



i-Visie 2024-2028

**ICT
dienstverlenend
betrouwbaar
en veilig**

The bottom half of the image features a solid teal background. Overlaid on this are several large, white, curved shapes that resemble stylized waves or abstract organic forms, creating a modern and clean aesthetic.

Inhoud

Inhoud.....	2
<i>Voorwoord</i>	3
<i>Inleiding</i>	5
<i>Dienstverlening</i>	6
Inwoners, bedrijven, instellingen.....	6
Toekomst en Ontwikkelingen	6
<i>Veiligheid</i>	7
Veiligheid en Innovatie	7
Datagebruik en Transparantie	7
Risico en Continuïteit.....	7
<i>Organisatie</i>	9
Professionalisering en support	9
Data en Informatiemanagement	9
Technologie en Werkwijze.....	9

Voorwoord

De digitale revolutie heeft onze samenleving fundamenteel veranderd en deze transformatie zet zich onverminderd voort. De snelheid waarmee digitale ontwikkelingen zich opvolgen is adembenemend. In de vele gesprekken die ik heb met inwoners, ondernemers en onze gemeentelijke medewerkers, komt steeds weer naar voren hoe diepgaand de impact van digitalisering is op ons allemaal. Het is duidelijk geworden dat digitalisering niet alleen ons werk, maar ook ons denken en dagelijks handelen beïnvloed. De verwachting dat men alles digitaal kan regelen, is inmiddels de norm.

Echter, met deze snelle vooruitgang komen er ook zorgen over veiligheid, transparantie en zorgvuldige toepassing.

Veiligheid is een van de grootste zorgen in het digitale tijdperk. Cyberaanvallen kunnen enorme schade aanrichten. Van het stelen van persoonlijke informatie tot het verstoren van kritieke infrastructuur. Daarom is het essentieel dat digitale systemen robuust zijn en voortdurend worden bijgewerkt om tegen nieuwe bedreigingen te beschermen.

Transparantie is ook cruciaal. Onze inwoners moeten weten hoe hun gegevens worden verzameld, gebruikt en gedeeld. Dit vereist duidelijke beleidslijnen en communicatie, zodat onze inwoners zelf beslissingen kunnen nemen over hun digitale voetafdruk.

Zorgvuldige toepassing van technologie is nodig om ervoor te zorgen dat digitalisering ten goede komt aan iedereen, zonder onbedoelde negatieve gevolgen. Dit betekent dat technologieën ethisch moeten worden ontworpen en ingezet, met aandacht voor zaken als privacy, gelijkheid en sociale impact.

Ten slotte is het van belang dat we zelf in controle blijven. Dit betekent dat we de vaardigheden en kennis moeten ontwikkelen om digitale hulpmiddelen verstandig te gebruiken en te begrijpen hoe we onze eigen gegevens kunnen beheren en beschermen. Alleen dan kunnen we de vruchten plukken van digitalisering, terwijl we onze autonomie en menselijkheid behouden.

De veranderende verwachtingen in onze maatschappij vragen om een gemeente die behendig inspeelt op nieuwe technologieën. Dit reflecteert zich ook binnen onze eigen gemeente, Hollands Kroon, waar we de afgelopen jaren aanzienlijk hebben geïnvesteerd in het moderniseren van onze ICT-voorzieningen. Dit was noodzakelijk om zowel onze bedrijfsvoering als onze dienstverlening actueel en veilig te houden.

De invoering van nieuwe systemen heeft onze dienstverlening gedigitaliseerd en verbeterd, iets wat vooral tijdens de Covid-19 pandemie van onschatbare waarde is gebleken. Het mogelijk maken van thuiswerken en digitaal vergaderen op deze schaal was een nieuwe, maar geslaagde uitdaging. Ik ben buitengewoon trots op de vooruitgang die we hebben geboekt!

Digitalisering is echter geen doel op zich. De kern ligt in de meerwaarde die het biedt aan onze inwoners, ondernemers en instellingen. De toenemende belangstelling voor digitalisering in onze samenleving zorgt ervoor dat het ook vaker een gespreksonderwerp is binnen de raad, het college en de directie.

