

# Informatieplan

## Informatie voor elkaar!

### 2025 - 2028



Versie: 1.0 definitief  
Datum: 24 maart 2025  
Auteur: Jan Deelstra

## Inhoud

<b>INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
AANLEIDING.....	4
DOELSTELLING.....	4
<b>MISSIE &amp; VISIE ORGANISATIE .....</b>	<b>5</b>
<i>Onze dienstverlening.....</i>	<i>6</i>
<b>H2. INFORMATIEVISIE- EN STRATEGIE .....</b>	<b>6</b>
<b>H3. INFORMATIEPLAN 2025-2028.....</b>	<b>7</b>
SPOOR 0. BASIS OP ORDE .....	8
SPOOR 1. DIENSTVERLENING DICHTBIJ.....	8
<i>Online-kanalen .....</i>	<i>8</i>
SPOOR 2. WETTELIJKE OPGAVEN.....	9
<i>WMEBV/WDO.....</i>	<i>9</i>
<i>WOO (wet open overheid) .....</i>	<i>10</i>
<i>Informatiebeveiliging en privacy.....</i>	<i>10</i>
SPOOR 3. VERTROUWEN IN VERANDERING .....	11
<i>Digitale vaardigheden.....</i>	<i>12</i>
<i>Moderne digitale werkplek (DWO) .....</i>	<i>12</i>
SPOOR 4. DAADKRACHT DOOR DATA.....	13
<i>Data als peilstok.....</i>	<i>13</i>
<i>Data als olie .....</i>	<i>14</i>
<b>H3. AAN DE SLAG MET INFORMATIE .....</b>	<b>14</b>
<i>Organisatie.....</i>	<i>14</i>
<i>Besturing .....</i>	<i>15</i>
<i>Financiën .....</i>	<i>15</i>

## Voorwoord

Op 1 januari 2024 is de gemeente Dantumadiel als nieuwe organisatie gestart. Een nieuwe ambtelijke organisatie met haar eigen missie, visie en doelstellingen. Uitgangspunten zijn de inwoner centraal en de dienstverlening dichtbij organiseren. Dit op een eigen en nuchtere wijze en met het ondernemende karakter van de mensen in het gebied.

De nieuwe organisatie is bezig haar basis op orde te krijgen. We willen een wendbare organisatie zijn met een platte organisatiestructuur, korte lijntjes en beslissingskracht op de werkvloer. Zodanig dat we de opgaven die op haar afkomt en eigen ambitie gaan oppakken.

Informatie is de sleutel, want zonder informatie kunnen we ons werk niet doen. Informatie is daarmee een belangrijke pijler als integraal onderdeel van de organisatie en haar processen. Processen worden daarnaast steeds meer digitaal ondersteund en alle opgaven waar we voor staan hebben een informatie en digitale component. De technologische ontwikkelingen gaan snel en biedt kansen om ons voordeel mee te doen. Daarbij is het noodzakelijk om keuzes te maken over hoe we technologie inzetten ten behoeve van onze inwoners en ons werk te vergemakkelijken. Inzet van digitalisering en techniek vraagt om verandervermogen, bereidheid van mensen om het werk anders te organiseren en uit te voeren. En de vaardigheden om op een goede en bewuste manier gebruik te maken van de technische middelen.

Het nieuwe informatieplan van en voor Dantumadiel moet flexibel meebewegen in de lijn van de maatschappelijke en wettelijke opgaven, onze gewenste dienstverlening en organisatieontwikkeling. Dit vraagt om integrale besturing zodat de ontwikkeling in samenhang plaatsvindt en voor kort cyclische besluitvorming over de prioriteiten.

Het informatieplan is van de organisatie en geeft richting over hoe onze informatiepositie zich de komende 3 jaar moet gaan ontwikkelen. En hoe de informatievoorziening daarbij moet aansluiten en vormt daarmee de basis om mee aan de slag gaan. In het vervolg is het van belang om het eigenaarschap ervan bij de business te beleggen voor verder uitwerking en uitvoering.



## Inleiding

In het informatieplan is vanuit onze missie, visie de ontwikkeling van onze informatiepositie in de periode 2025-2028 beschreven. En welke stappen we gaan zetten om daarbij onze informatiepositie te ontwikkelen.

### Aanleiding

De afgelopen jaren is veel energie gestoken in de voorbereiding en vorming van de nieuwe gemeente Dantumadiel met als doel de continuïteit van onze dienstverlening per 1 januari 2024 en aansluitend te waarborgen. De besturing en inrichting van de organisatie wordt gekenmerkt door een platte structuur. Het geloof in talenten, lerend vermogen en vakmanschap van mensen staat daarbij voorop. Verder is de ambitie om samen met de inwoners Dantumadiel iedere dag mooier te maken. Dit betekent dat er een cultuur moet ontstaan van verbetering en vernieuwing waar dit waarde toevoegt voor onze inwoners.

In 2024 zijn processen en software zoals ze waren overgenomen vanuit de latende samenwerking. En zijn de gegevens ontvlochten. Tegelijkertijd is de nieuwe omgevingswet in werking getreden. En voldoen we aan de eisen die de WOO stelt (Wet open overheid). Verder zijn voor de ondersteuning van een aantal processen (leerlingenvervoer, certificering mensen en middelen buitendienst, verzekeringen, BOA registratiesysteem) nieuwe systemen ingezet en worden een aantal processen verbeterd digitaal ondersteund (MOR, Ediensten burgerzaken). Dit om onze inwoners en ondernemers beter van dienst te zijn, efficiënter te werken en te voldoen aan wetgeving.

De nieuwe organisatie is nu bezig om processen en systemen haar eigen te maken en aan te passen aan de gewenste werkwijze binnen Dantumadiel. En verder om veel nieuwe en jonge ingestroomde mensen een mooie en uitdagende werkplek te bieden.

Daarnaast biedt techniek mogelijkheden maatschappelijke opgaven te ondersteunen. Denk daarbij aan toepassing van technieken als sensoren, drones, robotisering en AI. En onderkennen we de trend dat systemen steeds meer worden uitbesteed en als dienst in de Cloud worden afgenomen. Met de kanttekening dat daarbij meer eisen worden gesteld aan veiligheid en privacy van gegevens. Verder moeten landelijke ontwikkelingen als common ground (eenmalige opslag, meervoudig gebruik van data) mee worden genomen in de planvorming.

En in de situatie dat onze ICT (servicedesk, hosting en technisch beheer werkplek en applicaties) via een centrumregeling is uitbesteed aan het SSC Leeuwarden. En voert het SSC de penvoering (contract- en leveranciersmanagement) voor de basis- en kernapplicaties. Dit biedt kansen in de samenwerking, zowel op applicatie niveau alsook verdergaand. En zijn een aantal beleidsarme taken via een DVO zijn uitbesteed aan gemeente Noardeast Fryslân, waarbij ook de informatie(voorziening) onderdeel van uitmaakt.

