



ICT EN INFORMATIEBELEIDSPLAN 2018-2023

VERSIE definitief

Vastgesteld op : 14 augustus 2018

Directeur bestuurder

.....

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Doelstelling	3
3. Positionering ICT en Informatiebeleid	3
4. Randvoorwaarden	4
5. Knelpunten huidige situatie ICT en Informatievoorziening (2018)	4
6. Gewenste situatie van de ICT en Informatievoorziening (2023)	5
7. Aandachtspunten vanuit AVG	6
8. Ontwikkel pad voor de gewenste ICT en Informatievoorziening	7

1. Inleiding

Van Alckmaer is volop in ontwikkeling, maatschappelijk betrokken en werkt op basis van haar kernwaarden: klantgericht, betrokken, duurzaam, vooruitstrevend, duidelijk en kostenbewust. De informatievoorziening en de digitale ondersteuning van processen vragen om ontwikkeling in de komende jaren. Daarvoor is een visie op de verbetering van de informatiehuishouding¹ nodig. Deze moet passend zijn bij de omvang van onze organisatie en onze strategie. We zijn een kleine organisatie, waarbij aanpassingen in het ICT landschap snel een grote impact hebben. Dit ICT en informatiebeleidsplan vormt de leidraad voor ontwikkelingen in de periode 2018-2023.

2. Doelstelling

Met het ICT en Informatiebeleidsplan 2018-2023 beogen we:

- De informatiehuishouding klaar te maken voor de toekomst en ondersteunend te laten zijn aan een efficiënte organisatie met een goede dienstverlening;
- Verder te digitaliseren, waardoor we informatie sneller vinden, beter vastleggen, beter delen en persoonlijke gegevens optimaal beschermen;
- De in- en externe informatievoorziening te optimaliseren;
- Veranderingen in ICT en informatievoorziening planmatig vorm te geven;
- Onze medewerkers te faciliteren, te ontwikkelen en bewust te maken van het goed gebruik van systemen en goede registratie van gegevens.

3. Positionering ICT en informatiebeleid

De afdeling Bedrijfsvoering is eigenaar van het ICT en het informatiebeleid. De afdeling bedrijfsvoering signaleert en bewaakt dat we het beleid volgen.

Dit ICT en informatiebeleidsplan loopt van de periode 2018-2023. We toetsen het jaarlijks aan actuele ontwikkelingen en aan onze doelen zoals gesteld in het ondernemingsplan. Het ICT en Informatiebeleidsplan vormt het kader voor de jaarplannen van de afdeling Bedrijfsvoering. We geven samen met de organisatie invulling aan de prioriteiten. De afdeling bedrijfsvoering gaat hiervoor periodiek in gesprek met medewerkers uit de organisatie.

4. Randvoorwaarden

Om onze doelen te realiseren zijn een aantal randvoorwaarden noodzakelijk. Deze randvoorwaarden zijn:

- Goede en voldoende kennis bij onze medewerkers van ICT-toepassingen en processen;
- Ondersteuning van zelfsturing van medewerkers door de juiste informatie eenvoudig beschikbaar te stellen;
- Eigenaarschap van processen en gegevens is geborgd;
- Commitment van het MT;
- Aandacht voor cultuur en verandering;
- Projectmatige aanpak.

De laatste twee randvoorwaarden worden hieronder nader toegelicht:

¹ Informatiehuishouding is het geheel aan ICT-systemen en middelen dat onze informatievoorziening faciliteert en onze processen ondersteunt.

Aandacht voor cultuur en verandering

Bij de ontwikkeling van onze informatievoorziening is aandacht voor verandering essentieel. We ondersteunen medewerkers in het veranderproces met:

- Heldere instructie, training en begeleiding zodat de beoogde werkwijze van systeemgebruik voor iedereen duidelijk is;
- Elkaar aanspreken op juist gebruik van gegevens en systemen;
- Passende communicatie die aansluit bij de informatiebehoefte van de medewerker.

Projectmatige aanpak

Een projectmatige aanpak is een randvoorwaarde voor succes. Kenmerken hiervan zijn:

- Een helder memo/projectplan waarin doelen, aanpak, risico's en planning uitgewerkt zijn.
- De benodigde (interne) capaciteit is beschikbaar;
- Het benodigde budget is beschikbaar gesteld en wordt bewaakt;
- Goede communicatie waardoor iedereen tijdig op de hoogte is;
- Aandacht voor medewerkers (vaardigheden, houding, gedrag).

