

Aan de gemeenteraad
cc commissieleden
cc pers

DATUM 3 juni 2025
ZAAKNUMMER 1742530
BEHANDELD DOOR Willem Bulsink
TELEFOON +31356292505
UW KENMERK
BIJLAGEN
BETREFT Visie op informatievoorziening

Geachte raadsleden,

Met deze brief informeren wij u over de vernieuwde visie op de informatievoorziening (i-Visie) van de gemeente Hilversum voor de periode 2025–2030, zoals toegezegd op 27 februari 2025 in de commissie Bestuur en Economie (T25-20).

Binnen de gemeente Hilversum maken we een onderscheid tussen de opgave van digitalisering in de gemeente en de visie op informatievoorziening:

- **De bredere digitaliseringsopgave:**

Deze heeft betrekking op maatschappelijke thema's zoals:

- Digitale inclusie: het overbruggen van de digitale kloof.
- Digitale overheid: het verbeteren van dienstverlening en burgerparticipatie.
- Digitale veiligheid: het vergroten van vertrouwen in digitale technologieën, inclusief AI.

Digitalisering adresseert maatschappelijke vraagstukken waarbij nog bestuurlijke keuzes moeten worden gemaakt.

- **De visie op informatievoorziening (i-Visie):**

Deze richt zich op de ambtelijke informatievoorziening binnen de gemeentelijke organisatie.

In vergelijking met de vorige i-Visie uit 2020 is deze nieuwe versie sterker verbonden met actuele digitale ontwikkelingen, zoals datagedreven sturing. Daarnaast legt de visie meer nadruk op een mensgerichte aanpak en het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers. Hierdoor kunnen zij inwoners beter ondersteunen en bijdragen aan een betrouwbare en toegankelijke digitale overheid.

Hoewel de visie op informatievoorziening primair een ambtelijk strategisch document betreft, is deze van dusdanig belang voor de toekomstige realisatie van onze maatschappelijke doelen dat wij deze graag met de raad delen. Deze ambtelijke visie legt immers de basis voor het versterken van digitale inclusie, het verbeteren van dienstverlening en burgerparticipatie, en het vergroten van digitale veiligheid. Door u inzicht te geven in deze ambtelijke strategie, willen wij de samenhang tussen onze interne organisatieontwikkeling en onze externe maatschappelijke ambities, binnen digitalisering, transparant maken.

Wij zijn ervan overtuigd dat deze visie een essentiële basis vormt voor de verdere ontwikkeling van Hilversum als digitale stad. De ambtelijke organisatie speelt daarin een sleutelrol als fundament voor de externe ambities.

Tot slot vinden wij het belangrijk om u als gemeenteraad actief te betrekken bij het bredere digitaliseringstraject (inclusief het gebruik van AI technologie) dat gericht is op onze inwoners, bedrijven en instellingen. We gaan hierover graag met u in gesprek en zetten de dialoog over digitalisering graag met u voort.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top

Visie op informatievoorziening 2025-2030

Als innovatieve organisatie zetten we ons in om Hilversum te positioneren als een toonaangevende digitale stad. Door het stimuleren van experimenten, het delen van kennis en het investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers, creëren we een omgeving waar nieuwe ideeën tot bloei komen en waar we samen de toekomst van onze stad vormgeven.



Figuur 1: AI gegenereerd

Inhoud

Aanleiding.....	3
Vernieuwing i-Visie:.....	4
Ontwikkelwijze:.....	4
Procesgang:.....	4
Leeswijzer:.....	5
Doelgroep:.....	5
Inleiding.....	6
Visie.....	7
Kernwaarden uit de concernagenda:.....	7
Aansluiten bij de opgaven van de stad:.....	7
Aandachtspunten:.....	8
Visie op informatievoorziening 2025-2030:.....	8
Strategische thema's.....	9
Thema 1; Dapper naar de toekomst:.....	11
Strategisch lijn 1: Duidelijke en betrouwbare Informatie.....	11
Strategisch lijn 2: Eenvoudige toegang via digitale dienstverleningskanalen.....	11
Strategisch lijn 3: Inclusieve informatievoorziening.....	11
Strategisch lijn 4: Duurzame digitale ontwikkeling.....	11
Strategisch lijn 5: Samenwerking met burger, bedrijven en instellingen.....	11
Thema 2; Gegrondvest op vertrouwen:.....	12
Strategisch lijn 6: Duurzaam toegankelijk (Archivering).....	12
Strategisch lijn 7: Architectuur.....	12
Strategisch lijn 8: Mens centraal (Privacy en Security).....	12
Relatie strategische lijnen en concernopgaven.....	13
Roadmap.....	13
Monitoren en evaluatie:.....	14
Organisatie en verantwoordelijkheden:.....	14
Voortgangsbewaking:.....	14
Regie, bijsturen en rapportage.....	14
Middelen.....	14