De vraag is wat is onze informatiebehoefte van morgen op basis van eigen ambitie en wetgeving en hoe moet onze informatievoorziening daarbij blijven aansluiten? En wat betekent dit en hoe gaan we het organiseren?

### Doelstelling

We willen vanuit onze missie en visie richting geven aan de ontwikkeling van onze informatiepositie voor de komende jaren. Dit doen we in de vorm van uitgangspunten op basis van de koers van de organisatie. En met behorende ontwikkelsporen en opgaven. Dit resulteert concreet in een aantal opgaven per veranderspoor. Voor de besluitvorming over de prioriteiten van informatiebehoefte in relatie tot de inzet van mensen en middelen is sturing nodig. Dit is nodig om samenhang van lopende opgaven en nieuwe initiatieven te bewaken. De uitvoeringsorganisatie is verantwoordelijk inhoud en uitvoering te geven aan de opgaven.

## Werkwijze

Een groot aantal mensen heeft bijgedragen aan dit informatieplan omdat dit plan van de organisatie is. Met een aantal bijeenkomsten met management en directie, informatiemanagement en functioneel beheer en de adviesgroep informatie hebben we breed met elkaar beeld gevormd waar we staan, aan moeten gaan werken en wat de kansen zijn voor ontwikkeling.

### **De rode draad die uit de sessies naar voren komt is:**

#### **Organisatie**

- Korte lijntjes door de platte organisatiestructuur en zijn mede daardoor slagvaardiger.
- Er is een goede sfeer, open cultuur en ruimte voor ideeën en ontwikkeling.
- Er is een doe-mentaliteit, het vooraf bedenken kan beter door meer integraal en met meerdere disciplines naar vraagstukken te kijken. En waarbij 'alles' raakt aan informatie(voorziening).
- Werken aan een I-volwassen organisatie zodat we het gesprek kunnen voeren en verantwoordelijkheden helder zijn belegd.
- Basis(formatie) I-organisatie staat, maar we hebben bijvoorbeeld niet iemand die grote veranderingen als gevolg van digitalisering/automatisering kan begeleiden.

#### **Mensen**

- Mensen zijn betrokken, toegankelijk en hulpvaardig.
- Mensen zijn creatief, enthousiast en ambitieus met daarbij een mooie mix aan meer ervaren en jonge mensen.
- Kijken of we meer specialisme kunnen gaan ontwikkelen, bijvoorbeeld op het gebied van data of door daarin meer de samenwerking te vinden met collega gemeenten.
- Digitale vaardigheden ontwikkelen, maakt de adoptie van nieuwe ontwikkelingen ook eenvoudiger. Denk aan data- AI geletterdheid, gebruik van systemen, de moderne werkplek die eraan zit te komen. En maakt ons ook weerbaarder op het gebied van cybercrime.

#### **Proces**

- We hebben intern het contractbeheer goed op orde zodat we in control zijn en rechtmatig opereren.
- Meer in processen gaan denken en minder in taken.
- Onze processen verdergaand gaan digitaliseren met als aanjager WMEBV/WDO.
- Processen herinrichten, borgen en monitoren in relatie tot informatie (kwaliteit) en inrichting applicaties.
- Proceseigenaarschap beleggen.

#### **Informatie**

- Er is behoefte aan sturingsinformatie.
- Zorgen dat de informatie minder versnipperd raakt/toegankelijker wordt als we informatie meer gaan ontsluiten naar onze inwoners en daarmee onze dienstverlening gaan verbeteren.
- Ervoor zorgen dat onze informatiehuishouding op orde komt met als aanjager WOO (wet open overheid), maar voor ook in het kader van onze dienstverlening.
- Beter de vraag, lees informatiebehoefte formuleren zodat vanuit daar kan worden gekeken hoe het op te lossen.

#### **Techniek**

- De continuïteit van de ICT-dienstverlening door de samenwerking/uitbesteding aan het SSC is goed op orde.
- Onderzoeken of we toe kunnen met minder applicaties.
- De onomkeerbare "cloud" gang van onze data in combinatie met software-diensten en wat betekent dit voor regievoering en informatiebeveiliging?

## **Missie & visie organisatie**

In de omgeving spelen talloze ontwikkelingen die enerzijds kansen bieden om zaken anders te organiseren (o.a. participatie, ketensamenwerking) en anderzijds een (digitale) verplichting vormt (Wet Open Overheid, Wet modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer, nieuwe archiefwet). Ook ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid, energievoorziening en technologische ontwikkelingen zoals Cloud, data, AI beïnvloeden de dienstverlening van de gemeente. De lat binnen de informatiesamenleving komt steeds hoger te liggen. Inwoners en bedrijven stellen hogere eisen aan dienstverlening, mede omdat ze dit gewend zijn van commerciële dienstverleners. Dit vraagt om wendbaarheid van de organisatie en vaardigheden van medewerkers.

## 'Dantumadiel krijgt het voor elkaar'

### Onze missie

Wij zijn de gemeente Dantumadiel en wij willen dat onze inwoners wonen in een omgeving waar ze gelukkig zijn. Wij dragen bij aan dit geluk met onze dienstverlening door ambities waar te maken vanuit partnerschap. Wij zijn overtuigd van de kracht van dichtbij, toegankelijk en benaderbaar. We geven onze inwoners de ruimte om in eigen regie wensen en behoeften te realiseren. We zijn pas tevreden als onze inwoners dat zijn.

### Onze visie

Wij leveren moderne dienstverlening dicht bij onze inwoners, zijn benaderbaar, slagvaardig, transparant, snel en duidelijk. Dit wordt geleverd door een organisatie die modern, vernieuwend en wendbaar is. Er is een goede balans tussen kwaliteit, kosten en kwetsbaarheid.

### Onze dienstverlening

We willen als Dantumadiel een zichtbare en positieve bijdrage leveren aan onze samenleving door samen met onze inwoners te werken aan een mooiere gemeente. Dit is ook het fundament voor hoe wij onze dienstverlening vormgeven. We leveren niet alleen de dienst, maar ook de wereld daarachter. Dit maakt ons trots op ons werk, want het gaat over het van betekenis zijn voor elkaar en onze gemeente. Alles wat we doen is daarmee een vorm van dienstverlening, waarbij informatie in al haar facetten een belangrijke bijdrage levert.

Gemeente Dantumadiel zet daarbij functies met eerstelijns klantcontact voorop. De klantreis van inwoners en ondernemers staat centraal. De werkprocessen van de rest van de organisatie worden hierop afgestemd.

1. De organisatie is zo ingericht dat de dienstverlening aan inwoners, ondernemers en samenleving centraal staat en dat de werkprocessen daarop zijn afgestemd (*front-office first*).
2. Besliskracht en verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie op basis van het principe 'loslaten en vertrouwen'. Kenmerkend is dat er minder aansturing 'van bovenaf is' en dat er meer besliskracht bij medewerkers ligt.

