



i-Visie Informatiebeheer 2025

**‘Dienstverlening centraal
in een informatiesamenleving’**

Inhoud

1. INLEIDING.....	3
2. MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN.....	4
2.1 MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN.....	4
2.2 GEMEENTELIJKE UITGANGSPUNTEN.....	4
2.3 DIGITALE AGENDA GEMEENTEN 2028	4
3. KERNWAARDEN I-VISIE	6
3.1 BASIS OP ORDE.....	6
3.2 WAARDEGEDREVEN EN MENSGERICHT	6
3.3 TOT SLOT	7

1. Inleiding

De maatschappij is enorm aan het veranderen op het vlak van technologische ontwikkelingen, eisen en verwachtingen aan de (digitale) informatievoorziening binnen de overheid. De rol van informatiebeheer heeft een steeds meer centrale rol ingenomen, waarbij digitalisering en het belang van informatieveiligheid en privacy een vlucht hebben genomen.

Informatie is voor gemeenten een van de belangrijkste middelen om producten en diensten te leveren aan inwoners en vormt de basis om beleidsmatige beslissingen te nemen. De grote hoeveelheid informatie, informatieobjecten, gegevens en data die beschikbaar is, heeft tot gevolg dat informatie veelal lastiger vindbaar en bruikbaar wordt. Ook moeten we als gemeente kunnen (blijven) voldoen aan geldende wet- en regelgeving in een steeds verder digitaliserende samenleving.

Deze i-Visie Informatiebeheer 2025 is een strategisch document dat de richting en doelstellingen van de informatievoorziening binnen de gemeente Reusel-De Mierden in de komende jaren beschrijft om op dit vlak toekomstbestendig te blijven.

Dit alles doen we onder het motto:

‘Dienstverlening centraal in een informatiesamenleving’

2. Maatschappelijke ontwikkelingen

2.1 Maatschappelijke ontwikkelingen

In de samenleving en bij de overheid zelf is de behoefte aan informatie en transparantie van de informatievoorziening toegenomen. Een adequaat en transparant informatiebeheer is enerzijds van belang om de operationele, strategische en bestuurlijke behoeften van de gemeentelijke organisatie te ondersteunen en anderzijds om de dienstverlening richting inwoners, organisaties en het bedrijfsleven passend van dienst te kunnen zijn.

De rol van de gemeente is daarbij aan het veranderen:

- De gemeente faciliteert meer en bepaalt minder en de inwoner neemt meer regie. Dit vraagt een meer vraaggestuurde organisatie, in plaats van de traditionele aanbodgerichtheid;
- De inwoner krijgt een stevigere informatiepositie en wil zelf kunnen beschikken over zijn door de overheid vastgelegde informatie, die veilig, betrouwbaar en toegankelijk moet zijn;
- De gemeente is een grote bronhouder en verzamelaar van gegevens. Deze gegevensverzamelingen worden steeds groter met de digitalisering van de samenleving. Achter al die digitale producten ligt een wereld van data en informatie;
- De informatiehuishouding van de overheid wordt steeds meer georganiseerd in ketens van landelijke voorzieningen. Dit betekent meer mogelijkheden om nauwer samen te werken met andere overheden, software samen te (laten) ontwikkelen en processen en gegevens centraal te beheren.

2.2 Gemeentelijke uitgangspunten

In de gemeentelijke dienstverleningsvisie 'Zie de mens' (augustus 2019) zijn voor wat betreft informatievoorziening in onze gemeente de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- Beschikbaarheid van informatie en afhandeling van processen worden zo veel mogelijk digitaal en gestandaardiseerd. Maatwerk blijft hierin belangrijk. Als de (digitale) informatie niet aansluit op een vraag of behoefte, blijft persoonlijk contact altijd mogelijk: deskundig, betrokken en direct;
- We werken intern en extern digitaal samen in het belang van onze inwoners. Onze inwoners ervaren de gemeente als één organisatie en informatie is voor de betrokken medewerkers beschikbaar.

