

Programmabegroting 2021

18-11-2020

Autonome ontwikkelingen

Informatieveiligheid

Er komt steeds meer nadruk te liggen op informatieveiligheid. Per 1 januari 2020 is de huidige Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG), het normenkader voor informatieveiligheid, overgegaan naar een nieuwe gezamenlijke Baseline voor Overheidsinstellingen, de BIO. De achterliggende reden is om de informatiebeveiliging verder optimaal te professionaliseren voor de gehele overheid. De BIO is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO-normatiek.

Het uiteindelijke doel hiervan is te komen tot een veilige digitale overheid.

De BIO is een doorontwikkeling, ofwel een 'update' van de BIG. De verandering van het normenkader betekent dat er een aanpassing van het gehele informatieveiligheid beleid moet worden doorgevoerd. En de stappen uit het model opnieuw moeten worden doorlopen. Concreet betekent dit dat het strategisch en tactisch informatieveiligheidsbeleid opnieuw door de DUO-organisaties (gemeenten Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en Duo+) moet worden vastgesteld. De taken ten aanzien van de informatieveiligheid zijn belegd bij Duo+. De steeds stringenter regelgeving, de controle daarop en de ondersteuning daarbij van de vakafdelingen leidt tot extra capaciteitsinzet. Ter ondersteuning van de vakafdelingen is het voorstel om twee 'Verbindingsofficieren' aan te stellen. Door de samenwerking kunnen we deze efficiënter en effectiever inzetten. De kosten voor Diemen bedragen € 50.000.

Archief

Op orde brengen digitaal archief als gevolg van inspectierapport

In het kader van Inter Bestuurlijk Toezicht (IBT) heeft de Provincie haar jaarlijkse controle uitgevoerd bij de DUO-gemeenten. Uit het inspectierapport komt naar voren dat er met name bij het digitale archief verbeteringen moeten worden doorgevoerd. Duo+ maakt voor de DUO-gemeenten een voorstel voor de uitvoering van een "plan van aanpak verbetering archief". Het is inmiddels duidelijk dat digitale archivering arbeidsintensiever is om te verwerken. Naast het inlopen van (digitale) archiefachterstanden moet de archieffunctie beter worden ingeregeld. Over de wijze waarop dit moet plaatsvinden is nog geen besluit genomen maar er zijn sowieso financiële gevolgen. Op basis van een eerdere inhaalslag is per gemeente een inschatting gemaakt van de benodigde budgetten. Hierbij is onderscheid gemaakt in incidentele en structurele kosten. Structureel is naar verwachting € 40.000 nodig (formatieuitbreiding) en incidenteel voor 2021 € 135.000 en voor 2022 € 100.000. Getracht wordt door de gezamenlijke oppak met de DUO-gemeenten efficiencyvoordelen te behalen.

Digitaliseren archief omgevingsvergunningen

Tussen 1901 en 2014 zijn bouwvergunningen op papier gearchiveerd. Vanaf 2014 is het vergunningensysteem Squit XO met een archiefwaardig DMS (Corsa) gekoppeld en worden bouwvergunningen digitaal gearchiveerd. Diemen heeft echter nog een papieren bouwarchief van 1901 tot 2014. Het verstrekken van inzage in de archiefstukken kost veel tijd. Daarnaast kost de opslag van een papieren archief in kasten veel (opslag)ruimte. Het is dan ook zeer gewenst dat Diemen zijn papieren bouwarchief digitaliseert. Het digitaliseren van het bouwarchief is uitgesmeert over 3 jaar en in 2020 gestart. Totale kosten zijn € 180.000, per jaar dus € 60.000. In 2020 is budget hiervoor verkregen via een kwartaalbrief. Voor 2021 en 2022 moet nog budget van € 60.000 per jaar beschikbaar worden gesteld via de begroting voor dat jaar.

Digitalisering Burgerzaken / Klant Contact Centrum

De inzet is dat burgers zoveel mogelijk de gelegenheid krijgen om hun diensten en producten online aan te vragen. Doordat de koppeling tussen twee applicaties een lange periode niet goed functioneerde is een lichte achterstand ontstaan ten opzichte van de andere gemeenten in Nederland. Er vindt nu een inhaalslag plaats. Dit betekent meerkosten bij I&A bijv. voor de bouw van E-formulieren, aankoop van extra modules in applicaties, extra testen en dergelijke.

Er is behoefte aan tussentijdse metingen van meningen/wensen onder publiek m.b.t. bepaalde thema's, zoals: dienstverlening, wonen, duurzaamheid e.d. In dit kader wordt een enquête-app aangekocht, die zowel voor participatie, communicatie als dienstverlening input kan leveren. Kosten zijn waarschijnlijk beperkt.

Inwoners raken steeds meer gewend aan snelle en zeer accurate dienstverlening, mede door ontwikkelingen in de commerciële markt. Daar kunnen we als gemeente niet te ver van afwijken of achterop raken. Het Klant Contact Centrum (KCC) gebruikt een dienstverleningsondersteunende applicatie Anywhere, die helpt om informatie snel op te kunnen zoeken die nodig is om 80% van de gestelde vragen te beantwoorden. Dit systeem is verouderd en voldoet niet meer aan de wensen. Daarom volgt in 2021 aanbesteding van een nieuw systeem, dat meer mogelijkheden biedt, bijv. door kanaalmonitoring en -sturing (email, sociale media, telefoon, e.d.) en betere monitoring op goede afhandeling van openstaande vragen/verzoeken/zaken. Verwachte kosten zijn € 30.000.

Dekking

De structurele kosten worden meegenomen in het geactualiseerde meerjarensaldo. De incidentele kosten worden verrekend met de Algemene Reserve.

Dekking kosten archief	2021	2022	2023	2024
Formatie-uitbreiding	-40	-40	-40	-40
<i>Structurele kosten (t.l.v. structurele saldo begroting)</i>	-40	-40	-40	-40
Inlopen achterstanden	-135	-100	-	-
Digitalisering archief omgevingsvergunningen	-60	-60	-	-
Digitalisering Burgerzaken / Klant Contact Centrum	-30	-	-	-
<i>Incidentele kosten (t.l.v. Algemene Reserve)</i>	-225	-160	-	-

Teamleider Personeel en Organisatie (P&O)

Voor P&O is een concept transitieplan opgesteld om enerzijds de basis op orde te krijgen en anderzijds een doorontwikkeling te maken, zodat de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste niveau komt. Onderdeel van dit plan betreft ook de aansturing van team P&O. Vanuit het transitieplan wordt voorgesteld om een teamleider P&O aan te stellen, die de uitvoering van het plan verder vorm geeft en de dagelijkse leiding van het team op zich neemt. De jaarlijkse kosten voor Diemen worden geraamd op € 50.000 tot en met de periode 2022. Tussentijds zal een evaluatie plaatsvinden.

Premies verzekeringen

In 2019 zijn er verschillende verzekeringen aanbesteed die per 1 januari 2020 zijn ingegaan. Hieronder de aansprakelijkheidsverzekering, goedwerkgeverschapsverzekering en de brandverzekering.

Vanwege negatieve resultaten in de afgelopen jaren hebben verzekeringsmaatschappijen de premies verhoogd. Dat komt enerzijds door de vele storm- en brandschades. Anderzijds spelen ook structurele factoren een rol. Zo worden letselschades snel duurder, onder meer