Aanleiding

De actualisatie van de i-Visie 2024 kent een tweeledige aanleiding:

Procedurele aanleiding:

De i-Visie uit 2020¹, vastgesteld met een looptijd van vier jaar tot en met 2024, vormt de basis voor de huidige ICT-activiteiten binnen de gemeentelijke bedrijfsvoering. Nu het einde van de looptijd nadert, is het noodzakelijk de i-Visie 2020-2024 te herzien en te actualiseren. Dit zorgt ervoor dat de i-Visie relevant blijft en aansluit bij de toekomstige behoeften van de organisatie. De organisatie zorgt met ICT-voorzieningen voor de externe en interne dienstverlening aan burgers, bestuur en medewerkers.

Inhoudelijke aanleiding:

Er is ook een inhoudelijke noodzaak tot actualisatie van de i-Visie. De huidige visie is in de voorbereiding geëvalueerd om te bepalen of deze nog steeds aansluit bij de actuele behoeften van de organisatie. Bepaalde aspecten van de i-Visie zijn verouderd en nieuwe ontwikkelingen zijn niet in de visie 2020-2024 meegenomen.

¹ I-Visie (zaaknummer 681643) in 2020 vastgesteld en op vastgesteld op 25 augustus 2020 door College van B en W . Middels een "Raadsinformatiebrief 2020-53 inzake Gemeentelijke i-Visie(Visie op Informatievoorziening)" is deze gedeeld met de gemeenteraad

Vernieuwing i-Visie:

Het doel van deze vernieuwde visie is om een toekomstbestendig kader te schetsen voor de informatievoorziening binnen de organisatie. De visie richt zich op het creëren van een informatievoorziening die:

- **Aansluit bij opgaven en dienstverlening in de stad:** kijk verder dan de eigen organisatie en sluit aan bij de opgaven en dienstverlening voor en van de stad.
- **Helder en praktisch:** met herkenbare thema's, concrete doelen en meetpunten.
- **Mensgericht:** gericht op de digitale vaardigheden en wensen van medewerkers
- **Uitvoerbaar:** met een concreet plan, deadlines en verantwoordelijkheden.
- **Toekomstgericht:** met aandacht voor belangrijke thema's als digitale vaardigheden, privacy, beveiliging en architectuur.
- **Communicatief:** helder en transparant gecommuniceerd naar alle betrokkenen.
- **Evalueerbaar:** met periodieke evaluaties en bijsturing waar nodig.

De vernieuwde i-Visie geeft Hilversum een kompas voor de digitale transformatie van de komende jaren. De focus ligt op een efficiënte, veilige en mensgerichte digitale werkomgeving die de ambities van de gemeente kracht bijzet.

Ontwikkelwijze:

De visie is onder leiding van informatiemanagement ontwikkeld in een co-creatieproces met medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie. Dit heeft geleid tot een breed gedragen visie die aansluit bij de behoeften van de organisatie.

Procesgang:

De visie is als volgt tot stand gekomen:

- **Evaluatie / intakegesprekken:**
Interviews met stakeholders om hun behoeften en wensen te bepalen.
- **Brainstormsessies:**
Genereren van ideeën en oplossingen voor de informatievoorziening.
- **Ontwikkeling visiedocument:**
Opstellen van een visiedocument dat de kern van de visie beschrijft.
- **Validatie visiedocument:**
Toetsen van de visie bij stakeholders.
- **Definitieve visiedocument:**
Vaststellen van de definitieve visie door CMT en College.

Leeswijzer:

Deze visie is opgebouwd uit de volgende hoofdstukken:

- **Inleiding:**
De context van de visie en de aanleiding tot het opstellen ervan.
- **Visie:**
De kern van de visie op de informatievoorziening.
- **Strategische thema's:**
De doelstellingen die met de visie worden nagestreefd.
- **Strategische lijnen:**
De stappen die worden genomen om de visie te implementeren.
- **Concernopgaven:**
De relatie van de thema's met de concernopgaven.
- **Randvoorwaarden:**
De randvoorwaarden die nodig zijn om de visie te realiseren.
- **Bronnen en referenties:**
Referentiemateriaal

Doelgroep:

Deze visie is bedoeld voor alle medewerkers van de organisatie die betrokken zijn bij of gebruik maken van de informatievoorziening.

