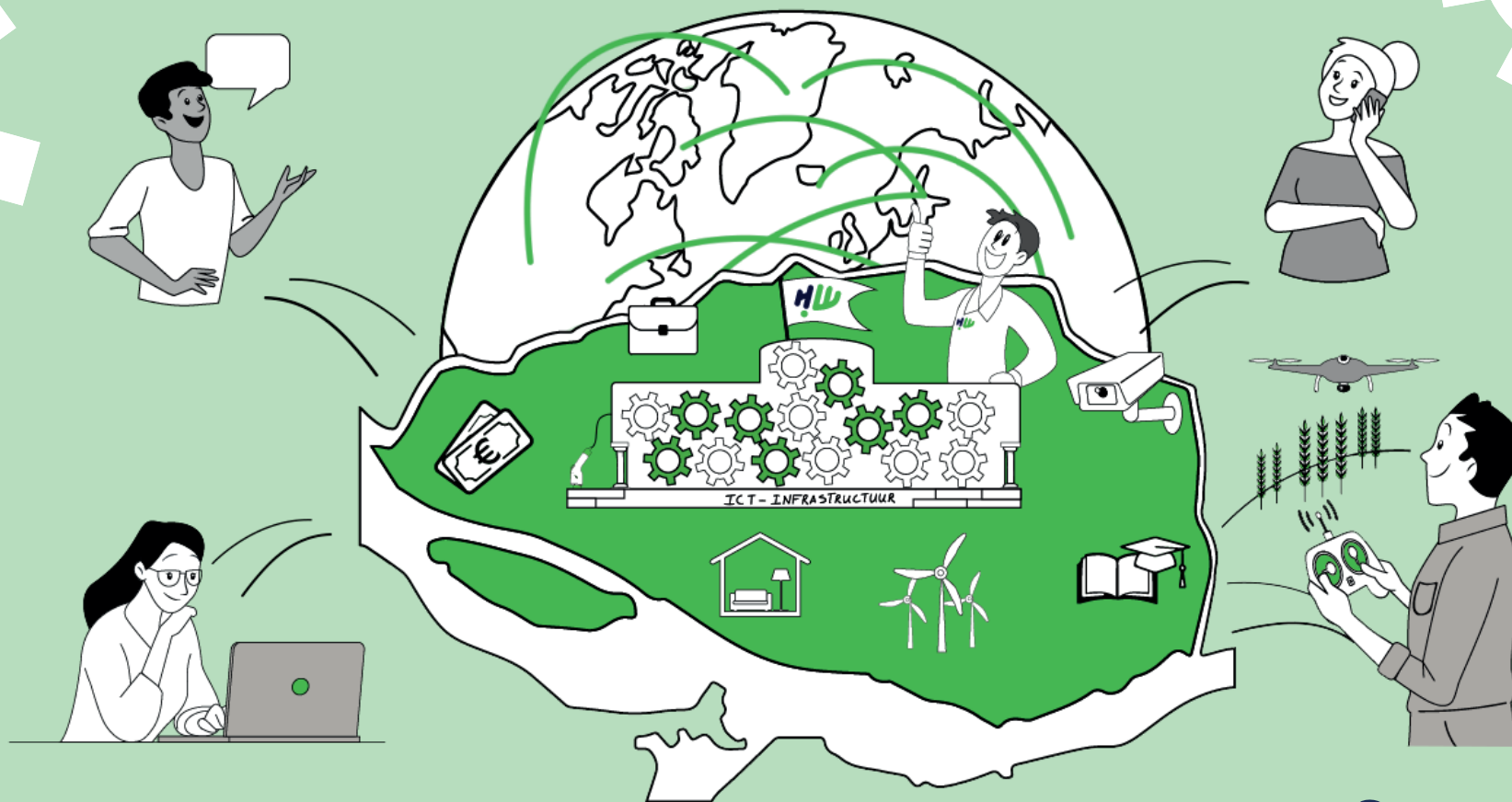


# Visie op informatievoorziening 2025-2028 Gemeente Hoeksche Waard



2025

2028



*In samenhang werken aan de digitale toekomst*

# INHOUDSOPGAVE

---

pagina 3

**INLEIDING**

pagina 4

**KERNWAARDEN VAN ONZE VISIE**

pagina 6

**AMBITIE**



## INLEIDING

Onze wereld verandert razendsnel. Dankzij nieuwe technologieën en digitalisering zijn we constant in verbinding. De situaties van Linda, Omar, Jos en Anna geven aan hoe onze directe omgeving in de afgelopen jaren is veranderd. Deze verandering, waarbij we steeds meer gebruik maken van digitale technologieën, wordt de "digitale transitie" genoemd. De digitale transitie heeft gevolgen voor onder andere de economie, duurzaamheid, veiligheid, openbare ruimte en de inclusieve samenleving. Kortom impact op onze manier van leven, leren en werken.

We kunnen bijvoorbeeld gemakkelijker toegang krijgen tot informatie, sneller met elkaar communiceren, beter samenwerken met verschillende partijen, en meer invloed uitoefenen op besluitvorming. Maar er zijn ook uitdagingen, zoals het goed opslaan, terugvinden en archiveren van informatie, het waarborgen van veiligheid en privacy en gebruiksvriendelijkheid van onze applicaties.

Door de veranderende behoeften en wensen van onze inwoners en ondernemers is het voor gemeente Hoeksche Waard noodzakelijk om een nieuwe visie op de informatievoorziening op te stellen. Een visie die rekening houdt met de exponentiële groei aan data, kaders stelt aan het toepassen van innovaties en aansluit op onze maatschappelijke opgaven. De visie borduurt voort op de I-visie 2020-2023 en is in lijn met het organisatiebrede implementatieplan "Nu duidelijk doen".