De komende jaren staan we voor aanzienlijke uitdagingen die ons vragen om onze i-Visie hierop aan te passen. Hierbij kunnen we denken aan de groei van onze gemeente, de nieuwe omgevingsvisie, de energietransitie en het versterken van ons sociaal fundament. Hollands Kroon kenmerkt zich als een prachtige en veilige gemeente, gelegen in een van de mooiste regio's van Nederland. Digitalisering biedt een kans om een significante bijdrage te leveren aan zowel de ontwikkeling van onze dienstverlening als aan het welzijn van onze leefomgeving.

Het coalitieakkoord, 'Samen bouwen aan vertrouwen' en de organisatievisie 'Met open houding midden in de samenleving', vormen de basis van deze i-Visie. Deze principes zijn vertaald naar praktisch toegankelijke en begrijpelijke digitale diensten voor iedereen in Hollands Kroon.

Het bijwerken van onze i-Visie was een interactief proces met brede betrokkenheid vanuit de organisatie. Naast een groot aantal gemeentelijke medewerkers, hebben we input gekregen van het college en de directie. Ik wil iedereen die heeft bijgedragen aan dit waardevolle document van harte bedanken. Jullie inzet en expertise zijn essentieel geweest voor het vormgeven van onze toekomstvisie op digitalisering binnen Hollands Kroon.

Rian van Dam
Burgemeester gemeente Hollands Kroon

Inleiding

In onze snel veranderende digitale wereld is het voor de (digitale) veiligheid en de dienstverlening van cruciaal belang dat lokale overheden goed en tijdig nieuwe digitale technologieën implementeren en in gebruik nemen. In onze i-Visie geven we hier richting aan. Deze visie gaat over het waarom van slim en verantwoord gebruik data en technologieën zoals Cloud computing, kunstmatige intelligentie (AI) en informatiebeveiliging en hoe we dit inzetten voor onze dienstverlening. Het is van belang de komende periode de balans te zoeken tussen het benutten van mogelijkheden en de begrenzing daarvan m.b.t. wetgeving op gebied van veiligheid en bescherming privacy. Door de juiste afwegingen hierin te maken willen we onze diensten hiermee veilig houden, beter en vernieuwend maken.

Het gebruiken van Cloud-technologieën is tegenwoordig de norm. Met de Cloud als basisplatform kunnen de medewerkers van de gemeente de applicaties plaats- en tijdsafhankelijk gebruiken. Ook zijn we wendbaar in het aanbieden van onze diensten aan inwoners, bedrijven en instellingen. Kunstmatige Intelligentie, ofwel AI, geeft ons nieuwe kansen. Met AI kunnen we bijvoorbeeld werkprocessen effectiever en efficiënter maken, persoonlijke dienstverlening verder door ontwikkelen, ondermijnende activiteiten in kaart brengen en de openbare ruimte beter onderhouden. Hierdoor kunnen we sneller en beter beslissingen nemen.

We zijn open over hoe we werken. Dat is wat de samenleving van ons vraagt. Met de komst van de WOO (Wet Open Overheid) wordt verwacht van overheidsinstanties dat zij transparant worden. We willen dat iedereen makkelijk kan begrijpen hoe we systemen gebruiken, overwegingen bij de besluitvorming en bijvoorbeeld ook hoe we omgaan met de data die we verzamelen. Veiligheid is hierbij van groot belang. In onze i-Visie is cybersecurity een uitgangspunt voor hoe we werken en hoe we onze ICT-diensten inrichten. Het zorgt ervoor dat onze digitale diensten niet alleen modern en goed zijn, maar ook veilig, te vertrouwen en duidelijk voor iedereen.

Vanuit het oogpunt van duurzaamheid en kosten vinden we het ook belangrijk dat onze ICT-oplossingen zo lang als mogelijk meegaan. We zoeken voortdurend naar het gebruik van die technologieën die niet alleen nu goed werken, maar ook in de toekomst.

Het coalitieakkoord en de organisatievisie zijn naast de maatschappelijke, technologische en organisatorische ontwikkelingen vanuit de rijksoverheid en VNG leidend geweest om de i-Visie vorm te geven.

‘Samen bouwen aan vertrouwen’ & ‘Met open houding midden in de samenleving’

De leidraad van onze organisatievisie is in de i-Visie vertaald door begrijpelijke, toegankelijke apps en digitale kanalen aan te bieden aan onze inwoners, bedrijven en instellingen. Het coalitieakkoord komt terug door open te zijn over hoe we werken en transparant over welke systemen we gebruiken, hoe we data daarin verwerken en welke overwegingen we maken bij onze besluitvorming. Op deze manier dragen wij bij aan een digitaal inclusieve informatiesamenleving.