Inleiding

In de hedendaagse digitale wereld is informatie de levensader van elke organisatie. De hoeveelheid data die geproduceerd en geconsumeerd wordt, groeit exponentieel. Dit maakt het cruciaal om te beschikken over een efficiënte en effectieve informatievoorziening die ten dienste staat van de Hilversummers en die naadloos aansluit op de organisatie.

Ook al praten we over techniek en technologie, de mensen moeten centraal staan in alles wat we doen. Daarom moeten we de gevolgen van de keuzes zorgvuldig afwegen en op een begrijpelijke manier uitleggen aan onze inwoners. Zo dragen wij als organisatie bij aan een dienstverlening die zowel menselijk als transparant is.

Een doordachte visie op informatievoorziening fungeert als een kompas, die richting geeft aan de ontwikkeling van het informatiebeheer, uitvoering van de wettelijke taken en de organisatie van de informatiepositie binnen de organisatie.

Het schetst de stip op de horizon van de gewenste toekomst, op deze manier helpt het bij het maken van bijvoorbeeld strategische keuzes voor de organisatie, zoals:

- Welke **informatietechnologieën** willen we als organisatie inzetten om informatie te verzamelen, te beheren, te analyseren en te delen?
Denk hierbij aan datagedreven werken, generatieve AI, robotic processing en machine learning. De keuze voor de juiste technologieën hangt af van de specifieke behoeften van de organisatie.
- Hoe worden **informatiestromen georganiseerd en geoptimaliseerd** binnen de organisatie?
Dit omvat het vaststellen van werkprocessen, toegangsrechten en beheerprocessen. De focus ligt op het creëren van een efficiënte en transparante informatievoorziening die eenvoudig te gebruiken is voor de juiste medewerkers.
- Welke **infrastructuur** is nodig om de informatievoorziening te ondersteunen en te beheren?
Dit omvat hardware, software, netwerken en beveiligingsmaatregelen. De infrastructuur moet schaalbaar en flexibel zijn om te kunnen inspelen op veranderende behoeften.

Een visie op informatievoorziening helpt bij het maken van keuzes in de dagelijkse werkzaamheden, de korte termijnoplossingen en de koers die we naar uitzetten naar de toekomst.

De ontwikkeling van een visie op informatievoorziening is een continu proces. De visie moet periodiek worden geëvalueerd en bijgesteld om te borgen dat deze aansluit op de veranderende behoeften van de organisatie en de dynamische digitale omgeving.

Visie

Deze i-Visie schetst de koers voor de digitale toekomst van gemeente Hilversum. In deze visie sluiten we aan bij de opgaven van de stad, met als doel een digitale informatiepositie te creëren die mensgericht, uitvoerbaar, toekomstgericht, communicatief en evalueerbaar is.

De i-Visie is primair op interne werking gericht, maar staat natuurlijk niet los van de externe ontwikkelingen op het gebied van digitalisering, zoals de impact van externe trends, nieuwe wetgeving, maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen in onze gemeente. Voor deze externe ontwikkelingen is gekozen om deze te adresseren in de concernopgave digitalisering.

Kernwaarden uit de concernagenda:

Onze kernwaarden zijn:

- **Vertrouwen** – We gaan in ons handelen uit van de oprechtheid van onze inwoners, ondernemers, partners en onze collega's. Vanuit deze grondhouding blijven we gelijktijdig ook alert op het voorkomen van misbruik.
- **Eenvoud** – We streven in onze handelen naar eenvoud en zorgvuldigheid. We streven naar toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening.
- **Betrokkenheid** – We zijn betrokken bij onze stad, onze inwoners, ondernemers en partners. Onze houding is gericht op het mogelijk maken van wensen en plannen van onze inwoners, ondernemers en partners.
- **Professioneel** – We verstaan ons vak, blijven leren en ontwikkelen, hebben oog voor andere beleidsvelden, we werken effectief samen, spreken elkaar waardierend aan en adviseren objectief en integraal.
- **Inclusief** – We respecteren ieders overtuigingen en behoeften en waarderen ieders inbreng en mening. Voor ons kun je zijn wie je bent ongeacht je achtergrond, hoe je eruitziet en van wie je houdt.
- **Duurzaam** – We streven naar duurzame oplossingen voor onze inwoners, ondernemers, partners en stad.

