



Beleids- begroting

2025 - 2028



Gemeente
Hengelo

www.hengelo.nl

6.7.4 HR processen

HR processen

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

In 2025 wordt er dan ook verder gewerkt aan 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.

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	<p>Eind 2024 wordt een nieuw zaaksysteem aangeschaft wat we in 2025 gaan implementeren. Onze uitgangspunten voor dienstverlening zijn meegenomen bij de selectie van de nieuwe applicatie. Het nieuwe zaaksysteem geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening richting inwoners te verbeteren.</p> <p>Daarnaast implementeren we in 2025 voor inwoners een nieuw portaal (Persoonlijke Internet Pagina) waarin inwoners op een makkelijkere manier kunnen communiceren met de gemeente en waarbij ze kunnen zien wat de status is van hun aanvragen. Op dit moment hebben we nog meerdere portalen waardoor de informatievoorziening richting onze inwoners versnipperd is. De komende jaren werken we aan de realisatie van één toegang tot onze digitale dienstverlening.</p> <p>In 2024 is de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer ingegaan. Hiermee krijgen inwoners het recht om producten via een digitaal kanaal aan te vragen. We gebruiken 2025 en verder om te zorgen dat onze inwoners nog meer producten via een digitaal kanaal kunnen aanvragen.</p> <p>Tenslotte stellen we onze digitale dienstverlening de komende jaren steeds meer open voor alle Europese inwoners.</p>
Efficiëntere bedrijfsvoering	<p>In 2024 hebben we grote stappen gezet in het tijd- en plaatsonafhankelijk werken en in digitale samenwerking. De komende jaren gaan we op digitale samenwerking verdere stappen maken. Vooral voor de interne organisatie, maar logischerwijze resulteert dit ook in een betere digitale samenwerking met onze ketenpartners en de digitale communicatiemogelijkheden met onze inwoners.</p> <p>De herijkte informatievisie wordt aan het einde van 2024 vastgesteld. Dit is voor Informatie en IT de komende jaren het strategisch vertrekpunt aan de hand van de hoofdsporen "Informatieuitwisseling", "Data gedreven werken", "Digitale veiligheid", "Informatie op maat" en "Digitale Transformatie". Op basis hiervan worden belangrijke thema's zoals Artificial Intelligence (AI) en robotisering verder gekaderd, zodat we beter in staat zijn deze nieuwe technologieën te gebruiken ter verbetering van onze dienstverlening.</p>
Werken onder Architectuur	<p>In 2025 werken we de OT/IoT¹ strategie uit. Hierdoor zijn we beter in staat om controle te houden over bijvoorbeeld het gebruik van sensoren en het uitwisselen van data hierbij, zodat we invulling kunnen blijven geven aan het veilig, betrouwbaar, effectief en efficiënt werken.</p> <p>De komende beleidsperiode gaan we "Werken onder Architectuur" vorm geven. 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, werkprocessen en onderliggende technologieën vast te leggen, te structureren en te standaardiseren. Dit moet leiden tot een voorspelbare en gestructureerde werkwijze, heldere informatiehuishouding en harmonisatie van IT middelen.</p>
Digitaliseren fysieke archieven	<p>Het doel van het digitaliseren van onze fysieke archieven is het verbeteren van de ontsluiting van die archieven voor intern en extern gebruik. Het afgelopen jaar is de grootte van de digitaliseringsopgave in kaart gebracht, zowel in aantallen te digitaliseren documenten, maar ook benodigde opschoning, technische vereisten voor ontsluiting na digitalisering en materiële verzorging van documenten die na digitalisering fysiek bewaard moeten blijven.</p>

