



Beleids- begroting

2024 - 2027



Gemeente
Hengelo

www.hengelo.nl

6.7.4 HR processen

Eén van de speerpunten binnen team HRM is het verbeteren en optimaliseren van onze HR processen.

In 2023 is gestart met het uitvoeren van de ontwikkelagenda e-HRM, waarmee e-HRM zodanig aangepast en uitgebreid wordt dat managers en medewerkers sneller, slimmer en doelmatiger kunnen werken met de digitale processen van team HRM. Het vertrekpunt voor de verdere doorontwikkeling is dat de HR processen vanuit de verschillende perspectieven worden gezien: vanuit de leidinggevende, de medewerker en de HR adviseur. In een leanproject worden alle processen tegen het licht gehouden en in afstemming met de stakeholders geoptimaliseerd.

6.7.5 Informatie en IT

Om de ambities van de gemeente Hengelo waar te maken is de inzet van Informatie & IT (I&IT) een onmisbare schakel. IT, informatisering en digitalisering geven mogelijkheden om aansluiting met de veranderende samenleving te behouden en te verbeteren en maken nieuwe vormen van samenwerking en besluitvorming mogelijk met als doel om toegevoegde waarde voor onze inwoners te realiseren.

Bereiken?	Doen?
Continue verbeteren dienstverlening	In 2024 implementeren we diverse I&IT toepassingen om onze dienstverlening naar inwoners te verbeteren. Onder andere een nieuwe oplossing voor het klantcontactcentrum. Uiterlijk 2026 werken we met een nieuw zaakstelsel. In 2024 starten we met de voorbereidingen hiervoor. De uitgangspunten dienstverlening vormen de basis hiervoor. Tevens gaan we in 2024 inventariseren welke producten we nog niet digitaal aan onze inwoners aanbieden en gaan we daar waar mogelijk deze ook digitaal aanbieden. Van producten die we al wel digitaal aanbieden gaan we controleren of we deze volgens alle nieuwe geldende wetten (bv. Wmeb en Wdo) op de juiste wijze worden aangeboden.
Efficiëntere bedrijfsvoering	In 2023 zijn we gestart met het project om 2,5 km aan permanent te bewaren analoge archieven te digitaliseren. In 2024 gaan we hiermee verder. Het resultaat zal uiteindelijk zijn dat de informatie duurzaam toegankelijker, beter vindbaar en veiliger opgeslagen is. En niet onbelangrijk: deze informatie kan dan ook digitaal beschikbaar worden gemaakt aan onze inwoners. De afgelopen jaren hebben we de eerste stappen gezet in het tijd- en plaats onafhankelijk werken met daarvoor een moderne informatievoorziening. Hier blijven we op investeren. In 2024 komt de nadruk te liggen op vergaande digitale samenwerking, waarvoor extra middelen beschikbaar zijn gesteld. Het zwaartepunt ligt op de interne organisatie, maar logischerwijze resulteert dit ook in een betere digitale samenwerking met onze ketenpartners en de digitale communicatiemogelijkheden met onze inwoners. In 2023 hebben we de Cloud strategie voor de gemeente Hengelo opgesteld. In 2024 starten we met de implementatie daarvan, zodat we invulling kunnen blijven geven aan het veilig en betrouwbaar opslaan van gegevens, zorgen we dat de privacy gewaarborgd blijft, zorgen we ervoor dat we eigenaar van onze data blijven en realiseren we dat we eenvoudig bij onze gegevens kunnen blijven komen, passend bij de ambitie om datagedreven te kunnen werken. In 2024 starten we met het werken onder architectuur. Het werken onder architectuur stelt ons in staat om beter en sneller te anticiperen op de in een hoog tempo veranderende technologische mogelijkheden en vragen en verwachtingen van onze inwoners. We willen dus meer wendbaar worden. Dat doen we onder andere door de digitale dienstverlening en onderliggende technologieën te structureren en te standaardiseren.
Data gedreven werken	In 2023 is er, om een volgende stap te kunnen maken met het data gedreven werken in onze organisatie, een datastrategie opgesteld en vastgesteld. Het doel van deze strategie is om waarde te creëren met data voor de stad en de organisatie. In de komende jaren (2024-2027) zal hier uitvoering aan worden gegeven, waarbij in 2024 de focus zal liggen op het verder bevorderen van de databedrevenheid van onze medewerkers en het inbedden van het gebruik van data in processen van de organisatie. Bij de ontwikkeling van nieuwe data- en informatieproducten (in vergelijking met 2023 in aantal ook meer doordat er extra middelen beschikbaar worden gesteld) zal ook meer domein overstijgend worden gekeken naar oplossingen waarbij data vanuit verschillende domeinen kan worden ingezet om vraagstukken aan te pakken (bijv. wijkgericht werken). Cruciaal hierbij is en blijft een verantwoorde omgang met data. Daarom blijven ook in 2024 privacy, ethiek en informatiebeveiliging blijvende speerpunten.
Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen	Onze samenleving verandert in een hoog tempo. Dat geldt zeker voor ICT ontwikkelingen. Wie had een jaar geleden al iets gehoord over toepassingen zoals ChatGPT. In record tijd heeft ChatGPT zijn intrede gedaan en wordt het breed gebruikt. Om alle ontwikkelingen te kunnen volgen dient onze informatievoorziening flexibeler ingericht te worden. Het werken onder architectuur en de nieuwe

informatiekundige visie Common Ground biedt ons de flexibiliteit die we nodig hebben. In 2023 hebben we door middel van een proefproject praktische kennis opgedaan van Common Ground. Vanaf 2024 zetten we verder stappen om Common Ground daadwerkelijk in praktijk te brengen. Dit doen we mede met behulp van de extra middelen die beschikbaar zijn gesteld.

