

INFORMATIEBELEID

DOMMELVALLEI

2021-2025



Inleiding

Dit informatiebeleid vormt de kaders en speerpunten voor het vormgeven van de informatiesamenleving door en in de gemeenten van de Dommelvallei voor de periode 2021-2025.

Digitalisering maakt dat we efficiënter kunnen werken en is een belangrijke verbinder tussen de gemeente en onze burgers. Technologie biedt nieuwe kansen om dienstverlening te verbeteren, inwoners te betrekken bij beleid en vertrouwen te scheppen.

Digitalisering brengt ook risico's met zich mee. Denk aan profilering in algoritmes of het risico op datalekken waardoor persoonsgegevens op straat komen te liggen. Deze ethische vraagstukken maken dat digitalisering een meer politiek karakter krijgt.

Opbouw van dit informatiebeleid

Dit informatiebeleid benoemt 3 thema's:

1. *digitaal voor en mét de burger*;
2. *veilig en vertrouwd*;
3. *méér doen met data*.

Voor elk thema beschrijven we kansen, dilemma's en speerpunten voor de komende 5 jaar.

Na deze 3 thema's benoemen we randvoorwaarden voor realisatie: een goede informatievoorziening als *basis voor de toekomst* en het belang van *samenwerking* daarbij. Een overzicht van *principes* geeft hierna het kader waarbinnen digitaliseringsvraagstukken beschouwd en opgelost worden.

Vervolgens beschrijven we de uitgangspunten voor *governance* en *financiële middelen*. We sluiten af met uitgangspunten voor *bestuurlijke verantwoording*.

Reikwijdte en totstandkoming

Dit informatiebeleid beschrijft de kaders en speerpunten die gelden voor alle 4 de organisaties in de Dommelvallei: gemeente Son en Breugel, gemeente Nuenen, gemeente Geldrop-Mierlo en Dienst Dommelvallei.

De 3 gemeenteraden hebben in november 2020 de belangrijkste opgaven voor de komende jaren besproken in een gezamenlijke interactieve raadsinformatieavond. Vanuit de inhoudelijke expertise in de Dommelvallei is dit aangevuld en uitgewerkt tot een beleidsstuk. De raden hebben kaders meegegeven die onder andere in principes zijn vertaald.

kansen
dilemma's
speerpunten



1. Digitaal voor en mét de burger

Het 1e thema gaat in op digitale dienstverlening. Dit is voor de gemeenten in de Dommelvallei een belangrijke pijler in de digitale samenleving. We zien op dit gebied een aantal kansen voor verdere ontwikkeling en professionalisering.

kansen

Digitale selfservice voor burgers en bedrijven

Onze inwoners betalen voor een efficiënte overheid die 24/7 bereikbaar is. Burgers zijn daarvoor meer dan ooit bereid zelf online handelingen uit te voeren. Gemak en snelheid zijn hierbij de belangrijkste redenen voor de inwoner om dit extra kanaal te gebruiken. Meer geautomatiseerde afhandeling toepassen zorgt voor bereikbaarheid en helpt de burger ook direct buiten kantooruren. Selfservice staat bij digitale dienstverlening centraal.

Meer betrokkenheid door digitale participatie

Het versterken van betrokkenheid van burgers is een belangrijk doel voor ons. Participatie is hierin een sleutelwoord. Door de coronacrisis is het niet mogelijk om fysieke bijeenkomsten te organiseren. Onze inwoners verwachten wel dat we goed met hen communiceren. (Digitaal) samenwerken met bewoners, organisaties en experts draagt bij tot betere plannen, meer draagvlak en vertrouwen. Dit vraagt om nieuwe vormen van participatie te verkennen. Bijvoorbeeld met een online participatieplatform, digitale huisbezoeken of burgerpanel. De coronacrisis heeft ons gedwongen versneld te digitaliseren en heeft ons de voordelen van onder andere digitale participatie laten ervaren. Op deze ervaringen bouwen we door.

Transparantie en een gelijke informatiepositie

Betrokkenheid van inwoners en ondernemers verbetert door hen een gelijkwaardige informatiepositie te geven. Dat vraagt om betrouwbare en vindbare informatie. Als overheid leg je zo ook verantwoording af aan je inwoners. Door transparantie werk je aan je geloofwaardigheid.

Inzet van technologie om kansen te realiseren werpt ook dilemma's op die een zorgvuldige afweging vragen. Hieronder enkele voorbeelden.