## H2. Informatievisie- en strategie

Gemeente Dantumadiel behandelt haar klanten als partner en daarmee ook een zo gelijk mogelijke informatiepositie te bieden. Dit ongeacht het kanaal wat ze gebruiken. En daarbij direct het goede en juist antwoord te geven. We gaan daarbij meer inzetten op de digitale kanalen. Dit betekent dat we onze informatie op orde moeten brengen. En daarbij meer integraal en procesgericht moeten gaan werken. We vernieuwen waar dit bewezen, haalbaar is en meerwaarde biedt. Daarnaast willen we data meer voor ons laten werken en gebruiken om beslissing mee te onderbouwen. Dit vraagt om bewustwording, kennis en vaardigheden van mensen op het gebied van digitalisering, zaakgericht werken en het gebruik van data.

De informatiestrategie vertaalt trends, ontwikkelingen, ambitie organisatie en de uitkomsten van de SWOT-analyse naar de uitgangspunten voor de gemeentelijke informatievoorziening. En is daarmee de toetssteen voor toekomstige ontwikkelingen. De onderliggende uitgangspunten zijn toekomstgerichte en richtinggevende principes die helpen om doelstellingen en behoeften te vertalen naar de gewenste inrichting. Uitgangspunten zijn nodig om bewust keuzes te maken om de informatievoorziening op een stabiele en samenhangende manier te ontwikkelen. Past de vernieuwing in de afgesproken en gewenste richting of niet? Hoe groot is de impact? Verdient het prioriteit of niet?

**Alles met als doel: de juiste—op de behoefte afgestemde—informatie op het juiste moment, op de juiste plekken voor de juiste persoon beschikbaar.**

- Wij denken en handelen vanuit de positie van de inwoner.
- Wij bieden de inwoner een eenduidige en transparante informatiepositie.
- Wij digitaliseren onze producten, diensten en processen en automatiseren deze waar mogelijk, haalbaar én wenselijk.

- Wij werken zaak- en procesgericht, waarbij elk proces een eigenaar heeft en zo controleerbaar, verbeterbaar en duurzaam toegankelijk is.
- Wij gaan op een vertrouwelijke, verantwoorde en uitlegbare manier met gegevens om.
- Wij werken “datagedreven” en (her)gebruiken daarbij zoveel als mogelijk actuele en kwalitatieve gegevensverzamelingen.
- Wij faciliteren tijd-, plaats onafhankelijk werken waar dat kan en persoonlijk contact waar dat beter is.
- Wij gebruiken ICT-oplossingen die minimaal voldoen aan wetgeving, standaarden en geldende normenkaders en zoveel mogelijk in de praktijk bewezen, doelmatig en gebruiksvriendelijk zijn.
- Wij richten onze informatievoorziening flexibel, samenhangend, gestandaardiseerd en toekomstgericht in. En volgen de common ground principes en de passen deze op de natuurlijke momenten toe (bij vervanging, in de samenwerking etc..).
- Wij voeren regie over uitbestede diensten.
- Wij zijn geen koploper in de technologische ontwikkeling, maar volgen de ontwikkeling van bijvoorbeeld AI op voet.
- Wij gaan niet in huis toepassingen (laten) ontwikkelen (maatwerk), maar gebruiken middelen/ICT-oplossingen die het bewezen doen. Wat betekent dat het marktaanbod niet altijd 100% aansluit bij de behoefte.
- ICT-oplossingen sluiten aan bij de vraag en informatiebehoefte vanuit de business.
- Oplossingen/businesscases moeten bijdragen aan efficiëntere processen of meerwaarde hebben voor inwoners en bedrijven.



### H3. Informatieplan 2025-2028

De wereld verandert in rap tempo en van ons wordt verwacht daarin mee te ontwikkelen en ook kansen en mogelijkheden die informatietechnologie biedt te benutten. De demografische ontwikkeling vraagt van ons om ook naar de toekomst te kijken en om mogelijk met minder mensen minimaal hetzelfde werk of meer te doen. Dat betekent dat we ons mogelijk anders moeten gaan organiseren. Bijvoorbeeld door meer samen te gaan werken, met voorbeelden als DVO NEF, ICT SSC, processen 'lean' in te richten en slimme toepassingen gaan gebruiken om een deel van het werk over te nemen.

We hebben op basis van de verkregen inzichten voor de komende 3 jaar de volgende verandersporen onderkend om mee aan de slag te gaan:

Spoor 0: Basis op orde;  
Spoor 1: Dienstverlening Dichtbij;  
Spoor 2: Wettelijke Opgaven;  
Spoor 3: Vertrouwen in verandering;  
Spoor 4: Daadkracht door Data.

De sporen lopen in de basis gelijktijdig, maar het tempo in de uitvoering is afhankelijk van onder andere capaciteit, geld en verandervermogen. En moet gekeken worden naar onderlinge raakvlakken, integraliteit.

## **Spoor 0. Basis op orde**

In 2024 is de nieuwe organisatie gestart en heeft daarbij grotendeels processen, systemen en inrichting daarvan overgenomen uit de situatie zoals die er in de samenwerking was. Daarnaast zijn veel nieuwe en ook jonge mensen ingestroomd. Dit spoor loopt, maar vormt een basis voor en raakt aan de ontwikkelsporen. Dit betekent dat er tijd en geld nodig is voor:

### **Wat willen we bereiken?**

Het doel is om processen en (inrichting van) systemen aan te passen aan de situatie Dantumadiel. En nieuwe collega's op niveau te krijgen.

### **Wat gaan we doen?**

- Opleiden en coachen van nieuwe en jonge mensen. Zowel vakinhoudelijk alsook hoe werkt de gemeente en wat informatie hierin betekent.
- (Her) inrichten processen 'lean', aanpassen systemen op veranderende informatiebehoefte en in beheer nemen.
- Historische informatie in eigen beheer nemen (Gisvg - vergunning/APV-zaken en documenten, Planplus-zaken en documenten).
- Applicaties zijn 'as is' vanuit een grotere organisatie overgenomen. Daarvoor onderzoeken of we toe kunnen met minder applicaties.
- Data is de bron voor informatie, waarbij nu geen monitoring/beheer op kwaliteit is, behoudens de uitbestede basisregistraties. Databeheer moet onderdeel worden als we ons willen ontwikkelen richting een datavolwassen organisatie (zie spoor 4: daadkracht door data).

### **Wat betekent dit?**

Het betekent dat we moeten investeren in tijd en geld voor coaching en opleidingen. En tijd, geld en aanpassingsvermogen om het werk anders te organiseren. En als gevolg daarvan de veranderende informatiebehoefte om te zetten naar (inrichting van) systemen. Mogelijk concessies doen aan specifieke functionaliteit als het proces ook met een generiekere systeem kan worden ondersteund. Met als voordeel dat we versnippering van informatie verminderen en kosten (beheer, onderhoud) reduceren. En het monitoren/beheren van de kwaliteit van data vraagt en kennis en tijd.