In het coalitieprogramma 2022-2026 is het volgende uitgangspunt geformuleerd:

- We investeren in veilige, digitale systemen om zaken te registreren en onze informatiehuishouding op orde te hebben. Daarbij sluiten we qua dienstverlening aan bij de behoeften van onze inwoners en volgen we de ontwikkelingen in de landelijke wetgeving.

In het collegeprogramma 2022-2026 is opgenomen dat een visie op informatiemanagement wordt opgesteld.

2.3 Digitale Agenda Gemeenten 2028

Door de snelheid waarmee de ontwikkelingen in technologieën alsmede in wet- en regelgeving elkaar opvolgen, zijn er de nodige stappen die genomen moeten worden om op dit vlak toekomstbestendig te blijven. Digitalisering verandert namelijk de samenleving en brengt kansen met zich mee, maar ook risico's.

In september 2024 is door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) de Digitale Agenda Gemeenten 2028 gepubliceerd. Deze agenda laat zien hoe gemeenten de komende jaren de kansen kunnen benutten die digitalisering biedt voor grote maatschappelijke vraagstukken, voor het verdienvermogen van Nederland en voor betere dienstverlening.

De agenda wil op drie manieren sturen op digitalisering:

1. door te normeren en te democratiseren;
2. door mogelijk te maken, en;
3. kansen te benutten.

1. Normen en democratiseren

Digitalisering moet passen binnen de Nederlandse normen, democratie en rechtsstaat. Hierbij moeten de grondrechten van burgers en publieke waarden beschermd worden. Denk aan transparantie, veiligheid en privacy en het bestrijden van discriminatie.

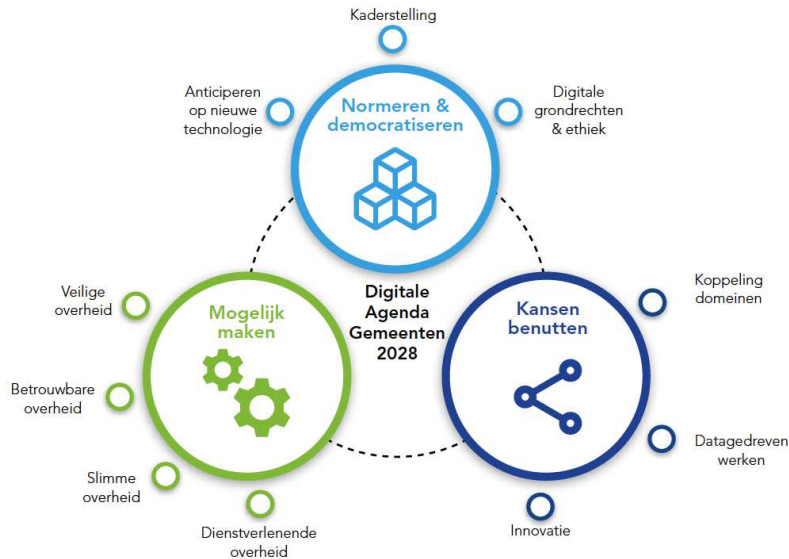
2. Mogelijk maken

Gemeentelijke dienstverlening sluit aan bij de behoeften van inwoners en bedrijven. Deze moet laagdrempelig, veilig en betrouwbaar zijn en persoonlijke gegevens moeten altijd veilig zijn.

3. Kansen benutten

Digitalisering wordt ingezet voor maatschappelijke vraagstukken, zoals bestaanszekerheid, wonen en klimaat en energie. Met de juiste informatie op het juiste moment kunnen er kansen benut worden.

DIGITALE AGENDA GEMEENTEN 2028



Bron: Digitale agenda gemeenten 2028, VNG

In de i-Visie Informatiebeheer 2025 van onze gemeente sluiten wij aan bij deze uitgangspunten uit de Digitale Agenda Gemeenten 2028.