5. Knelpunten huidige ICT en informatievoorziening (2018)

Dit hoofdstuk beschrijft de knelpunten in de huidige situatie van onze ICT en Informatievoorziening. Waar we schrijven "nu" of "op dit moment" bedoelen we de situatie van augustus 2018.

Systemen

- BIS NOA is het primair informatiesysteem dat wij gebruiken. Dit systeem is verouderd en niet gebruiksvriendelijk. Het NCCW ontwikkelt momenteel een opvolger voor BIS NOA, met de naam XBIS. Waarschijnlijk gaat XBIS nog in 2018 'live'.

Klantvenster

- Van Alckmaer gebruikt Klantvenster van Techxx als document management systeem. Dit pakket werkt nog niet naar tevredenheid, ondanks flink wat inspanningen van Van Alckmaer.
- Medewerkers hebben onvoldoende kennis van de werking van Klantvenster. Een gevolg hiervan is bijvoorbeeld dat zaken niet altijd op de juiste manier gearchiveerd worden, waardoor het achteraf niet is terug te vinden.
- Klantvenster communiceert niet goed met BIS NOA, waardoor informatie onnodig handmatig verwerkt moet worden.

Website

- De website is verouderd en is niet klantvriendelijk. Het navigeren over de website gaat niet gemakkelijk en het is lastig de juiste informatie te vinden.

Incidenten en gebruikersvragen

- Incidenten en gebruikersvragen worden gemeld bij de kerngebruikers. Zij zijn de 'vraagbaak' voor collega's. Ook zijn zij verantwoordelijk voor het melden en afhandelen van de incidenten bij de externe systeembeheerder (NEH en NCCW). Het afhandelen van de incidenten verloopt doorgaans naar wens.

- Op dit moment zijn collega's nog niet voldoende zelfredzaam om in hun eigen informatiebehoefte te voorzien en de systemen optimaal te gebruiken. Dit blijkt uit de aard van de vragen die gesteld worden.

Managementrapportage

- Op dit moment wordt de managementrapportage gemaakt met behulp van Microsoft Office tools (Word en Excel). Het gebruik hiervan kost veel tijd, omdat informatie handmatig verwerkt moet worden.

6. De gewenste situatie van de ICT informatievoorziening (2023)

Dit hoofdstuk beschrijft de gewenste situatie van onze ICT en informatievoorziening in 2023, of zoveel eerder als mogelijk. Met andere woorden: onze visie op ICT en informatievoorziening, passend bij onze doelen en organisatie.

Algemeen

- In de organisatie werken we papierarm. In de primaire (klant-)processen werken we 100% digitaal. Hierdoor leveren wij een bijdrage aan het milieu, maar zorgen we ook dat klantprocessen op digitale wijze efficiënt, zorgvuldig en snel verlopen.
- Van Alckmaer beschikt over een stabiele infrastructuur en kantoorautomatisering.
- Diverse standaardprocessen zijn uit huis geplaatst en/of doen we samen met corporaties in de regio. Hierbij kan gedacht worden aan de administratie en de Servicekosten. Uit kostenbesparing/efficiency zijn er samenwerkingsverbanden aangegaan met collega corporaties om administratieve processen gezamenlijk uit te voeren. Te denken valt aan het volledig uitbesteden van het proces van de servicekosten, het boeken van huren, grootboekverwerkingen en maken van jaarrekeningen.
- De ICT-kosten zijn in goede verhouding tot de opbrengst en de meerwaarde. Bij de keuze voor een nieuw systeem/pakket maken we de afweging of we het alleen doen, of samen met andere corporaties. Ook onderzoeken we of de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. Bij opbrengsten gaat het om onder andere efficiency, klantvriendelijkheid en gebruiksgemak. Dit maken we vooraf inzichtelijk.
- De afdeling Bedrijfsvoering is goed georganiseerd en professioneel. Zij voert regie over diverse (extern geleverde, dus uitbesteedde) ICT-diensten, zoals het technisch beheer. De dienstverlening van afdeling Bedrijfsvoering op het gebied van ICT en informatievoorziening aan de medewerkers binnen Van Alckmaer is op orde. Over en weer zijn er reële verwachtingen en goede afspraken. Er is een goede afstemming tussen de organisatie enerzijds en afdeling Bedrijfsvoering anderzijds. De afdeling bedrijfsvoering reikt de mogelijkheden en ontwikkelingen op het gebied van ICT en informatievoorziening aan.
- Wij werken zo veel als mogelijk digitaal samen met onze stakeholders. Wij delen systemen en informatie waar dat mag en kan.