## **Spoor 1. Dienstverlening Dichtbij**

De leefwereld van onze inwoner staat voorop bij de inrichting van onze dienstverlening. Daar hoort bij dat we weten wat er leeft in onze samenleving. We hebben informatie nodig waarbij de actualiteit zichtbaar is, zodat we weten wat er speelt bij een inwoner of in de omgeving en daar proactief op kunnen inspelen.

### **Online-kanalen**

We willen onze producten en diensten waar mogelijk digitaal aanbieden en meer sturen op het gebruik van de onlinekanalen. We zorgen er daarbij voor dat er een vangnet is voor mensen die digitaal daar niet in mee kunnen. Raakt aan wetgeving en eisen WMEBV/WDO (later genoemd), welke aanstuurt op het digitaal zaken kunnen doen met de gemeente. Voor de complexere vraagstukken gaan we het gesprek aan.

Bij het ontwerp van digitale dienstverlening zorgen we ervoor dat we mensen meenemen, zodat het gebruik is afgestemd op de inwoner, duidelijk en gebruikersvriendelijk.

#### **Wat willen we bereiken?**

We willen digitaal 24x7 bereikbaar zijn als het gaat om onze online-diensten zodat alle gemeentelijke producten en diensten die we aanbieden ook online zijn te raadplegen en aan te vragen. We willen inwoners en ondernemers via een interactief selfserviceportaal digitaal ondersteunen. En waarbij alle kanalen moeten worden voorzien van dezelfde informatie zodat je direct het juiste antwoord geeft. De dienstverlening is voor iedereen toegankelijk, inwoners met minder digitale vaardigheden ondersteunen we persoonlijk. En waar we als gemeente ook een zorgplicht in hebben.

#### **Wat gaan we doen?**

We haken daarbij in op het gebruik van digitale identificatie en maken gebruik van vanuit de Rijksoverheid gefaciliteerde mogelijkheden. Verder kijken we naar nieuwe en bewezen technieken en mogelijkheden en passen die toe waar we er voordeel kunnen behalen.

#### **Wat betekent dit?**

Het betekent een verschuiving van fysieke naar digitale dienstverlening. Dit heeft gevolgen voor processen en werkwijzen en vraagt daarmee om verandervermogen van mensen. Daarnaast is capaciteit nodig om systemen te ondersteunen, beheren en door te ontwikkelen.

## ***Spoor 2. Wettelijke Opgaven***

De gemeente Dantumadiel staat voor een aantal wettelijke opgaven. Voorbeelden daarvan zijn de WMEBV/ WDO (digitale en veilige dienstverlening), de Wet Open Overheid (transparantie), de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2/NIS2). En er zal tijdige rekening moeten worden gehouden met de nieuwe archiefwet die er naar verwachting in 2026 aan zit te komen.

### **WMEBV/WDO**

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) regelt dat burgers en bedrijven hun zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. Daarnaast verbetert hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid. De mogelijkheid om per post met de overheid te communiceren.

De Wet digitale overheid (WDO) verplicht publieke dienstverleners om per dienst te bepalen welk betrouwbaarheidsniveau is vereist voor toegang tot hun digitale dienstverlening. Zij accepteren bij diensten op betrouwbaarheidsniveau 'substantieel' en 'hoog' alle door de overheid toegelaten inlogmiddelen.

#### **Wat willen we bereiken?**

We moeten gaan voldoen aan de wet op dit gebied en gaan het gebruiken om onze digitale dienstverlening te verbeteren.

#### **Wat gaan we doen?**

We gaan begin 2025 de impact van de wetten voor onze organisatie en beeld brengen, waar we staan en wat er moet gebeuren. Dit in combinatie met onze ambitie om te komen tot een excellente dienstverlening.

#### **Wat betekent dit?**

Dit vraagt om een forse investering in tijd, middelen en beheer. En verandering in de manier werken en ook dienstverlening als deze van fysieke kanalen verschuift naar digitale kanalen.

## WOO (wet open overheid)

Het doel van de WOO is om overheidsinformatie beter vindbaar en uitwisselbaar te maken en daarmee aanjager om de informatiehuishouding op orde te brengen.

1. *Actieve openbaarmaking*: Hieronder valt het actief openbaar maken van informatie, opgedeeld in elf informatiecategorieën. Dit betekent dat we informatie toegankelijk maken voor de inwoners.
2. *Passieve openbaarmaking*: In tegenstelling tot actieve openbaarmaking hebben inwoners het recht om informatie op te vragen door middel van het indienen van een WOO-verzoek.
3. *Duurzame informatiehuishouding*: We dragen de zorgplicht om maatregelen te treffen voor het duurzaam toegankelijk maken van digitale documenten en het daarmee verbeteren van onze informatiehuishouding.

In 2024 hebben we geregeld dat:

1. We voldoen aan de WOO door organisatiegegevens openbaar te publiceren.
2. We onze vervanging (substitutiebesluit) hebben geregeld, wat betekent dat papieren documenten na digitalisering mogen worden vernietigd. En het digitale exemplaar het origineel is.
3. Bewustwording over het belang van informatie en verwerking daarvan georganiseerd.
4. Recordmanagement een functie geworden.
5. Trainingen Rex over het gebruik van het zaakstelsel georganiseerd.

### Wat willen we bereiken?

We willen onze informatiehuishouding kwalitatief op orde brengen en houden. En in de lijn van de tranches die de WOO vereist om uiteindelijk alle informatie categorieën openbaar te maken.

### Wat gaan we doen?

Het op orde hebben van de informatiehuishouding is randvoorwaarde om te kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen. In 2025 wordt het verplicht om beleidsdocumenten, vergaderstukken van raadsvergaderingen, contracten en gegevens over subsidies tijdig actief openbaar te maken.

Het op orde krijgen van de informatiehuishouding is ook van belang om gebruik te maken van bijvoorbeeld AI-toepassingen en daarbij eigen data als bron te gebruiken. En op termijn ook voor het overbrengen van informatie naar een e-depot voor langdurige en duurzame opslag.

### Wat betekent dit?

Het vraagt om coördinatie (WOO), o-meting(en), opstellen kwaliteitshandboek (normen, processen, afspraken etc..) en plan om stapsgewijs te voldoen aan wetgeving en om de informatiehuishouding kwalitatief op niveau te brengen. En vraagt daarmee tijd, middelen en beheer.

## Informatiebeveiliging en privacy

Doordat de wereld is gedigitaliseerd neemt de kans om slachtoffer te worden van cybercriminaliteit en datalekken toe. Met andere woorden het bewust omgaan met informatie helpt niet alleen op het werk, maar ook privé en raakt dus ook onze inwoners (ondermijning)!