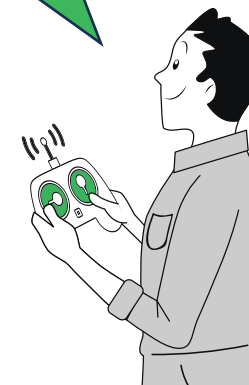
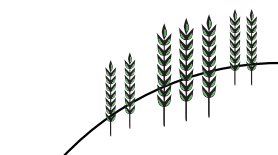
Met deze visie op de informatievoorziening wordt het mogelijk om goed te sturen en verantwoording af te leggen. Informatie is cruciaal voor zowel gemeenteraad, college, directie, management en medewerkers. We nodigen je dan ook uit om deze visie te lezen, te delen en met elkaar te bespreken.



Ik ben Linda en ben dol op lezen. Via de website van de bibliotheek leen, reserveer en betaal ik mijn boeken. Ik doe mee aan leesclubs via online platforms en chatbots inspireren mij welke boeken ik kan lezen.



Hoi, ik heet Omar en woon in een volledig "slim huis". Super handig! Ik bedien bijvoorbeeld mijn gordijnen, thermostaat, televisie en lampen enkel met mijn stem.



Mijn naam is Jos, ik ben een agrariër in de Hoeksche Waard. Voor mijn bedrijf werk ik graag met nieuwe technologie. Zo gebruik ik een drone en kunstmatige intelligentie om mijn gewassen te inspecteren.

Hi, ik ben Anna en ben altijd erg druk. Daarom regel ik alles online. Ik heb een app die mijn boodschappen afstemt op mijn weekrecepten en de voorraad die ik in huis heb.



## KERNWAARDEN VAN ONZE VISIE

De informatievoorziening is een essentieel onderdeel van onze dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties. Het is tevens de basis voor een goede bedrijfsvoering, communicatie, samenwerking en besluitvorming. De informatievoorziening moet daarom betrouwbaar, eenvoudig, efficiënt, veilig, innovatief, klantgericht en toegankelijk zijn. Dit zijn de kernwaarden die de visie op de informatievoorziening vormen:

### KLANTGERICHT

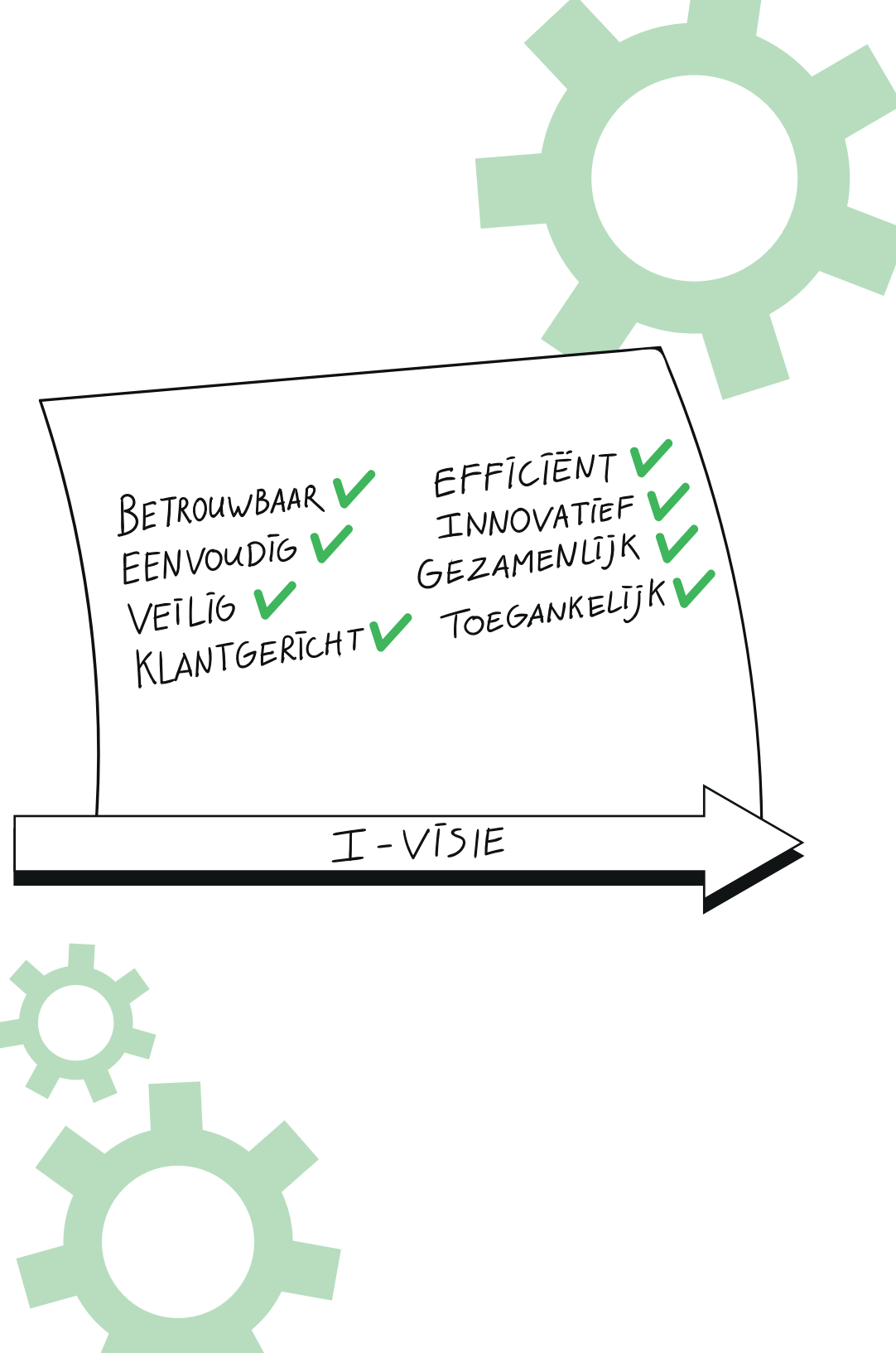
De informatievoorziening is klant- en servicegericht. De informatievoorziening stelt de wensen en de behoeften van de inwoners, ondernemers centraal om hen zo goed mogelijk van dienst te zijn.

### EENVOUDIG

De informatievoorziening is eenvoudig en gebruiksvriendelijk voor zowel de interne medewerkers als de externe gebruikers. Informatie wordt enkelvoudig opgeslagen en meervoudig gebruikt. De informatie is makkelijk te vinden, te begrijpen en te gebruiken. Het sluit aan op de behoeften en verwachtingen van de medewerkers en externe gebruikers en veroorzaakt geen onnodige complexiteit of bureaucratie.