Systemen

- De informatiehuishouding is samenhangend en gebruikersvriendelijk. Systemen zijn snel, intuïtief in gebruik en ondersteunen gericht onze processen.
- De informatiehuishouding is op orde en de vereiste (ICT)kennis is voorhanden.

- ICT-veranderingen, zoals het introduceren van nieuwe toepassingen, vinden snel en efficiënt plaats, waarbij voldoende aandacht is voor medewerkers.
- Eigenaarschap van processen, systemen en gegevens is in de organisatie geborgd.

Klantvenster

- We maken gebruik van een document management systeem dat medewerkers ondersteunt om op een eenvoudige en prettige manier een goede dienstverlening aan de klant te bieden.

Website / huurdersportaal

- Het streven is om het Huurdersportaal en de nieuwe website gelijktijdig ontwikkeld te hebben. Onze digitale dienstverlening sluit goed aan op de wensen van onze huurders.
- Ondanks dat we ook een digitale "voor deur" hebben, staan we nog altijd de huurders ook persoonlijk te woord, kan er een persoonlijke afspraak gemaakt worden en voelt de huurder zich meer dan welkom.
- De huurder heeft inzicht in zijn eigen dossier. De huurder werkt, waar mogelijk en gewenst, maximaal digitaal met ons samen en gebruikt digitale middelen voor interactie met Van Alckmaer.

Incidenten en gebruikersvragen

- Huidige systemen worden optimaal gebruikt door medewerkers. Medewerkers kennen de mogelijkheden en functionaliteiten en gebruiken de systemen op de juiste wijze.

Managementrapportage

- De informatievoorziening is op orde. We maken gebruik van een ICT toepassing, waardoor medewerkers kunnen voorzien in de eigen informatiebehoefte. Rapportages zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd en geautomatiseerd.
- De (primaire) systemen voorzien ons van de managementinformatie en de (verplichte) verantwoordingsrapportages. Informatie is overal toegankelijk, up-to-date en het kost weinig tijd om de informatie te verzamelen.

7. Aandachtspunten vanuit AVG

In het kader van de wet AVG is in april 2018 een nulmeting uitgevoerd en is het verwerkingsregister gevuld met de processen waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. Belangrijke aandachtspunten die hierbij naar voren kwamen waren het sluiten van verwerkersovereenkomsten. Hierin wordt opgeschreven hoe gevoelige persoonsgegevens worden uitgewisseld en wie toegang heeft tot persoonsgegevens. Als het gaat om de bescherming van persoonsgegevens leeft Van Alckmaer de wet na en is het Privacy beleid van Van Alckmaer hierin leidend.

Bij het gebruik en de implementatie van systemen zorgen we ervoor dat medewerkers zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid ten aanzien van het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens.

8. Ontwikkel pad voor de gewenste ICT en informatievoorziening

Dit hoofdstuk beschrijft het ontwikkel pad naar de gewenste situatie (2023) in een aantal stappen. De hierna benoemde stappen worden uitgewerkt in projectvoorstellen, die aan het MT ter besluitvorming worden aangeboden.

De belangrijkste ontwikkelstappen voor 2018-2023:

1. Doorontwikkeling van Klantvenster zodat het aan onze eisen en verwachtingen blijft voldoen. (2018/2019)
2. Implementatie XBIS. De overgang van het huidige BIS NOA naar XBIS. (1^e halfjaar 2019)
3. Toepassing zoeken en implementeren voor management informatievoorziening en trendanalyse. (medio 2019)
4. Implementatie Huurdersportaal en vernieuwen van de website. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de afdeling wonen. (medio 2019)
Voordat het Huurdersportaal geïmplementeerd wordt, zal eerst worden onderzocht waar onze huurders behoefte aan hebben en wat de meerwaarde is.
5. Inventariseren of XBIS (blijvend) aan onze wensen voldoet, of dat het nodig is een nieuw primair systeem aan te schaffen. (2021)
Het huidige contract dat Van Alckmaer met XBIS heeft, loopt tot 2023. Vóór 2023 moeten duidelijk zijn of XBIS aan de wensen voldoet, of dat we over moeten stappen naar een nieuw primair systeem. Als dit laatste het geval is, zal er een plan van aanpak uitgewerkt worden over hoe de overstap soepel te laten verlopen.
6. Een aantal softwarepakketten (bijvoorbeeld voor het automatiseren van de jaarrekening en verwerken van post) implementeren.
7. Medewerkers kennen de systemen en kunnen deze goed en optimaal gebruiken.