De invoering in 2025 van NIS2 en de doorontwikkeling van de BIO naar BIO2 zullen een stevige impact hebben op gemeenten. De nieuwe BIO-normen zijn sinds augustus 2024 bekend. Eerder was al duidelijk dat de BIO2 ten opzichte van de BIO nog sterker gebaseerd is op risicomanagement en governance.

### Wat willen we bereiken?

We willen ervoor zorgen dat onze medewerkers en inwoners (project ondermijning) zich bewust zijn van de risico's bij het gebruik van Internet en toepassingen. Zeker als oplossingen verschuiven naar de Cloud, AI-toepassingen en we steeds meer plaats- en tijdonafhankelijk gaan werken.

### **Wat gaan we doen?**

Op basis van onze Informatiebeveiliging en privacyrichtlijnen hebben wij in 2025 stappen te maken. We gaan op basis van een Gap analyse beoordelen waar onze prioriteiten liggen. Daarbij zal ook het onderdeel veiligheid hoog scoren, mede vanuit de Nis2 wetgeving maar ook vanuit het morele aspect. We moeten onze medewerkers een veilige en betrouwbare werkomgeving bieden. Vanuit Informatieveiligheid zal er een BIA (Business Impact Analyse) door ICT opgesteld moeten worden. We moeten vanuit bedrijfscontinuïteit weten waar onze kwetsbaarheden liggen en hoe te herstellen als het misgaat.

Het inbedden van de BIO wordt belangrijker omdat ook de rollen en verantwoordelijkheden van het bestuur meer aandacht krijgen. Dat betekent dat ook rapportagelijnen ontwikkeld moeten worden over de naleving van de nieuwe normen. De Nis2 vraagt van het bestuur ook een opleidingsverplichting. Zoals in de wet geschreven staat:

Ieder lid van het bestuur van een essentiële entiteit of belangrijke entiteit beschikt over kennis en vaardigheden om:

- a. risico's voor de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen te kunnen identificeren;
  - b. risicobeheersmaatregelen op het gebied van cyberbeveiliging te kunnen beoordelen; en
  - c. de gevolgen van de risico's en risicobeheersmaatregelen voor de diensten die door de entiteit worden verleend te kunnen beoordelen.
3. Ieder lid van het bestuur van een essentiële entiteit of belangrijke entiteit voldoet binnen twee jaar na de inwerkingtreding.

Dit zal doormiddel van een training geregeld moeten worden. Daarbij is het wenselijk dat het management ook aanhaakt om deze kennis toe te passen in de operationele aansturing.

Hiertoe zullen meer dan voorheen ook interne audits op deelaspecten van de nieuwe BIO plaats moeten vinden. Het aantal BIO-normen was ruim boven de 100 en is in de nieuwe set met 60% teruggebracht en sterk vereenvoudigd. Het doel van de vereenvoudiging is meer focus te creëren op feitelijke veiligheid en de nalevingsdruk te verlagen.

De ENSIA-audit zal moeten worden aangepast om te voldoen aan de eisen van BIO2, wat vraagt om een meer op risico's gebaseerde benadering. De Ensia audit zal daarbij in vorm niet veranderen. De verantwoording vraagt wel om een andere benadering vragen en daarmee samenhangend om een andere bewijslast.

Een belangrijk aspect in de nieuwe NIS2-richtlijn betreft de verplichting om incidenten tijdig te rapporteren aan bevoegde autoriteiten. Deze verplichting vereist dat gemeenten een goed ingericht incidentresponsproces hebben zodat ze snel kunnen reageren op bijvoorbeeld cyberaanvallen of datalekken en deze binnen de gestelde termijn kunnen rapporteren

Verder worden verwerkingenregister AVG/Wpg samen met de teammanagers opgepakt. Verder worden DPIA's voor de meest risicovolle verwerkingen gedaan en maatregelen opgesteld om risico's weg te nemen. Ook wordt het privacybeleid geëvalueerd.

### **Wat betekent het?**

Dit vraagt om tijd, kennis en kunde.

## ***Spoor 3. Vertrouwen in Verandering***

Dit thema betreft organisatieontwikkeling. Dit raakt vooral de medewerkers en gaat over mee kunnen komen in de ontwikkeling. In onze digitale informatiesamenleving moeten we in de basis meer kennen en kunnen en dat geldt voor alle medewerkers. Evenals onze inwoners moeten we werken aan de digitale geletterdheid van onze medewerkers. Dit zorgt er namelijk ook voor dat we ook nieuwe technologieën makkelijker kunnen adopteren. We gaan de komende jaren hieraan werken. Wat betekent dat we een permanente educatie en ondersteuning realiseren op het gebied van digitale vaardigheid.

Het is het nodig te investeren in het vergroten van de basisvaardigheden van alle medewerkers. Verder brengen we in kaart welke aanvullende digitale competenties per functie nodig zijn en we scholen onze medewerkers daarin bij. Wat ook nodig is, is aandacht en tijd voor implementatie van nieuwe systemen en technieken. Dit betekent concreet dat bij invoering van nieuwe systemen we de mens centraal stellen en hun behoeften uitvragen en vertalen in de inrichting van de toepassing. Verder is er veel aandacht voor de implementatie en uitrol daarna, wat betekent dat we cursussen geven en aandacht besteden aan hulp op de werkplek.

De grootste uitdagingen binnen dit thema raken de cultuur. Het gaat namelijk om het stellen en levend maken van nieuwe normen en het veranderen van gedrag. Dit vraagt ook aandacht voor deze normen. We adviseren om dit als onderdeel van de "organisatieontwikkeling" op te pakken en te beleggen bij personeel & organisatie.

## **Digitale vaardigheden**

In de organisatieontwikkeling is digitalisering en omgaan met informatie/data een speerpunt. De ontwikkelingen gaan snel, dus naast dat mensen moeten leren omgaan met continue verandering is ook continue scholing op dit gebied nodig.

### **Wat willen we bereiken?**

We willen dat onze collega's digitaal vaardig worden, maar ook bijvoorbeeld op het gebied van data geletterd worden.

### **Wat gaan we doen?**

Een (continue) programma digitale scholing ontwikkelen voor medewerkers en naar inwoners initiatieven ontwikkelen voor scholing en ondersteuning.

Een norm stellen wat we verwachten van de digitale vaardigheden van medewerkers en verplichte scholing ontwikkelen. Het gaat onder andere om ICT-basisvaardigheden, mediawijsheid, informatievaardigheden, procesdenken. Om daarmee veilig, vakkundig en met zelfvertrouwen te werken met digitale apparaten, programma's en apps. Denk hierbij ook aan het gebruik en mogelijkheden van data en AI-geletterdheid als onderdeel van de AI-act. We ontwikkelen ook een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en stellen aan de voorkant eisen als het gaat om digitale competenties.

### **Wat betekent het?**

Het vraagt tijd van mensen het te organiseren, uit te voeren en budget voor het inkopen van trainingen. En tijd van mensen om het blijvend te ondersteunen en levend te houden. Bijvoorbeeld door digicoaches in te zetten. De gemeente Leeuwarden is momenteel bezig om een programma hiervoor op te zetten "Eureka", wat kansen biedt om in ieder geval van te leren.