Aansluiten bij de opgaven van de stad:

We kijken verder dan de grenzen van onze eigen organisatie en sluiten aan bij de opgaven van de stad. We richten ons op onderstaande 'opgaven' en versterken deze met digitalisering zoals:

- Duurzaam
- Actief
- Meedoen (coördinatie totale opgave meedoen + verbinding sociaal en fysiek)
- Bestaanszekerheid
- Kansengelijkheid
- Sterke buurten
- Dienstverlening
- Digitalisering
- Datagedreven sturing
- Werken vanuit onze waarden
- Afdeling- en teamindeling
- Procesgericht werken
- Aantrekkelijk werkgeverschap

Aandachtspunten:

Vanuit de evaluatie op de huidige visie 2020-2024 kwamen als aandachtspunten naar voren:

- Dat de nieuwe I-Visie moet heldere doelen en meetpunten met een mensgerichte aanpak combineren;
- Er is een duidelijke interne behoefte voor gebruiksvriendelijke laagdrempelige digitale dienstverlening;
- Er is een grote behoefte voor training op digitale vaardigheden bij de medewerkers om de stap naar AI en een datagedreven organisatie te kunnen maken;
- Betrekken medewerkers en inwoners bij ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van onze toekomstbestendige digitale strategie.

Visie op informatievoorziening 2025-2030:

Als innovatieve organisatie zetten we ons in om Hilversum te positioneren als een toonaangevende digitale stad. Door het stimuleren van experimenten, het delen van kennis en het investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers, creëren we een omgeving waar nieuwe ideeën tot bloei komen en waar we samen de toekomst van onze stad vormgeven.

Strategische thema's

Om de visie te realiseren, is het belangrijk om deze te vertalen naar concrete en haalbare doelstellingen. Dit vereist een gestructureerde aanpak met oog voor de soms tegenstrijdige belangen die in de visie spelen, namelijk:

Continuïteit van informatievoorziening:

Dit omvat het waarborgen van betrouwbare, actuele en toegankelijke informatievoorziening ten bate van een goede informatiepositie voor alle stakeholders. Denk hierbij aan het onderhouden van bewezen processen, systemen en kennis.

Vernieuwing gedreven door organisatorische en technologische behoeften en ontwikkelingen:

Dit omvat het omarmen van nieuwe technologieën, het aanpassen van processen aan veranderende behoeften en het stimuleren van innovatief denken binnen de organisatie.

Het is belangrijk om balans te vinden tussen deze twee belangen. Te veel focus op continuïteit kan stagnatie en innovatiekloof leiden, terwijl te veel nadruk op vernieuwing de stabiliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening kan schaden.

In de visie wordt dit ondervangen door de strategische lijnen te clusteren in twee thema's:

- **Dapper naar de toekomst**
Moed om, gedreven door ambitie, radicale stappen te zetten en onbekende gebieden te betreden.
- **Gegrondest op vertrouwen**
Van stevig fundament naar gedurfde sprongen.

In de volgende paragrafen worden de verschillende strategische lijnen toegelicht.



Figuur 2: van visie, naar thema's en strategische lijnen

Thema 1; Dapper naar de toekomst:

Moed om, gedreven door ambitie, radicale stappen te zetten en onbekende gebieden te betreden.

Strategisch lijn 1: Duidelijke en betrouwbare Informatie

Ambitie: Nu en in de toekomst is informatie van de gemeente Hilversum duidelijk, betrouwbaar en objectief. De informatie is gebaseerd op data die is gecontroleerd en de informatie is toegankelijk voor alle burgers, ongeacht hun digitale vaardigheden of taalniveau.

Strategisch lijn 2: Eenvoudige toegang via digitale dienstverleningskanalen

Ambitie: In 2030 is alle informatie van de gemeente vindbaar via diverse digitale kanalen, zoals de website, apps en sociale media. De kanalen zijn afgestemd op de voorkeuren van de gebruikers en bieden de best passende gebruikerservaring.

Strategisch lijn 3: Inclusieve informatievoorziening

Ambitie: Nu en in de toekomst is alle belangrijke informatie van de gemeente beschikbaar, vindbaar, leesbaar en begrijpbaar voor de burgers en gebruikers.

Strategisch lijn 4: Duurzame digitale ontwikkeling

Ambitie: In 2030 is ons energieverbruik en e-waste gereduceerd tot een minimum. De gemeente investeert in innovatieve technologieën die een minimale ecologische voetafdruk hebben en bewustwording verhogen.

Strategisch lijn 5: Samenwerking met burger, bedrijven en instellingen

Ambitie: Nu en in de toekomst zijn inwoners, bedrijven en bestuur volwaardige partners in de co-ontwikkeling van onze digitale stad. Door middel van laagdrempelige participatiemogelijkheden en transparante communicatie stimuleren we burgers om actief mee te denken over de ontwikkeling van digitale oplossingen die aansluiten bij hun behoeften.