Door onszelf continu bij te scholen, vormen wij als professionals een lerende organisatie waarin ontwikkeling centraal staat. Hiermee kunnen wij onze collega's op een professionele manier ondersteunen en helpen zodat zij zich maximaal op onze dienstverlening kunnen blijven richten.

Dienstverlening

Inwoners, bedrijven, instellingen

In Hollands Kroon werken we voor onze inwoners, bedrijven en instellingen. Daarbij staat digitale inclusie centraal. We zorgen ervoor dat onze digitale diensten laagdrempelig en voor iedereen beschikbaar zijn. Voor degenen die digitaal niet mee kunnen komen zijn we er ook en bieden we andere kanalen aan voor onze dienstverlening.

Daarnaast wordt er gewerkt aan een integraal klantbeeld dat door middel van de MijnZaken: Track & Trace voor overheidsdienstverlening op de website ontsloten gaat worden. Daarmee kunnen we op een transparante en proactieve manier inzicht geven in de status van de aanvraag van een product of een dienst.

Zo proberen we ervoor te zorgen dat iedereen, jong en oud, digitaal vaardig of niet, zonder problemen informatie kan vinden en diensten kan afnemen. Dit betekent dat onze websites goed werken met schermlezers, voorleesfuncties, vertaalfuncties en dat informatie in duidelijke taal geschreven is. Daarnaast houden we rekening met de behoefte van bedrijven en instellingen. We zorgen ervoor dat zij makkelijk toegang hebben tot onze informatie en diensten.

Toekomst en Ontwikkelingen

In onze gemeente richten we ons op de toekomst door nieuwe technologische ontwikkelingen nauwlettend te volgen. Een van de meest veelbelovende technologieën die we overwegen, is het gebruik van 3D-technologie (Digital Twins) voor het aanbieden van geometrische kaarten van onze gemeente.

Het gebruik van 3D-kaarten biedt een dynamische en interactieve manier om onze gemeente te verkennen. Dit is waardevol voor bijvoorbeeld het inzichtelijk maken van o.a. gebiedsplanning en infrastructuurontwikkeling maar ook voor ondersteuning van communicatie en participatie, zelfs voor educatieve doeleinden. Door onze geografische gegevens in 3D aan te bieden, krijgen gebruikers een veel duidelijker en realistischer beeld van het terrein, de gebouwen en de (ondergrondse) infrastructuur. Door het inzetten van 3D-geografische kaarttechniek, verbeteren we de interactie met de samenleving.

Daarnaast verkennen we mogelijkheden om AI (*Artificial Intelligence) ofwel kunstmatige intelligentie, Large Language Models (LLM), ofwel grote taalmodellen en Machine Learning (ML) in te zetten in combinatie met video, foto en documenten waarmee wij onze processen effectiever kunnen inrichten. Hiermee kunnen wij sneller inspelen op beantwoording vanuit grootschalige WOO vragen of maatschappelijke vraagstukken.

We zijn van mening dat het noodzakelijk is om deze technologie te integreren in onze werkprocessen.

* Artificial intelligence (AI) of kunstmatige intelligentie (KI) is een verzamelnaam voor machines, computers en software die taken kunnen doen waar eerder menselijke intelligentie voor nodig was. AI-systemen kunnen bijvoorbeeld (zelfstandig) leren, problemen oplossen of voorspellingen doen.

Veiligheid

Veiligheid en Innovatie

Veiligheid is topprioriteit. We zorgen ervoor dat al onze ICT-systemen veilig zijn. Dit doen we door 'security by design' toe te passen en de NIS2-richtlijnen te volgen. Dit betekent dat we bij het aanschaffen, implementeren en beheren het aspect veiligheid altijd in het vizier houden. Op die manier spannen we ons in om ook mogelijke veiligheidsproblemen in de toekomst te voorkomen.