De verdergaande digitalisering heeft ook impact op de wet- en regelgeving. Dit betreft nieuwe wetten die vanuit Den Haag op ons af komen maar in toenemende mate ook regelgeving vanuit Brussel. Bijna alle wetten hebben in meer- of mindere mate impact op onze informatievoorziening. Wij zetten in op het tijdig voldoen aan de wet- en regelgeving. De volgende wetten hebben een reeds gesignaleerde impact op onze informatievoorziening in 2024 en verder en hier gaan we dan ook inspanningen voor verrichten: Wet open overheid (WOO), Modernisering archiefwet, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), Single Digital Gateway (SDG) en Wet digitale overheid (Wdo).

Data en AI:

In 2024 komen er diverse (wettelijke) regelingen rondom het gebruik van algoritmes, data, ethiek en AI-toepassingen. We passen ons eigen beleid rondom het gebruik van data, AI en algoritmes daarop aan en we stellen een ethisch kader op. Daarnaast zorgen we ervoor dat onze informatievoorziening conform deze regelingen meebeweegt.

In 2023 hebben we pilotvoorstellen opgehaald welke zijn vertaald in concrete pilotprojecten. Dit resulteert o.a. in een aantal concrete pilots waar in 2023 mee gestart is en waar we 2024 mee doorgaan:

- Bouwen van een Digital Twin van de Breemarsweg die direct toegepast gaat worden bij het ontwerp, realisatie en overdracht naar beheer van het fysieke project Reconstructie Breemarsweg.
- Minecraft: samen met Microsoft realiseren van een pilot waarmee we m.b.v. Minecraft een duurzaamheidsopdracht opstellen waarmee basisscholen aan de slag gaan om antwoorden te vinden op het thema duurzaamheid.
- Autotranscript: automatisch generen van gespreksverslagen van keukentafelgesprekken binnen het Sociaal Domein.
- AI-brieven: automatisch herschrijven van bestaande teksten in uitgaande brieven op basis van "Helder Hengelo's" m.b.v. Artificial Intelligence.

Het doel van deze pilots is om laagdrempelig met behulp van technologische mogelijkheden fundamentele veranderingen te realiseren.

Alleen gaan we sneller, samen komen we verder. In de gedachte van kennisdeling en –exploitatie werkt de gemeente Hengelo op regionaal vlak op verschillende terreinen samen. In het IT-Platform Twente vervult de gemeente Hengelo een actieve rol op het vlak van informatievoorziening en IT-infrastructuren en als aanjager van regionale kennisopbouw en samenwerking.

Hengelo ondersteunt in IT-voorzieningen van, en het leveren van IT-diensten aan, de gemeente Oldenzaal en de SWB en sinds 2023 ook de gemeente Haaksbergen. Dit continueren en professionaliseren we in 2024 verder.

In 2024 gaan we de inzichten die we in 2023 hebben opgehaald rondom de wijze waarop de afdeling I&IT de ambities van de gemeente Hengelo kan ondersteunen in samenwerking met de gemeenten waar we de IT-voorzieningen voor leveren, verder vormgeven.

Digitale Transformatie

Samenwerken: samenwerking in Twente verstevigen en uitbouwen

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 en volgen we de ontwikkelingen van de wet- en regelgeving om daar tijdig op te kunnen anticiperen.

Bereiken?	Doen?
Uitvoeren jaarlijkse AVG-compliance toets	In 2020 is het volwassenheidsniveau op gebied van privacy binnen de gemeente gemeten aan de hand van het VNG AVG-borgingsproduct. In 2024 wordt deze meting opnieuw uitgevoerd om te bepalen of de gemeente op koers ligt om de vastgestelde ambitie te behalen en stellen we eventueel noodzakelijke maatregelen op.
Toezicht door de Functionaris Gegevensbescherming	In 2024 zal de Functionaris Gegevensbescherming (FG) in de gelegenheid worden gesteld om toezicht uit te oefenen op de naleving van de regelgeving op het gebied van privacy. De FG doet jaarlijks verslag over het uitgevoerde toezicht aan de verwerkingsverantwoordelijke, het college van B en W. Door de beschikbare capaciteit moet de FG keuzes maken in de uit te voeren activiteiten. De FG bepaalt om die reden jaarlijks een focus in het uit te oefenen toezicht, naast de reguliere toezichthoudende activiteiten