Thema 2; Gegrondvest op vertrouwen:

Van stevig fundament naar gedurfde sprongen.

Strategisch lijn 6: Duurzaam toegankelijk (Archivering)

Ambitie: in 2030 voldoet de gemeente aan het oordeel "adequaat/groen" vanuit het toezicht door de Archiefinspectie en provincie. Archiefwaardige informatie wordt in een goede, geordende en toegankelijke staat beheerd (volgens wet- en regelgeving) en in 2030 heeft de organisatie grip op het behoud daarvan. Daarmee is belangrijke informatie beschikbaar voor de dienstverlening aan de burgers van Hilversum en toekomstige generaties.

Strategisch lijn 7: Architectuur

Ambitie: In 2030 zijn de systemen en het ICT-landschap van Hilversum gebaseerd op open standaarden, interoperabiliteit en herbruikbaarheid van digitale componenten. We implementeren en werken mee aan de landelijke ontwikkelingen om zodoende ons deel in te vullen van de betrouwbare en transparante overheid. Dit zorgt voor een flexibele, schaalbare en toekomstgerichte digitale omgeving die kan meebewegen met de veranderende behoeften van de stad.

Strategisch lijn 8: Mens centraal (Privacy en Security)

Ambitie: Nu en in de toekomst zijn de gegevensbescherming en informatiebeveiliging van de gegevens van alle Hilversummers geborgd in de digitale omgeving. Digitale systemen zijn beveiligd tegen cybercriminaliteit en datalekken. De gemeente respecteert de privacy van burgers en handelt conform de wetgeving. De medewerkers herkennen en handelen naar cyberincidenten.

Relatie strategische lijnen en concernopgaven

Strategische lijn	Trekkers
1 Duidelijke en betrouwbare informatie	Opgaveregisseur Datagedreven sturing
2 Eenvoudige toegang via diverse kanalen	Opgavemanager dienstverlening
3 Inclusieve informatievoorziening	- Opgavemanager dienstverlening - Opgavemanager digitalisering
4 Duurzame digitale ontwikkeling	- Interne dienstverlening - Inkoop
5 Samenwerking met burger, bedrijven en instellingen	Informatiemanagers ID-IM
6 Duurzaam toegankelijk (Archivering)	Recordmanager
7 Architectuur	Enterprise architecten
8 Mens centraal (Privacy en Security)	Privacy en informatieveiligheid-team

Roadmap

De verschillende producten en werkagenda's vormen de kern van de strategische lijnen die de i-Visie maken. Ze bevatten niet alleen de geplande activiteiten, maar ook een duidelijk overzicht van de voortgang. Door periodiek voortgang te evalueren en aan te passen, kunnen we flexibel inspelen op nieuwe ontwikkelingen en ervoor zorgen dat we altijd op koers blijven.

Monitoren en evaluatie:

Organisatie en verantwoordelijkheden:

- Informatiemanagers: Voeren de regie over rapportage en evaluatie van de I-Visie.
- Stakeholders/Opgaveregisseurs/Trekkers: Verantwoordelijk voor het rapporteren van kritische prestatie indicatoren (KPI's) en het initiëren van verbeteringen.

Voortgangsbewaking:

- De voortgang van de I-visie 2025-2030 wordt gemonitord aan de hand KPI's per strategische lijn.
- Maximaal drie KPI's per strategische lijn, in afstemming met de trekkers, worden gehanteerd om de administratieve last te beperken.
- De verantwoordelijke trekkers rapporteren over hun KPI's in een centrale rapportage.

Regie, bijsturen en rapportage

Wanneer	Wat	Wie
Periodiek (lijnmanagement)	Herijken en evalueren, verzorgen een update van de stand van zaken op basis van de KPI's.	Informatiemanagers, MT-i
jaarlijks	Update van de stand van zaken op basis van de KPI's en marktontwikkelingen.	MT-i, CIO & CMT
2-jaarlijks	Herijken van de I-visie en voeren gezamenlijk een evaluatie uit.	CIO, CMT

Middelen

- Strategische opgaven en programma's voorzien in de benodigde middelen voor hun doelstellingen, waarmee tevens de strategische lijnen worden ondersteund.
- Op dit moment worden geen extra middelen toegewezen, maar gebruik gemaakt van de bestaande middelen uit de begroting.
- De impact van de samenvoeging met Wijdmeren is op dit moment nog niet inzichtelijk, zodra de bestaande middelen niet toereikend zijn zal dit worden gemeld.
- Eventuele investeringen en beheerkosten worden via de P&C-cyclus aangemeld.