### EFFICIËNT

De informatievoorziening draagt bij aan een efficiënte en doelmatige bedrijfsvoering van de organisatie en is daarbij flexibel en schaalbaar ingericht om adequaat in te spelen op veranderingen en ontwikkelingen. De informatievoorziening biedt de organisatie de mogelijkheid om op basis van transparante data-analyse onderbouwde besluiten te nemen.





### GEZAMENLIJK

De informatievoorziening stimuleert de samenwerking en de uitwisseling van informatie tussen medewerkers, teams, gemeenten, overheden, inwoners, ondernemers en organisaties.

### INNOVATIEF

De informatievoorziening draagt bij aan de verbetering van kwaliteit, snelheid en/of betrouwbaarheid, door het gebruik van innovatieve technologieën. Gemeente Hoeksche Waard staat open voor nieuwe ideeën, experimenten en samenwerkingen om de informatievoorziening te vernieuwen en te verbeteren.

### BETROUWBAAR

De informatievoorziening levert juiste, volledige en actuele informatie aan de juiste personen op het juiste moment. De informatie is gebaseerd op betrouwbare bronnen en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en is bestand tegen storingen, calamiteiten en cyberaanvallen.

### VEILIG

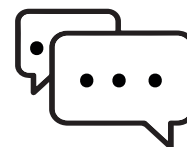
De informatievoorziening is zo georganiseerd dat de privacy en de veiligheid van onze gegevens worden gerespecteerd. De informatievoorziening voldoet daarbij aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere relevante normen en richtlijnen. Hierbij worden de risico's en de impact van gegevenslekken of -misbruik geminimaliseerd of voorkomen.

### TOEGANKELIJK

De informatievoorziening is toegankelijk en inclusief. Dit betekent dat de informatievoorziening beschikbaar, bereikbaar en bruikbaar is, ongeacht digitale vaardigheden, apparaat, taal of beperking. Naast de digitale mogelijkheden blijft onze gemeente ook toegankelijk via andere kanalen.



Onder informatievoorziening verstaan we alle informatie, in zowel analoge als digitale vorm, die de gemeente nodig heeft voor haar dienstverlening en bedrijfsvoering.



De informatievoorziening gaat niet alleen over informatiesystemen, maar ook over mens en organisatie.



Voor een betrouwbare informatievoorziening is ook een goede ICT-infrastructuur noodzakelijk.



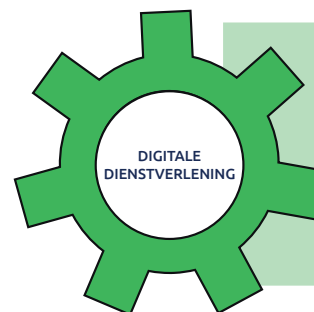
## AMBITIE

Op basis van de geformuleerde kernwaarden is de ambitie van de gemeente Hoeksche Waard aan de hand van zeven sporen nader uitgewerkt.

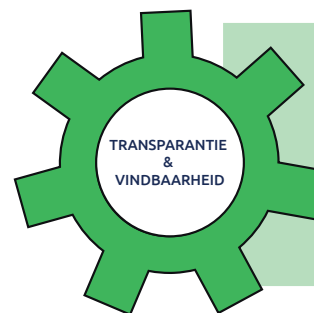


In onze gemeente is...

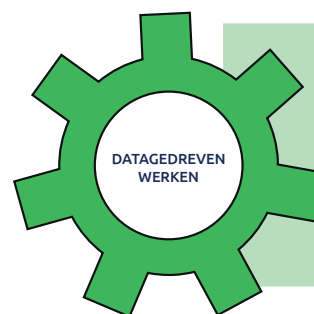
1. de dienstverlening proactief, transparant en eenvoudig
2. informatie snel te vinden en te raadplegen
3. data een essentieel instrument bij sturing, monitoring en verantwoording
4. innovatie toegepast om de dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren
5. de informatiearchitectuur toekomstbestendig ingericht
6. data ethiek ingebed in onze organisatie
7. informatieveiligheid een vanzelfsprekendheid



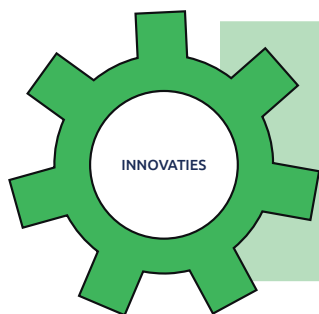
Inwoners hebben zelfregie over hun dienstverlening doordat ze digitaal 24/7 zaken kunnen regelen. Hierbij is rekening gehouden met de verschillende behoeften, voorkeuren en vaardigheden van de diverse doelgroepen. Inwoners worden proactief benaderd, geïnformeerd en geadviseerd over hun rechten en plichten, maar ook bijvoorbeeld over mogelijke toeslagen, subsidies, wijkgerichte initiatieven, vergunningen en andere relevante informatie. We zijn in onze dienstverlening transparant over onze werkwijze, resultaten en verbeterpunten.