## **Moderne digitale werkplek (DWO)**

Bij wendbaarheid past plaats- en tijdonafhankelijk werken. Dit wordt gefaciliteerd door de inzet van mobiele apparatuur wat werken op verschillende plaatsen mogelijk maakt. Op het gebied van informatie(voorziening) moeten nog stappen worden gezet en waarbij Cloud het uitgangspunt is. Moderne middelen is ook wat jonge mensen verwachten en gewend zijn.

### **Wat willen we bereiken?**

Een moderne werkplek en waarbij informatie en applicaties op eenduidige manier en toegankelijk wordt aangeboden. En waarbij we bewegen naar een situatie dat applicaties en informatie/data in de Cloud staat.

### **Wat gaan we doen?**

Het project DWO (digitale werkplek omgeving) en waarbij we zijn aangesloten. In 2025 wordt een adoptiepartner geselecteerd om de moderne werkplek vorm te geven en ondersteuning te geven, waarbij de huidige "mijn werkplek" wordt uitgefaseerd.

1. Nieuwe werkplek omgeving en inzet MS 365
2. Inrichting MS365 en migratie data (van schijven naar Cloudopslag)
3. Adoptie (mensen ondersteunen in de verandering/gebruik) en beheer.

We gaan zelf in 2025 waar haalbaar al starten om voor projecten Teams in te gaan zetten.

#### **Wat betekent het?**

Het betekent dat medewerkers flexibeler worden als het gaat om waar het werk plaatsvindt. Dit vraagt veranderkracht om mensen daarin mee te nemen en dan vooral waarom we dit willen en daarbij ook rekening houden met het werk van medewerkers. We moeten de ondersteuning daar ook op inrichten.

## **Spoor 4. Daadkracht door Data**

Data kan, mits goed vastgelegd en ontsloten, belangrijke informatie geven voor het nemen van besluiten op verschillende niveaus. De gemeente Dantumadiel wil de komende jaren geleidelijk groeien naar een datavolwassen organisatie, zodat we bewust en bekwaam omgaan met data. We beginnen met concrete, merkbare toepassingen van data. Door kleine stappen te zetten en te experimenteren leren we ook waar de behoeften liggen en wat we nodig zijn om daar invulling aan te geven. Daar hoort bij dat we moeten investeren in tijd en het opdoen van kennis.

We staan aan het begin van een ontwikkeling op dit onderdeel. We willen datavolwassen worden.

Dat begint met de basis op orde: het 'vullen' van de bestaande systemen. Dat gaat over gedrag en proces, waarbij ook de vraag naar voren komt; "What's in it for me". Antwoord op deze vraag zorgt voor draagvlak waardoor data niet meer wordt gezien als last maar als instrument. Hier ligt een verbinding met de (digitale) volwassenheid waar we naar streven.

### **Data als peilstok**

De organisatie heeft behoefte aan sturingsinformatie om beter te weten hoe we ervoor staan en waar we op moeten (bij) sturen. Dit geldt zowel op directie als op teamniveau. We ontwikkelen hiervoor management- en procesinformatie ondersteund met rapportages en dashboards.

#### **Wat willen we bereiken?**

We willen sturingsinformatie gaan ontwikkelen, zodanig dat deze (real-time) en overzichtelijk wordt gepresenteerd. Met als doel kwaliteit en efficiency te monitoren, zodat we weten waar we moeten (bij)sturen en verbeteren.

#### **Wat gaan we doen?**

We doen het stap voor stap en beginnen met inzichtelijk te maken wat er is. Belangrijk is ook dat we ondersteuning bieden om informatie te duiden en dat we gebruik maken van heldere definities. We kunnen daarbij in- en externe bronnen benutten. De eerste stappen worden ondertussen gezet bij vergunningverlening, sociaal domein, op financieel gebied en publieke dienstverlening.

#### **Wat betekent het?**

We moeten investeren in mensen (gebruik van informatie en ondersteuning er van) en middelen (tools voor ontsluiten/verzamen van gegevens, om te zetten naar informatie en deze beschikbaar te maken en te presenteren). Voorwaarde is dat gegevens op orde zijn, wat betekent dat we binnen processen moeten sturen om kwaliteit van gegevens te (verbeteren) onderhouden.

## Data als olie

We kunnen data op verschillende manieren voor ons laten werken. Het begint met bewustwording van de mogelijkheden in het gebruik van data en waarbij het uiteindelijk vanzelfsprekend is dat data (ondersteunend) wordt gebruikt voor besluitvorming.

### Wat willen we bereiken?

Ontwikkelen datastrategie over hoe we data willen gebruiken, voor ons laten werken en wat dit betekent. De "peilstok" is daarvan het begin.

### Wat gaan we doen?

0: Een gemeenschappelijke taal: wat betekent bijvoorbeeld data- gestuurd of gedreven werken en termen als data science, machine learning, algoritmes (regels en lerend), business intelligence, data-analyse etc.

1: Stuurinformatie: Begin altijd met het doel, wat wil je bereiken, wat voor inzicht is daarvoor nodig om te bepalen welke informatie benodigd is. Focus daarbij op data die écht richting geeft voor onderbouwing van beslissingen.

2: Datastrategie: Organiseren waarde van data. Data koppelen aan kernprocessen, doelen en "KPI's", zodat het niet alleen een hulpmiddel is, maar een motor voor innovatie en efficiëntie.

3: Datamanagement: Optimaliseren van de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van data. Een goed georganiseerd datamanagement garandeert betrouwbaarheid en schaalbaarheid en voorkomt inefficiëntie en hoge kosten.

4: De eerste stap is dus altijd eerst goed terugkijken met behulp van dashboards (beschrijvend) en onderzoek (diagnosticerend). Voordat je begint met voorspellende en voorschrijvende analyses.

## H3. Aan de slag met informatie

Het informatieplan richt zich op de ontwikkeling van onze informatiepositie en hoe deze de komende jaren moet meebewegen met de organisatie en haar opgaven. In dit hoofdstuk gaan we in op wat we daarvoor randvoorwaardelijk moeten regelen. Immers is besturing nodig op wat we gaan doen, wie wat gaat doen en hebben we bijvoorbeeld voldoende capaciteit in huis en hoe is de financiering geregeld.

Anderzijds werken we aan het op orde krijgen van de basis om daarmee rust in de organisatie te krijgen. Maar willen we ook bouwen aan de nieuwe organisatie en het verbeteren van onze dienstverlening en komen diverse (wettelijke) opgaven op ons af.