Data gedreven werken	<p>Nadat in het laatste kwartaal van 2024 de aanbesteding naar een partner voor het uitvoeren van de opgave afgerond wordt, zal 2025 in het teken staan van het creëren van een efficiënte werkwijze voor de implementatie waarmee in de komende jaren vele miljoenen documenten binnen de kaders van wet- en regelgeving gedigitaliseerd en ontsloten worden.</p>
Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen	<p>In 2023 is er, om een volgende stap te kunnen maken met het datagedreven 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 2024 is gestart met de uitvoering hiervan in een programma waarbij de focus ligt op het verbeteren van de databedrevenheid van onze medewerkers en het beter gebruiken van data in (bestaande) processen. Cruciaal hierbij is een verantwoorde werkwijze. Daarom zijn privacy, ethiek en informatiebeveiliging ook speerpunten in het programma voor 2025. In de komende jaren (2025-2028) zal daarnaast vorm worden gegeven aan de uitvoering van de andere onderdelen vanuit de strategie: het professionaliseren van de organisatie en het optimaliseren van het technisch fundament.</p> <p>Onze samenleving verandert in een hoog tempo. Dat geldt zeker voor IT-ontwikkelingen. Om alle ontwikkelingen te kunnen implementeren dient onze informatievoorziening flexibel ingericht te zijn en gebruik te maken van standaarden.</p>
Wetgeving	<p>Komende jaren zetten we dan ook actief in op het gebruik van landelijke standaarden (zoals met werken onder architectuur) en uitgangspunten (zoals Common Ground). Dit geeft ons de flexibiliteit om snel te kunnen reageren op ontwikkelingen en aanpassingen in de dienstverlening. Met het in 2025 te implementeren nieuwe zaakstelsel brengen we een aantal belangrijke functionaliteiten gebaseerd op Common Ground actief in de praktijk.</p> <p>De Europese commissie heeft, als onderdeel van de Digital Decade, een aantal wetten gemaakt. Hiermee wordt de digitale toekomst van Europa vormgegeven. Sommige van deze wetten worden vertaald naar Nederlandse wetgeving en daarnaast komt er ook wetgeving rechtstreeks vanuit Den Haag op ons af. Al deze wetten hebben rechtstreeks impact op onze informatievoorziening en hebben veelal als doel een bijdrage te leveren aan verbeterde dienstverlening of bescherming te bieden voor onze inwoners. Wij zetten in op het tijdig voldoen aan de wet- en regelgeving en het meebewegen van onze informatievoorziening met de veranderende wetgeving.</p> <p>Een aantal wetten waar we voor wat betreft de implementatie in 2024 mee gestart zijn en in 2025 mee verder gaan of waar we de komende jaren mee starten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Single Digital Gateway (SDG) ▪ Wet Digitale Overheid (Wdo) ▪ Cyberbeveiligingswet (Cbw) ▪ AI Act ▪ Archiefwet ▪ Wet Open Overheid (Woo) ▪ Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv)
Digitale Transformatie	<p>In 2025 zorgen we ervoor dat de in 2024 uitgevoerde, innovatieve pilots (zie hiervoor ook paragraaf 5.2.9 Bestuur en Ondersteuning) bestendig worden en structureel onderdeel gaan uitmaken van de oplossingen die we bieden. Daarnaast starten we ook in 2025 weer nieuwe pilots. TNO/UT heeft een Joint Innovation Centre opgericht. Hierin wordt met partners samengewerkt aan innovatieve, datagedreven plannings-, ontwerp- en assetmanagementoplossingen. Ten slotte gaan we op de volgende thema's/onderwerpen in 2025 concrete activiteiten ontwikkelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitale inclusie ▪ Digitaal luisteren (samen met de regio) ▪ Ontwikkelen leertraject digitaal innoveren en ontwikkelen ▪ Door ontwikkelen 3D-model Breemarsweg tot Virtual Reality omgeving ▪ Aantrekken werkstudenten en afstudeerders ▪ Doorontwikkeling van nieuwe vormen voor hybride samenwerken
Samenwerken: samenwerking in Twente verstevigen en uitbouwen	<p>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.</p> <p>In het IT-Platform Twente vervult de gemeente Hengelo een actieve rol op het vlak van informatiebeveiliging, informatievoorziening en IT-infrastructuren en als aanjager van regionale kennisopbouw en samenwerking.</p> <p>Hengelo ondersteunt in IT-voorzieningen van, en het leveren van IT-diensten aan, de gemeente Oldenzaal, gemeente Haaksbergen en de SWB Midden-Twente. Dit continueren en professionaliseren we in 2025 verder. We zetten ook stappen richting het ondersteunen van en samenwerking op informatiemanagement met andere gemeenten en gebruiken 2025 om hier door middel van pilots ervaring in op te doen.</p>

1 OT staat voor Operational Technology, IoT staat voor Internet of Things