Naast veiligheid is innovatie belangrijk. Voor onze dienstverlening is het noodzakelijk om nieuwe technologieën zoals kunstmatige intelligentie (AI) en digitale toegankelijkheid te verkennen. AI gaat ons bijvoorbeeld helpen om informatie sneller te verwerken en beslissingen te nemen. Digitale toegankelijkheid zorgt ervoor dat onze diensten voor iedereen makkelijk te gebruiken zijn, ook voor mensen die minder goed met computers kunnen omgaan.

We zorgen ervoor dat onze gemeente bij blijft in het gebruik van slimme technologieën. Met deze aanpak zoeken we met de inzet van onze ICT-systemen naar de juiste balans tussen digitale veiligheid en moderne en gebruiksvriendelijke dienstverlening.

Datagebruik en Transparantie

In onze gemeente hechten we veel waarde aan heldere en eenvoudige communicatie over ICT. We begrijpen dat technologie ingewikkeld kan zijn. Daarom zetten we ons in om onze ICT-initiatieven op een begrijpelijke en toegankelijke manier te presenteren. Dit zorgt ervoor dat iedereen, van inwoners tot medewerkers, duidelijk kan begrijpen wat we doen en waarom.

Het gebruik van data is essentieel voor het nemen van weloverwogen beslissingen. We verzamelen enkel die data die hiervoor echt nodig is. In onze gemeente hechten we veel waarde aan het zorgvuldig verzamelen en gebruiken van data. Dit stelt ons in staat om onze diensten te verbeteren en effectiever te reageren op de behoeften van onze inwoners.

Een belangrijk aspect daarbij is transparantie. Wij zijn open en eerlijk over hoe we data verzamelen en gebruiken. Dit betekent dat we duidelijk communiceren welke data we verzamelen, waarom we dit doen en hoe deze data ons helpt om betere beslissingen te nemen. We zorgen er ook voor dat onze data-analyse eerlijk en verantwoord is, met respect voor de privacy van onze inwoners. In afwegingen waar het grensgevallen betreft over het wel of niet gebruiken van data betrekken we het bestuur in het nemen van beslissingen.

Met onze toewijding aan transparantie in datagebruik bouwen we aan het vertrouwen in het openbaar bestuur. Het laat zien dat we zorgvuldig met gegevens van derden omgaan en deze alleen gebruiken voor de gemeentelijke dienstverlening.

Kortom, door zorgvuldig en transparant om te gaan met data, kunnen we onze dienstverlening verbeteren en tegelijkertijd het vertrouwen van onze inwoners behouden.

Risico en Continuïteit

In onze organisatie nemen we het beheer van risico's en de continuïteit van onze diensten zeer serieus. Het is cruciaal dat het uitvoeren van bepaalde taken door onze organisatie onder alle omstandigheden door blijven gaan. Daarom hebben we strategieën voor risicobeheersing en noodprocedures ontwikkeld. We analyseren alle mogelijke risico's op een gestructureerde manier zodat deze geen impact hebben op de werking van onze systemen. Dit kan variëren van technische storingen tot hacks, phishing aanvallen maar ook natuurlijke calamiteiten. Voor elk geïdentificeerd risico ontwikkelen we een specifiek actieplan.

Deze plannen zorgen ervoor dat we snel en effectief kunnen reageren om onze diensten draaiende te houden.

We investeren in trainingen en bewustwording van onze medewerkers over deze risico's en de bijbehorende reactieplannen zodat iedereen binnen de organisatie begrijpt wat te doen in geval van een crisis.

Kortom, door voorbereid te zijn op risico's en continuïteit te waarborgen, zorgen we ervoor dat onze organisatie veerkrachtig en betrouwbaar is, zelfs in de meest uitdagende situaties. Dit is van groot belang voor de stabiliteit en betrouwbaarheid van onze dienstverlening aan de gemeenschap.

Organisatie

Professionalisering en support

In onze gemeente staan professionaliteit en bereikbaarheid centraal in alles wat we doen. Dit betekent dat we ervoor zorgen dat onze processen op een professionele manier worden uitgevoerd en dat we altijd klaar staan om hulp en ondersteuning te bieden. Onze medewerkers zijn getraind en toegewijd om op elk moment de beste hulp te bieden. Zij staan altijd klaar om vragen te beantwoorden en problemen op te lossen.

Onze systemen zijn ontworpen om altijd te werken. Dit zorgt voor een betrouwbare en ononderbroken dienstverlening. We begrijpen het belang van constante beschikbaarheid, vooral in onze snel veranderende en digitale wereld. Daarom investeren we continu in het up-to-date houden van onze technologie en zorgen we ervoor dat onze systemen robuust en betrouwbaar zijn.