Evenwicht tussen dienstverlening en toegankelijkheid

We communiceren in Nederland steeds meer digitaal. Verdere digitalisering biedt extra mogelijkheden, zoals 24x7 dienstverlening. Voor sommige mensen gaan deze ontwikkelingen erg snel. De overheid is er voor iedereen en een fysiek loket open houden is ondertussen vanzelfsprekend. Maar ook digitaal kan een online dienst onvoldoende toegankelijk blijken voor een bepaalde groep die eigenlijk graag digitaal zaken wil doen. Zetten we de online dienst dan uit of toch aan?



dilemma's

Privacy en zinvolle transparantie

De juiste balans vinden in transparantie is niet eenvoudig. Er is altijd rekening te houden met privacyaspecten van degenen waar het over gaat. Dat betekent zoeken naar een balans in het openbaar maken van informatie. Die informatie is soms de basis voor een gelijke informatiepositie tussen burger en overheid. We hebben dit gezien in de zwartgelakte documenten in de toeslagenaffaire. Wanneer dient het wegstrepen van informatie niet meer het doel voor transparantie?

Echt of nep

Met de technologie van vandaag is het al mogelijk om nepvideo's te creëren en daarin een (meestal bekende) persoon iets naar wens te laten zeggen. Nep en écht zijn nu nog van elkaar te onderscheiden, maar over een paar jaar kan dat anders zijn. Moeten we ons voorbereiden op video's op social media waarin burgemeesters 'aankondigen' dat de OZB geheel wordt afgeschaft? De werkelijkheid is waarschijnlijk subtieler. Zoals een digitale spraakassistent die via de telefoon niet van een echte persoon is te onderscheiden. Vinden we het nodig om dan aan de burger te melden dat hij niet met een echt bestaand persoon spreekt? De uitdaging is om ook digitaal het vertrouwen van de burger te behouden.

Afstand tot de samenleving

Digitalisering kan de afstand van overheid tot inwoners verkleinen, maar ook vergroten. Als raadsvergaderingen digitaal plaatsvinden is meekijken makkelijker, maar inspreken lastiger. We moeten voorkomen dat het persoonlijke karakter verloren gaat in onze digitale dienstverlening.

Speerpunten

Op basis van de kansen en dilemma's zien we de volgende speerpunten voor de komende 5 jaar.

- Verder inzetten op selfservice voor inwoners en ondernemers.
- Verbeteren van 24/7 dienstverlening, zoals met een chatbot.
- Verleiden tot gebruik van het digitale kanaal; maar fysiek blijft mogelijk voor degenen die digitaal niet mee kunnen.
- Continu klanttevredenheid meten voor optimalisering van digitale dienstverlening.
- Gebruiksvriendelijkheid van het digitale kanaal bewaken om het zo overzichtelijk en makkelijk mogelijk te houden.
- Verbeteren toegankelijkheid van het digitale kanaal voor zien, luisteren en begrijpen. Faciliteren digitale zelfredzaamheid.
- Structureel inzetten van digitale participatie.
- Informatie openbaar maken om transparantie te bevorderen (Invoering Wet open overheid).
- Solide digitale voorzieningen voor raad en bestuur om doorgang van het democratische proces te waarborgen.



speerpunten

2. Veilig en vertrouwd

In de ogen van burgers zijn veiligheid en vertrouwen belangrijke aspecten om de kwaliteit van dienstverlening van de overheid te beoordelen.

kansen

Beschermen

Veilig en vertrouwd zijn nauw aan elkaar verbonden. Zo leidde een datalek bij de GGD ertoe dat persoonsgegevens door criminelen gekopieerd werden. Een deuk in het vertrouwen in de overheid. En een phishingincident kan nare consequenties hebben voor inwoners en medewerkers, zoals identiteitsfraude of oplichting. Wij zetten ons in om de gegevens van burgers en bedrijven veilig te houden.

Recht en plicht

Gegevensbescherming is een verplichting aan de burger. Voor de overheid geldt dit extra sterk. Als je de ene webwinkel niet vertrouwt, ga je naar de andere webwinkel. Maar burgers kunnen niet naar een andere gemeente om een vergunning of uitkering aan te vragen. Onze inwoners moeten erop vertrouwen dat hun persoonsgegevens bij ons veilig zijn.

dilemma's

De gemeente onbereikbaar

Te weinig aandacht voor informatiebeveiliging brengt duidelijk risico's met zich mee. Zo heeft eind 2020 een hack bij de gemeente Hof van Twente tot een totale verlamming van de bedrijfsvoering geleid. In dit soort incidenten loopt uiteindelijk ook de continuïteit van dienstverlening gevaar en worden er geen paspoorten meer uitgegeven.