## Organisatie

In de periode 2025-2028 willen we groeien naar een volwassen I-organisatie:

- Strategisch: richting geven en informatieleiderschap
- Tactisch: organiseren en implementeren
- Operationeel: ondersteunen, beheren en ontwikkelen

Om hier vorm aan te geven en waarbij het advies is om hier trainingen voor te organiseren:

- Ontwikkelen informatie- en digitaal leiderschap bij het management en directie zodat het eigenaarschap van informatie door de business wordt geleefd en beter het gesprek over de vraag en behoefte kan worden gevoerd. En techniek als middel daarin kan ondersteunen en wat de inzet daarvan betekent.
- Rol adviesgroep informatie en portfoliomanagement ontwikkelen, daardoor meer zichtbaar te worden en betere gesprekspartner in en voor het vertegenwoordigende domein.
- Functioneel beheer bewegen naar regisserende en proactieve rol als deskundige informatievoorziening zodat informatie blijft aansluiten bij processen. Zeker als applicaties meer naar de Cloud gaan.

## Besturing

In de uitvoering, voeren we activiteiten uit en doen we projecten. Belangrijk daarbij is integrale besturing om de goede afstemming in de organisatie te vinden over wie waar mee bezig is en hier ook over te communiceren. Anderzijds om flexibel en in samenhang te ontwikkelen, dit veilig te doen en passend binnen de koers en het informatieplan van de organisatie. En om de inzet van mensen en middelen te verantwoorden.

### Waarom besturing centraal organiseren?

Vanwege complexiteit en om de samenhang van ontwikkelingen te borgen is van belang om ontwikkelingen centraal af te stemmen. Zeker ook omdat aspecten als informatiebeveiliging en privacy steeds zwaarder gaan wegen. Daarbij ethiek, verantwoord gebruik van data en snappen hoe de onderliggende techniek werkt een rol gaat spelen.

### Wat centraal organiseren

Om de juiste dingen te doen en keuzes te maken, prioriteiten te stellen is inzicht nodig in nieuwe initiatieven, lopende activiteiten en projecten. En voor de besturing daarvan de volgende uitgangspunten te hanteren:

1. (Individuele) ambitie moet passen binnen de uitgangspunten en ontwikkelsporen Dantumadiel;
2. De adviesgroep informatie (vertegenwoordiging organisatie) is leidend in de advisering over de ontwikkeling;
3. Opdrachten worden altijd verstrekt door de business die tijd en geld beschikbaar stelt;
4. Opdrachten met grote impact/verandering (tijd, geld, mensen) gaan altijd via directie;
5. Alle software (onderhoud) wordt centraal gefinancierd.

### Hoe centraal organiseren

De adviesgroep monitort de voortgang van ontwikkelingen en toetst/prioriteert (urgentie/passend) nieuwe initiatieven. En adviseert over het wel of niet nader onderzoeken op maakbaarheid, impact en uitwerken van een (project)voorstel/businesscase. In de uitwerking wordt als het gaat om nieuwe toepassingen ook o.a. inkoop, informatiebeveiliging, privacy en archiveris meegenomen.

## Financiën

We hebben als gemeente onze wettelijke verplichtingen en hebben daarnaast onze eigen ambities. In alle opgaven zit een informatie/digitale component. Dit betekent dat we hierin moeten investeren, zowel in mensen als in middelen. Dit brengt structureel kosten met zich mee om de middelen te onderhouden, te beheren en te ondersteunen. De hoogte van de benodigde bedragen is afhankelijk van de ambitie en het vermogen en capaciteit

van de organisatie om zich te ontwikkelen/veranderen. En waarbij de meerwaarde zich moet vertalen naar efficiëntere werkprocessen en zelfredzaamheid voor de inwoners en bedrijven.

Voor de wettelijke verplichtingen (WMEBV, WDO, WOO) zijn op dit moment geen financiële middelen gereserveerd. Voor de WOO is via de algemene uitkering wel circa € 325.000 ontvangen. Deze middelen zijn in de begroting niet specifiek gereserveerd voor de implementatie van de WOO. Dit is op basis van een concreet voorstel wellicht mogelijk, maar gaat dan ten laste van het begrotingsresultaat.

In de meerjarenbegroting zijn voor doorontwikkeling de volgende bedragen opgenomen:

1. Algemeen digitalisering: € 150.000, - (eenmalig)
2. Digitalisering Sociaal domein: € 150.000, - (eenmalig) en € 80.000, - (structureel)
3. Implementatie E-depot: € 150.000, - (eenmalig) en € 50.000, - (structureel)

Eenmalige projectkosten voor de implementatie van de WMEBV/WDO kunnen (deels) worden gedekt uit de eenmalige middelen voor algemene digitalisering. Dit zal nader in kaart gebracht moeten worden.

De implementatie E-depot zullen later plaats vinden dan begroot. Dit betekent dat de structurele bedragen later benut zullen worden en voor (minimaal) 2025 en 2026 vrijvallen. Overwogen kan worden om deze middelen in deze jaren in te zetten om de basis beter op orde te brengen richting de start van deze projecten.

In de concretiseringslag van nieuwe initiatieven en ontwikkelopgaven is de eenmalige en structurele dekking onderdeel van het (project)voorstel/businesscase. Op voorhand is al duidelijk dat een aantal ambities niet of lastig te verwezenlijken is binnen de huidige capaciteit (ook projectleiderschap/verandermanagement) en middelen:

- Basis op orde: huidige data verbeteren, (her)inrichten processen, (door)ontwikkelen en trainingen.
- Dienstverlening Dichtbij, implementatie digitale kanalen en portalen.
- Wettelijke opgaven: implementatie WMEBV/WDO en WOO.
- Vertrouwen in verandering: ontwikkelen digivaardigheden en inrichten nieuwe werkplek (DWO).
- Daadkracht door data: ontwikkelen sturingsinformatie en groeipad data-volwassenheid, o.a. behouden en uitbreiden capaciteit data-analyse.

Omdat in het meerjarig perspectief weinig structurele en incidentele financiële ruimte zit is het belangrijk om projectvoorstellen (jaarlijks) tijdig aan te leveren voor de perspectiefnota. Hiermee kan een integrale afweging plaats vinden over de te realiseren doelen en de prioriteit daarvan.

## Bijlage: opbrengst SWOT-analyse

Op 23 januari is met management en directie de SWOT-analyse gedaan met als doel inzicht te krijgen in wat we goed doen, verder moeten benutten en wat beter kan en we aan moeten werken. Verder wat we van buitenaf op ons af zien komen en als kans kunnen benutten en de bedreigingen waar we ons van bewust moeten worden. Op 29 januari is de SWOT-analyse met informatiemanagement en functioneel beheer gedaan. En op 11 februari met de adviesgroep informatie. Zodoende hebben we goed beeld hoe we daar als organisatie in zitten.

### **Sterkte**

#### **Management en directie**

- De basisorganisatie op het gebied van informatie(voorziening) staat, formatief en met betrokken mensen
- We zijn creatief in het bedenken van oplossingen
- We hebben intern korte lijntjes en zijn daardoor slagvaardig
- We hebben intern het contractbeheer goed op orde zodat we in control zijn en rechtmatig opereren
- De continuïteit van de ICT-dienstverlening door de samenwerking/uitbesteding aan het SSC is goed op orde
- Interne focus organisatie om daarmee de basis op orde te krijgen.
- Informele relatie met gemeente Leeuwarden zodat er korte lijntjes zijn.