We ontwikkelen de informatievoorziening binnen onze gemeente om bovengenoemde maatschappelijke ontwikkelingen te kunnen volgen en onze uitgangspunten nu en in de toekomst op het gebied van dienstverlening te kunnen waarmaken.

3. Kernwaarden i-Visie

Onze gemeente kan qua dienstverlening alleen goed functioneren met een goed werkende informatievoorziening, hierbij zijn voor onze gemeente specifiek de volgende kernwaarden van belang:

- **Basis op orde:** Een kwalitatief goede informatievoorziening is een voorwaarde voor een goede dienstverlening;
- **Waardegedreven en mensgericht:** Onze informatievoorziening volgt de wettelijke en maatschappelijke ontwikkelingen en vertaalt deze naar de juiste waarde voor onze gemeente.

3.1 Basis op orde

Om grip te houden op informatie moet onze informatievoorziening eenduidig en efficiënt zijn ingericht.

- ***Informatie kan duurzaam in een centraal archief worden geraadpleegd en informatiesystemen zijn zoveel mogelijk gekoppeld aan dit centrale archief***

Het lange digitale termijn geheugen wordt geborgd en we houden grip op de informatievoorziening vanuit één centraal punt. Om een goede dienstverlening te garanderen wordt het informatiebeheer geborgd in alle processen.

- ***Informatie is duurzaam toegankelijk en transparant, vindbaar en authentiek***

We zijn verplicht informatie in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren, alsmede zorg te dragen voor de vernietiging van daarvoor in aanmerking komende stukken.

- ***Bij de opslag van informatie voldaan is aan de regels op het gebied van privacy en informatieveiligheid***

Met verstrekte informatie en persoonsgegevens wordt veilig en zorgvuldig omgegaan.

- ***Informatiesystemen zijn zo ingericht dat een integraal klantbeeld ontstaat***

Een integraal klantbeeld bevat alle toegestane relevante klantgegevens die nodig zijn om een goede dienstverlening te kunnen bieden.

- ***Op de kwaliteit van het informatiebeheer wordt gestuurd door middel van vastgestelde, uniforme werkwijzen***

We zorgen dat het beheer van informatie voldoet aan toetsbare eisen van het door ons vastgestelde kwaliteitssysteem.

3.2 Waardegedreven en mensgericht

Als we willen dat digitale technologie vóór de samenleving blijft werken en als we kansen willen benutten, dan moet onze informatievoorziening waardegedreven en mensgericht zijn vormgegeven. Op die manier kan de uitvoering van het informatiebeheer waarde toevoegen aan onze dienstverlening.

- ***Onze digitale dienstverlening voldoet aan de eisen op het gebied van wet- en regelgeving, waarbij we werken volgens de bedoeling en niet alleen de letter van de wet nastreven***

Digitalisering is geen doel op zich, maar moet ten dienste staan van de mens. We doen iets omdat het helpt, niet omdat het hoort.

- ***We faciliteren onze inwoners en bedrijven: digitaal én persoonlijk***

We verplaatsen ons in de inwoner en zorgen dat ontwikkelingen waarde toevoegen. Maatwerk en persoonlijk contact blijft mogelijk.

➤ **We werken datagedreven**

We baseren ons op feiten en vastlegging en deelbaarheid van data is ingebed in de processen en informatiesystemen. Op basis van data die op de juiste wijze worden geïnterpreteerd naar bruikbare inzichten kunnen we waarde toevoegen aan onze dienstverlening.