De bedreigingen zijn continu en verschuiven van aandachtsgebied. Nieuwe maatregelen blijven nodig en de afweging tussen effectiviteit en kosten is lastig. Hoe houden we het veilig en betaalbaar? Hackers blijven naar nieuwe wegen zoeken. Ze verschuiven van techniek naar mens. De komende jaren gaat naast inzet op techniek, vooral aandacht uit naar de menselijke kant.

speerpunten

Speerpunten

Op basis van de kansen en dilemma's zien we de volgende speerpunten voor de komende 5 jaar.

- Implementatie van alle bouwstenen en beheersmaatregelen voor informatiebeveiliging.
- Een focus op bedrijfscontinuïteit en crisisbeheersing.
- Aandacht voor veilig gebruik van cloud-oplossingen.
- Continu aandacht voor bewustwording door alle lagen van de organisaties.
- Bewuster uitvoeren van privacy-risicoanalyses en de opvolging monitoren.



3. Méér doen met data

In een kennissamenleving vormt overheidsinformatie een belangrijke grondstof. Data en de digitale transformatie bieden talloze kansen om te verbeteren en te vernieuwen.

Data voor effectiever beleid

Door meer gebruik te maken van beschikbare eigen gegevens en gegevens van derden is het mogelijk beleid gericht toe te passen en processen bij te sturen. Werken met data is niet simpelweg het aantal terugbelverzoeken of niet afgeronde digitale aanvragen meten. Maar vooral de waaromvraag stellen en hiermee de bestaande systematiek aan te passen. Een datagedreven aanpak biedt ook kansen om de bedrijfsvoering efficiënter te maken. Niet alleen werken met data maar ook sturen op basis van data.

Het bekijken en combineren van data maakt het mogelijk om de handhaving per buurt bij te stellen om zo in elke buurt verbeteringen te realiseren. Door zo gericht te werk te gaan kan beleid doelmatig toegepast worden. Andere onderwerpen die zich lenen voor een datagedreven aanpak zijn: criminaliteit bij jongeren, wijkanalyses, drugsafval, leegstand, formatie en bezetting en hertaxaties.

Evenwicht tussen techniek, privacy en ethiek

Oplossingen als slimme lantaarnpalen, scanauto's voor de parkeerwacht en bodycams verzamelen veel gegevens. Deze gegevens kunnen voor tal van toepassingen gebruikt worden, maar brengen ook het risico mee dat de privacy van onze inwoners in het geding komt. Een deel van de vraag is niet alleen of we de technologie *kunnen* inzetten, maar vooral ook of we het *mogen* en *willen*.

Belangrijke afwegingen hierbij zijn: plegen we met dit gebruik inbreuk op de morele overtuigingen en waarden van de betrokkenen? Is het proportioneel? Het betekent dat we transparant moeten zijn over hoe we tot bepaald handelen komen, zoals bij geautomatiseerde besluitvorming en algoritmes. Lopende pilots leren ons dat fouten of ontbrekende gegevens onbedoeld leiden tot verkeerde conclusies. Naast kunstmatige intelligentie blijft menselijke intelligentie essentieel bij het oplossen van vraagstukken.

Speerpunten

Op basis van de kansen en dilemma's zien we de volgende speerpunten voor de komende 5 jaar.

- Investeren in een gemeenschappelijke data-infrastructuur.
- Vaardigheden ontwikkelen om data slim te kunnen inzetten.
- Innovatiekansen benutten door betrokkenheid, aan de voorkant, bij het oplossen van beleids- of maatschappelijke vraagstukken.
- Voortzetten van datagedreven pilots en proeftuinen.
- Gegevensmanagement, waarbij we afspraken maken over het gebruik van gegevens en het gebruik van algoritmes.

kansen

dilemma's



speerpunten



4. Een basis voor de toekomst

Voor het verzilveren van de kansen uit de 3 bovengenoemde thema is een goede informatievoorziening randvoorwaardelijk. Onze basis voor de toekomst bestaat uit één informatievoorziening voor alle 4 organisaties in de Dommelvallei, gebaseerd op 3 pijlers waar we constant aan werken.

1. Moderne technische infrastructuur

ICT is de ruggengraat van de gemeente. Een actuele en betrouwbare informatievoorziening voor ambtenaren en bestuurders om het werk te kunnen doen is essentieel. Een moderne ICT-omgeving is altijd en overal beschikbaar, veilig, toekomstgericht en beheersbaar.