#### **Informatiemanagement en functioneel beheer**

- Er is verandervermogen doordat we een jonge organisatie in opbouw zijn en daardoor flexibel en wendbaar.
- Mensen zijn toegankelijk, willen graag helpen en zijn er door de omvang korte lijntjes.
- We hebben ambitie en mensen zijn enthousiast om daarin bij te dragen.
- Er heerst een open cultuur en is er ruimte voor een grap.
- De samenwerking met het SSC geeft een stabiele en continue ICT-basis.

#### **Adviesgroep informatie**

- Er is een positieve vibe in de organisatie, mensen staan in de meewerkstand
- Er zijn korte lijntjes en mensen vinden elkaar makkelijk.
- We zijn mede door de korte lijntjes slagvaardiger.
- Er wordt op positieve wijze gewerkt aan bewustwording en het belang van informatie.
- Er is samenwerking in de organisatie en mensen voelen zich verantwoordelijk voor het gezamenlijke belang.

### **Zwakte**

#### **Management en directie**

- Medewerkersreis, collega's meenemen in het gebruik en de mogelijkheden van applicaties. Dan wordt het minder als administratieve last gezien, maar kunnen we ook naar kansen kijken. De systemen voor ons laten werken.
- Taak/probleemgericht, nog te weinig integrale benadering van het probleem?
- Beperkt aantal gebruikers per applicatie, 200 applicaties en 200 collega's
- Informatie is versnipperd over (te) veel applicaties, wat zoeken/vinden lastig maakt, denk aan KCC voor inkomende vragen, maar ook bij WOO-verzoeken etc.
- We waren in 2024 veel met ons zelf bezig, maar moeten nu meer focussen op de inwoners en bedrijven, van buiten naar binnen
- Het ontbreekt nog aan goede sturingsinformatie.
- Papierarchief (dossiers), dus nog niet digitaal, wat toegang tot informatie bewerkelijk maakt (bouwdossiers)

#### **Informatiemanagement en functioneel beheer**

- We zijn druk met de basis verder op orde brengen, wettelijke opgaven, maar is er weinig ruimte om te experimenteren/ontwikkelen.
- Door de omvang en doordat we bijvoorbeeld meerdere applicaties beheren, ontbreekt het aan specifieke kennis.
- Inzicht in wat we als gemeente doen en wie wat doet.
- Centrale plek om kennis en informatie als bijvoorbeeld handleidingen te delen.
- De I-organisatie moet zich verder ontwikkelen, op alle niveaus, zowel Business als IM/FB. Van reactief naar pro-actief zodat meer interactie is over de vraag vanuit de business (wat en waarom) en de mogelijkheden (hoe).
- Uniformiteit in processen en werkwijzen, is efficiënter, maar vooral ook van belang voor de data- en informatiekwaliteit.
- We hebben geen projectleiders in dienst, dus hoe gaan we grote verandering realiseren.

#### **Adviesgroep informatie**

- Meer generalisten dan specialisten.
- Kwetsbaar door omvang, o.a. meerdere taken/processen door 1 persoon.
- Ontbreken van sturingsinformatie.
- Informatie is versnipperd over de diverse systemen.
- Nog veel taakgericht, eigen organisatie/team/taak, meer denken in processen (keten).
- Meer integraal samenwerken aan vraagstukken, aan de voorkant disciplines betrekken.

#### **Kansen**

##### **Management en directie**

- Eenvoudige toegang tot informatie
- Digitale dienstverlening, vooral sociaal domein (WMEBV)
- Technologische ontwikkeling, zoals AI, robotisering inzetten om werk te ondersteunen en tijd te besparen
- Inwonerparticipatie op concrete onderwerpen
- Open overheid (WOO=informatiehuishouding op orde)
- Externe communicatie ook intern delen op intranet (gelijke informatiepositie, delen ontwikkelingen)

##### **Informatiemanagement en functioneel beheer**

- Nieuwe technologie, robotisering, AI.
- Digitale dienstverlening (WMEBV).
- Ontwikkelen kennis van de digitale wereld om daarmee het werk te ondersteunen.
- Transparante en open overheid, informatiehuishouding op orde (WOO).
- Door ontvlechting, nieuwe organisatie die bezig is om processen opnieuw in te richten, wat kansen biedt om het efficiënter te doen en informatievoorziening goed bij aan te laten sluiten.
- Samenwerking andere organisaties, bijvoorbeeld collega gemeenten (DVO NEF, centrumregeling, IM/ICT, platformen zijn daarvan voorbeelden),

##### **Adviesgroep informatie**

- Verbeteren informatiepositie inwoner, daardoor minder vragen en meer duidelijkheid
- Technologische ontwikkelingen inzetten als hulpmiddel om het werk gemakkelijker/efficiënter te maken.
- Wetgeving als WOO/WMEBV als aanjager voor orde brengen informatiehuishouding en digitalisering.

#### **Bedreigingen**

##### **Management en directie**

- Social media, veiligheid collega's
- Openbare AI, privacy, beïnvloeding etc.
- Complexe wetgeving, lastig voor collega's te doorgronden/eigen te maken (kennisopbouw en kwetsbaarheid door omvang) en voor inwoners/bedrijven onbegrijpbaar in plaats van (digitaal) eenvoudiger (bijv. omgevingswet)
- Toenemende regeldruk (steeds meer regels), wat bureaucratie in de hand werkt en daarmee de afstand tussen inwoner en overheid vergroot

- Cyberdreiging, toenemend risico, steeds geavanceerder (ook met inzet AI), zowel technisch als sociale 'hacking'

#### **Informatiemanagement en functioneel beheer**

- Krappe (re) arbeidsmarkt.
- Politieke (globaal) ontwikkelingen, centrale taken vs lokale taken en vertrouwen overheid.
- We zijn volledig afhankelijk van techniek.
- Toenemende regeldruk (ook europees)/ wetgeving met impact op het werk/ruimte om het werk te doen, kennis, mensen, processen en informatievoorziening.
- Cybercriminaliteit.

#### **Adviesgroep informatie**

- Afhankelijkheid beperkt aantal softwareleveranciers
- Toenemende regeldruk, ook op het gebied van privacy.

#### **Aantal richtinggevende uitspraken directie**

1. We zijn geen koploper in de technologische ontwikkeling.
2. We gaan niet in huis toepassingen ontwikkelen, maar gebruiken middelen die het bewezen doen.
3. We sluiten aan bij de vraag en informatiebehoefte vanuit de business.
4. Oplossingen/businesscases moeten bijdragen aan efficiëntere processen of meerwaarde hebben voor inwoners en bedrijven.