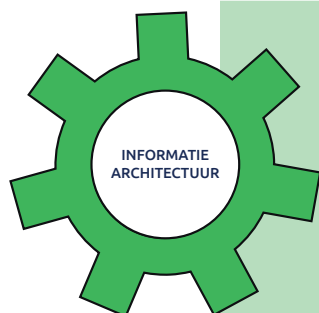
Onze medewerkers kunnen informatie snel en eenvoudig vinden en gebruiken en zijn digitaal zelfredzaam. Gemeente Hoeksche Waard is een open overheid die relevante informatie zoveel als mogelijk, en als wettelijk is toegestaan, actief openbaar maakt om hiermee het vertrouwen, de betrokkenheid en de samenwerking met onze inwoners, ondernemers en organisaties te versterken.



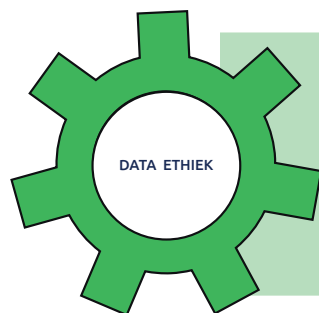
Datagedreven werken is essentieel om inzicht te krijgen. We gebruiken data-analyses voor onze besluitvorming en verantwoording. Onze data is actueel en toegankelijk en wordt benut om de kwaliteit en efficiëntie van onze dienstverlening te verhogen. Zowel de raad, het college als de ambtelijke organisatie zet data-analyse structureel in bij hun werkzaamheden. Open data delen we met de samenleving. Hiermee versterken we het vertrouwen, de betrokkenheid en de samenwerking met inwoners, ondernemers en organisaties.



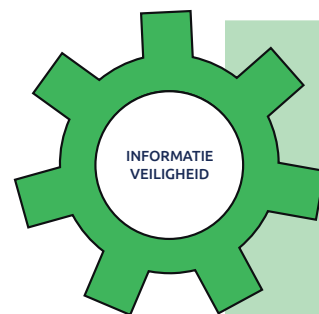
De digitale transitie heeft bij onze inwoners en ondernemers de behoeften en verwachtingen veranderd. Innovatie biedt ons tal van mogelijkheden. Door bijvoorbeeld te experimenteren met kunstmatige intelligentie, robotisering en een virtuele weergave van de gemeente, verbeteren wij onze dienstverlening en bedrijfsvoering. Ook informeren wij onze inwoners over de risico's van het digitale tijdperk, zoals nep-informatie.