Het professionalisme van onze medewerkers en de betrouwbaarheid van onze systemen zorgen ervoor dat onze inwoners en bedrijven altijd op ons kunnen rekenen. Ongeacht de situatie, wij zijn er om te helpen en ondersteunen. Dit versterkt het vertrouwen in onze gemeente en draagt bij aan een positieve ervaring voor iedereen die met ons in contact komt.

Data en Informatiemanagement

In onze gemeente is het beheer van data en informatie een essentieel onderdeel van onze werkwijze. Wij richten ons op het efficiënt en effectief beheren van de data en informatie die noodzakelijk zijn voor ons werk. Dit doen we door een centrale plek te creëren waar deze gegevens worden verzameld en beheerd. Deze aanpak bevordert de terugvindbaarheid van onze gegevens. Dit helpt ons om sneller en beter te werken.

Een belangrijk onderdeel van onze strategie is dat we duidelijke regels, afspraken en procedures hebben over hoe we met deze gegevens omgaan. We verzamelen en gebruiken enkel gegevens die we nodig hebben voor ons werk en zorgen ervoor dat deze betrouwbaar, veilig en toegankelijk zijn. Dit helpt ons om goede beslissingen te nemen en onze diensten te verbeteren.

Hoewel data- en informatiemanagement erg veel op elkaar lijken is het essentieel om het onderscheid tussen deze twee duidelijk in kaart te brengen. Data betreft ruwe feiten en beheerst vooral het technische aspect van gegevensbeheer, terwijl informatie de bewerkte data is en het gebruik hiervan en de waarde die deze informatie heeft. Beide zijn van cruciaal belang om onze processen zo effectief en efficiënt mogelijk te laten verlopen. In de Archiefwet is de waarde van informatie vastgelegd. We zorgen ervoor dat we aan deze wet- en regelgeving voldoen en daarmee borgen we de waarde van deze informatie.

In onze i-Visie erkennen wij het onderscheid tussen data- en informatiemanagement en faciliteren wij de transformatie van data naar waardevolle informatie. Door onze data en informatie goed vast te leggen, te autoriseren en te beheren, kunnen we onze processen stroomlijnen en onze dienstverlening aan inwoners en bedrijven verbeteren. We zorgen ervoor dat onze data en informatie altijd up-to-date, beschikbaar en nauwkeurig is. Dit maakt ons werk efficiënter en effectiever.

Technologie en Werkwijze

Een ander belangrijk aspect is het vergroten van de bewustwording over het belang van veiligheid en goede informatie binnen onze organisatie. We organiseren regelmatig trainingen en workshops om onze medewerkers bij te scholen over de nieuwste ontwikkelingen in ICT-veiligheid en informatiemanagement. Dit verzekert ons ervan dat de organisatie altijd op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen en begrijpen hoe cruciaal hun rol is in het beschermen en correct gebruiken van data.

Het integreren van nieuwe technologieën in onze dagelijkse werkzaamheden helpt ons vooruit. We kiezen niet zomaar elke nieuwe technologie; we bekijken zorgvuldig wat waarde toevoegt en op welke manier we deze technologie passend (organisatorisch en kosten efficiënt) kunnen integreren. Toepassing van innovaties doen wij weloverwogen en besluitvorming hierover ligt op strategisch niveau. Het gaat erom dat de technologie ons echt helpt bij ons werk.

We investeren in trainingen en workshops zodat onze mensen de vaardigheden hebben om deze tools effectief te gebruiken. Dit betekent dat ze niet alleen weten hoe ze de technologie moeten gebruiken, maar ook begrijpen hoe het hun werk kan verbeteren.

Met inzet van de juiste technologie en datagebruik kunnen we sneller werken, fouten verminderen en onze dienstverlening verbeteren. Dit betekent ook dat we flexibeler worden en beter kunnen inspelen op veranderingen. We creëren een werkomgeving waar technologie en mens samenwerken voor betere resultaten.

Onze dataorganisatie, voor het inrichten, onderhouden en beschikbaar stellen van data, is ingericht op basis van internationale standaarden en sluit aan op richtlijnen vanuit de EU.



