasbare reg. ➤ Handhaving - Bodycams BOA's ➤ Rittenregistratie ➤ Duurzaamheidsloket Noord-Veluwe ➤ Camerabeleid ➤ Upgrade Obsurv ➤ Normeninstituut Bomen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ GT Print ➤ Implementatie Gemeentelijke Incidenten Registratiesysteem OLB ➤ Afname 'Mail' module in TimeTell OLB
Belangrijk	<ul style="list-style-type: none"> • Visie op dienstverlening H2O • Nieuwsbrief functionaliteit H2O • Begrijpend schrijven HRD - klinkende taal 	<ul style="list-style-type: none"> • Office integratie (uit decharge - Wens) - H2O • Samenwerken in iSamenleving (uit decharge - Wens) – Heerde • Vernieuwing Platform Vrijwilligers – Oldebroek • Werk app in iSam • Inkomen app in iSam 	<ul style="list-style-type: none"> • Handhaving - Camerabewaking vraagstukken • Koppeling MOOR 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorontwikkeling facilitair • Ontwikkeling e-depot • Vernieuwing/uitfasering Timetell • Tijdsregistratie binnen H2O • Koppeling Youforce TopDesk
Wensen	<ul style="list-style-type: none"> • Preferred supplier enquêtetool • Aanpassen persoonskaarten intranet 		<ul style="list-style-type: none"> • WIBON-service • GBI apps en -kennisbank 	<ul style="list-style-type: none"> • Pauze software H2O

2024 e.v.	H2O IV + generiek	Informatieveiligheid + Privacy	i-Dienst (incl. KA)
<p>Noodzakelijk Wettelijk Randvoorwaardelijk voor bedrijfsvoering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ H2NEO samenwerking ICT onderzoek ➤ Functioneel beheer H2O-Informatievoorziening ➤ Visie op gegevensmanagement (en gegevensdistributie) ➤ Datadistributie - Uitsfatering MKS 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ iSMS ➤ Logische toegangsbeveiliging (implementatie) ➤ Informatiebeveiligingsaspecten ➤ Bedrijfscontinuïteitsbeheer ➤ Opstellen beleid t.b.v. beheer en gebruik van bedrijfsmiddelen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Werkplekconcept – Visie ➤ Uitbreiding Teams-Office365 functionaliteiten
<p>Afronden</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cloudbeleid 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ E-mail beleid 	
<p>Bouwstenen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Architectuur- en procesmodelleertool 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Werkplekconcept – Visie Implementatie ➤ Werkplekomgeving (Teams fase 2) ➤ Implementatie GGI (veilig, services,etc)
<p>Belangrijk</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projectpoule H2O • Project Portfolio Management tool 	<ul style="list-style-type: none"> • eLearning iBewustzijn 	<ul style="list-style-type: none"> • DC failover test / Recovery plan bijwerken • Certificering ISO 27001 • Topdesk fase 2 • Vulnerability management software'
<p>Wensen</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie e-mailbeleid 	