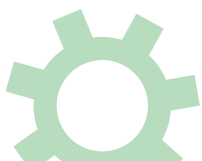
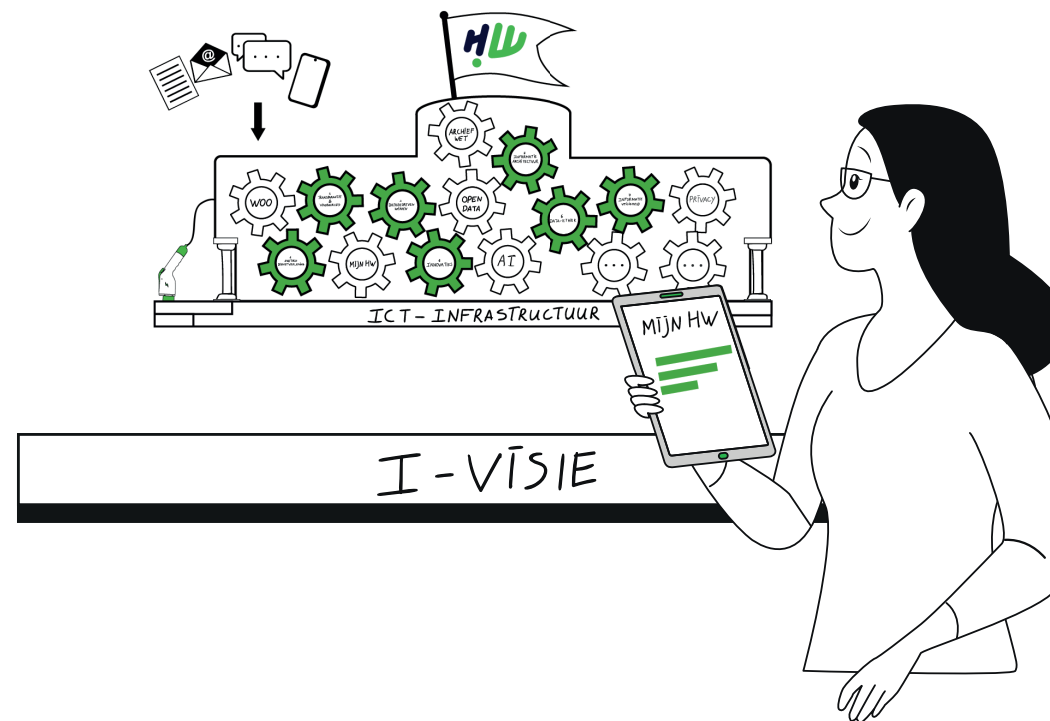
In onze gemeente is de informatiearchitectuur leveranciersafhankelijk, gebruikersgericht en toekomstbestendig ingericht. De architectuur maakt het mogelijk dat we eenvoudig kunnen samenwerken. Hierbij is zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van "Software as a Service" (SaaS) en open source oplossingen en wordt samengewerkt met andere overheidsorganisatie. De architectuurcomplexiteit is gereduceerd door het gebruik van zoveel mogelijk eenvoudige "plug and play" componenten en onze maatwerk koppelingen zijn tot een minimum beperkt. Op basis van een eenvoudige en solide architectuur kan de gemeente goed regie voeren over al haar activiteiten op het terrein van de informatievoorziening.

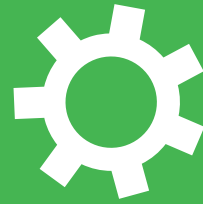
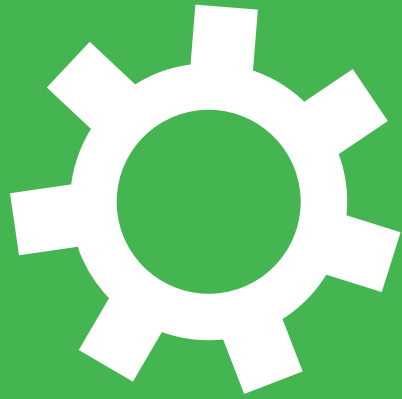


Wij zijn een betrouwbare, transparante en bewuste organisatie op het gebied van data ethiek. Hierbij laten wij onze inwoners en bedrijven op een transparante wijze zien dat wij hun data respecteren en beschermen, en dat wij ethische kaders hanteren bij het gebruik van algoritmes en bij de inzet van nieuwe technologie zoals het vliegen met drones en cameratechnologie. Digitale ethiek heeft een structurele positie in onze organisatie zodat dit onderwerp is ingebed in onze dagelijkse processen en structuren.



We zijn ons bewust van de gevaren op het gebied van informatieveiligheid en privacy. Hierin nemen we onze verantwoordelijkheid naar onze inwoners en ondernemers. In onze dagelijkse werkzaamheden is dit ingebed. We voldoen aan alle relevante wetgeving en normenkaders op dit terrein. Daarnaast is er draagvlak bij onze medewerkers voor de veiligheidsmaatregelen, mede omdat de maatregelen het werkplezier zo min mogelijk belemmeren. We zien de mens als een belangrijk onderdeel bij het wapenen tegen digitale onveiligheid. Daarom blijven we op dit terrein investeren in onze medewerkers zodat de organisatie zich bewust is van de steeds veranderende gevaren op gebied van informatieveiligheid en privacy.





**Samen maken we van onze digitale  
transformatie een succes!**