➤ **Onze informatievoorziening is ingericht volgens het common ground-principe**

Er zijn adequate koppelingen tussen systemen en domeinen zodat data bij de bron kunnen worden opgevraagd. We werken onder de architectuur van één digitale overheid en de uitwisseling van gegevens wordt vereenvoudigd door het toepassen van standaardisering

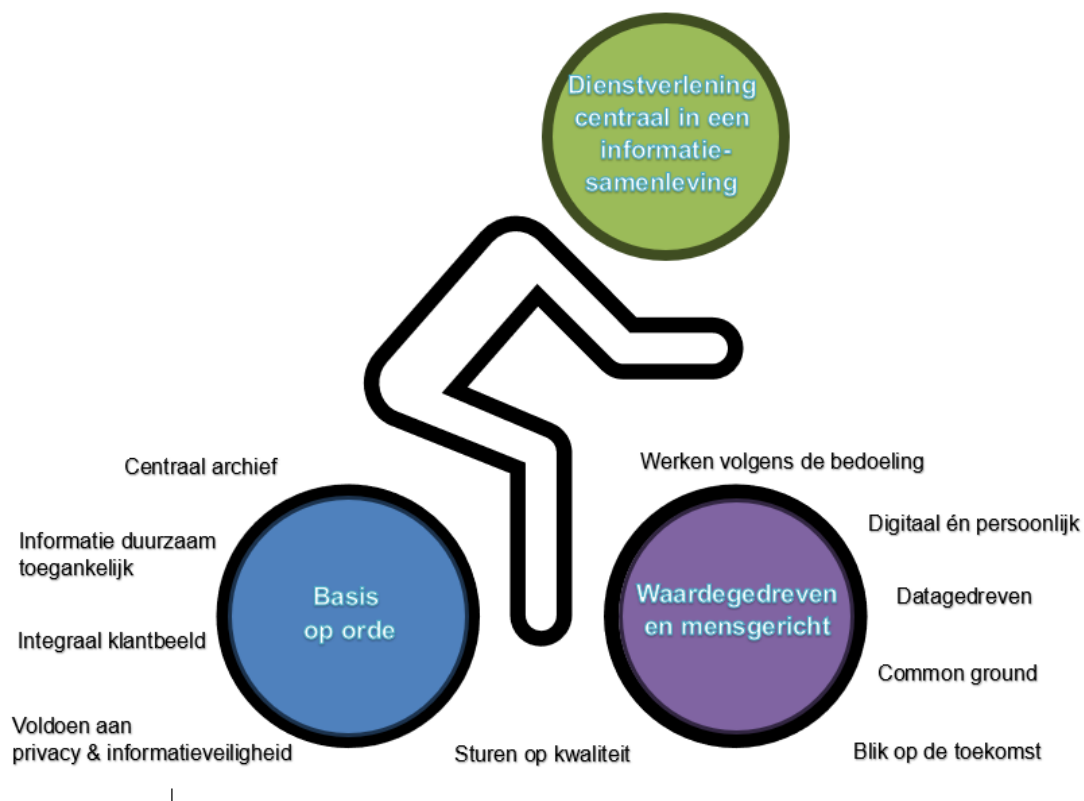
➤ **We hebben onze blik op de toekomst en volgen technologische ontwikkelingen**

Informatiebeheer is geen taak achteraf, maar juist het strategisch nadenken over het beschikbaar houden van informatie in de toekomst. Hierbij kunnen we gebruik maken van innovatieve technieken (o.a. AI) voor een nog betere dienstverlening.

3.3 Tot slot

Door een informatievoorziening die in de basis op orde en waardegedreven en mensgericht is, stelt onze gemeente haar dienstverlening centraal in een informatiesamenleving:

- ✓ Informatie wordt duurzaam beschikbaar en toegankelijk gehouden, zodat een goede digitale dienstverlening aan inwoners en bedrijven kan worden verleend waarbij persoonlijk contact altijd mogelijk blijft;
- ✓ Er is grip op de uitwisseling van gegevens, data en toepassingen, zodat inwoners en bedrijven erop mogen vertrouwen dat de gemeente zorgvuldig met hun gegevens omgaat.



Infographic Kernwaarden i-Visie