2. Eenvoudig applicatielandschap

Een landschap van applicaties die goed op elkaar aansluiten en die voldoen aan de functionele eisen. Een beheersbaar landschap waarin we alles zo simpel mogelijk houden en waarin de gemeenten dezelfde systemen gebruiken.

3. Informatiehuishouding op orde

Informatie en data zijn meer en meer het 'basismateriaal' voor ons handelen. Gemeentelijke gegevenshuishouding op orde betekent informatie duurzaam toegankelijk, leesbaar, bruikbaar, betrouwbaar en vindbaar houden.

Een informatievoorziening gebaseerd op bovenstaande pijlers draagt bij aan het inrichten van een efficiënte bedrijfsvoering.

'Zelf doen' wordt 'laten doen'

In de komende jaren zet de beweging naar de cloud volop door. Leveranciers bieden ICT via internet als dienst aan; op eigen apparatuur installeren is niet meer nodig. Hierdoor groeien we toe naar een decentrale infrastructuur die opgebouwd is uit producten en diensten van vele leveranciers. Het belang van regievoering en leveranciers- en contractmanagement neemt daarmee toe. Het werk verandert omdat we zelf minder technisch beheer uitvoeren.

Speerpunten

Voor de komende 5 jaar hebben de volgende speerpunten.

- Verdere professionalisering van de beheer- en regieorganisatie.
- Informatiehuishouding verbeteren door digitaliseren van papieren archieven.
- Verbeteren van de kwaliteit van de data die we hebben, onder andere als we die data gebruiken voor beleidsbeslissingen.
- Een moderne digitale werkplek, met aandacht voor (blijvend) meer thuiswerken.

5. Samen sterker

Samenwerken is een must in een tijdperk van steeds toenemende complexiteit. Het is geen doel op zich maar draagt bij aan andere doelen, zoals verminderen van kwetsbaarheid, vermindering van (meer)kosten en verbeteren van efficiency.

VNG Samen Organiseren

We sluiten zo veel mogelijk aan bij landelijke ontwikkelingen, zoals initiatieven die voortkomen uit het programma 'Samen Organiseren' van de VNG. Vanuit VNG Realisatie wordt bijvoorbeeld hard gewerkt aan De Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI). De GGI is een veilige, samenhangende digitale infrastructuur. Hierdoor wordt samenwerken tussen gemeenten en andere overheden beter, veiliger en gemakkelijker.

Met het initiatief 'Common Ground' wordt gewerkt aan een nieuwe inrichting van de informatievoorziening waarin data is gescheiden van systemen. Hiermee wordt het delen en gebruiken van gegevens makkelijker. De bron van de gegevens staat centraal en gegevens worden niet veelvuldig gekopieerd tussen systemen.

Harmonisatie van IT-voorzieningen

Op lokaal niveau werken we verder aan de benodigde IT-voorzieningen via Dienst Dommelvallei. De gemeenten brachten bij de oprichting van Dienst Dommelvallei elk hun eigen systemen mee die in de afgelopen jaren grotendeels zijn gelijk getrokken. Slechts een klein deel resteert nog. Samenwerken leidt hier tot minder meerkosten en efficiency omdat bijvoorbeeld maar 1 in plaats van 3 of 4 implementatieprojecten nodig zijn. We verleggen de focus steeds meer van harmonisatie op applicaties naar harmonisatie op processen.

Harmonisatie is het uitgangspunt. We willen wel in de vorm van pilots en proeftuinen ruimte bieden aan de individuele behoefte van gemeenten om in een vakgebied voorop te kunnen lopen.

Neveneffecten van samenwerking

Samenwerken heeft invloed op de beheersbaarheid. Landelijke of regionale initiatieven waar we aan meedoen kunnen worden afgebroken of opgeschoven, waarna we lokaal opnieuw moeten beginnen. Dat is een risico van samenwerking. Binnen Dommelvallei samenwerken betekent dat bij inkoop de opdrachtwaarde groter is. Daardoor is soms een complexer traject nodig.

Speerpunten

Voor de komende 5 jaar hebben de volgende speerpunten.

- Aansluiten bij landelijke initiatieven als dat voordelen oplevert.
- Voortzetten van harmonisatie van systemen binnen de Dommelvallei-samenwerking.
- Aansluiten bij de Common Ground aanpak van VNG Realisatie.

randvoorwaardelijk

speerpunten

6. Principes

Vanuit kansen, dilemma's en randvoorwaarden definiëren we principes. Deze principes zijn onze uitgangspunten en het richtsnoer dat we toepassen bij de ontwikkelingen van de nabije toekomst.

Ambitie

- We zijn ambitieus, maar vooral ook realistisch.
- We zijn geen koploper maar kritisch en volgen bewust.
- We houden ruimte voor innovatie. Stilstand is achteruitgang.
- We pionieren niet met gemeenschapsgeld.

Ethiek en recht

- We laten zorgvuldigheid boven snelheid gaan.
- We nemen gegevensbescherming, privacy en ethiek aan de voorkant mee.
- We nemen passende maatregelen om de gegevens van burgers en bedrijven te beschermen.
- We zijn een digitaal betrouwbare overheid en geven innovatie de ruimte.
- We werken binnen wettelijke normen zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Samenwerking

- We doen samen wat kan en zoeken aansluiting bij landelijke of regionale initiatieven.
- We harmoniseren onze dienstverlening zoveel mogelijk om kosten en kwetsbaarheden te beperken.
- We bieden bij samenwerking waar mogelijk ruimte voor de lokale situatie om maximaal effect te hebben.

IT-voorzieningen

- We maken zo veel mogelijk gebruik van bewezen technologie en bestaande oplossingen.
- We kiezen de beste oplossing of partner om toegevoegde waarde te bieden.
- We maken optimaal gebruik van de voorzieningen die we al hebben. We bouwen geen software, die kopen we in.

7. Governance en middelen

In de digitale wereld volgen de ontwikkelingen elkaar snel op. We willen hier goed sturing aan geven. Dat gaat niet vanzelf maar moeten we goed organiseren. Met heldere afspraken over besluitvorming en rollen zorgen we dat het kader in dit informatiebeleid toegepast wordt, dat er focus is op de speerpunten en dat we grip houden op de uitgaven.

Door onze digitale ambities in de Dommelvallei op elkaar af te stemmen kunnen we samenwerken in de praktijk brengen. Door schaalgrootte levert ons dit in eerste instantie meer werk. In de jaren erna hebben we voordeel. Alleen ga je sneller, maar samen kom je verder.

Het inrichten van de governance gebeurt op basis van de onderstaande uitgangspunten.

Organiseren en beheersen van samenwerking

- Op basis van de speerpunten in dit beleid en andere specifieke ontwikkelingen in de diverse domeinen (dienstverlening, ruimte, sociaal, bedrijfsvoering), stellen we gezamenlijk per domein een meerjarig informatieplan op. Deze bevat ook een vertaling van beleid en ambities naar programma's en projecten.
- Individuele voorstellen voor vernieuwing leggen we voor aan een domeinspecifiek 'platform' (dienstverlening, ruimte, sociaal, bedrijfsvoering). Hierin nemen beslissers van elke organisatie in de Dommelvallei deel. Het platform prioriteert en selecteert de belangrijkste ambities dat past binnen het beleid en de capaciteit.
- Geselecteerde voorstellen werken we nader uit en vullen we aan met de benodigde financiële middelen. Deze voorstellen leggen we ter goedkeuring voor aan het Directeurenoverleg Dommelvallei (DOD) om grip te houden op het ICT-budget. Voorstellen met lage impact of financiële gevolgen kunnen wel direct starten.
- Het aanbieden van digitale voorzieningen organiseren we centraal vanuit Dienst Dommelvallei. De gemeenten in de Dommelvallei schaffen niet eigenhandig digitale voorzieningen aan. Zo houden we grip en voorkomen we dubbelingen.

Financiële beheersing

- We brengen in projectvoorstellen van digitaliseringsvraagstukken de kosten en baten in beeld voor de besluitvorming.
- Budget voor IT is centraal belegd bij Dienst Dommelvallei.
- Een eventuele vraag naar middelen verloopt via de begroting van Dienst Dommelvallei en de begroting van de gemeenten.

8. Bestuurlijke verantwoording

Ten aanzien van de rol van de gemeenteraden van de Dommelvalleigemeenten in inspraak en verantwoording werken we volgens de volgende uitgangspunten:

- De raad stelt de kaders voor de innovatie met en inrichting van digitale voorzieningen (dit document).
- De raad stelt jaarlijks de budgetten beschikbaar bij de begroting.
- In de jaarrekening wordt verslag gedaan van uitgevoerde activiteiten en budgetten.
- Naar wens wordt de raad op een specifiek onderwerp bijgepraat via thema-avonden.
- Bij ontwikkelingen die grote invloed hebben op publieke waarden als veiligheid, participatie, privacy, ethiek, vertrouwen en transparantie wordt de raad in stelling gebracht om hier vooraf het kader voor te scheppen of een afweging te maken.

