



MEMORIE VAN ANTWOORD

Memorie van Antwoord m.b.t. gestelde vóórvragen ex. artikel 10 van de “Verordening op de raadscommissies en beeldvormende-, informatieve- en opiniërende bijeenkomsten Beekdaelen 2023” van de raadsfractie **Beekdaelen Lokaal** ten aanzien van het agendapunt **C1 Datagedreven werken** ter behandeling in de raadscommissie **cie. SLO/B&M/FLO** van **2.12.2025**

Vraag 1: Hoe veilig is datagedreven werken i.c.m. AI?

Antwoord:

De veiligheid van datagedreven werken hangt sterk af van hoe de gemeente omgaat met data governance (beheer, beveiliging, autorisaties, kwaliteitsbewaking), privacy en de verplichte maatregelen voor AI-modellen volgens de AI-verordening. Het College van de gemeente Beekdaelen heeft op 1 juli 2025 het juridisch beleidskader voor AI vastgesteld, samen met spelregels voor verantwoord en slim gebruik van AI. Hierover zijn onze medewerkers geïnformeerd. Ook bieden wij verschillende workshops aan voor medewerkers, waarin wij dit beleid opnieuw onder de aandacht brengen. Het is belangrijk dat medewerkers snappen wat AI is, hoe ze dit slim én verantwoord kunnen inzetten voor hun werk en waar ze op moeten letten om risico's te vermijden. Verder is het belangrijk dat AI modellen uitlegbaar zijn, dat in elk proces een menselijke eindcontrole plaatsvindt en dat wij het menselijk contact met onze inwoners behouden.

Vraag 2: Hoe wordt er binnen het datagedreven werken omgegaan met de privacy van inwoners?

Antwoord:

De gemeente moet bij datagedreven werken zeer zorgvuldig omgaan met beveiliging van gegevens en de privacy van inwoners. Dit is wettelijk verplicht (AVG) én essentieel voor het vertrouwen. De belangrijkste maatregelen zijn:

- We verwerken uitsluitend persoonsgegevens als hiervoor een wettelijke basis is (grondslag) en een duidelijk omschreven doel (doelbinding).
- Wij verzamelen uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn voor het omschreven doel (dataminimalisatie).
- Bij het ontwikkelen van rapportages en dashboards passen wij de regel: “Privacy by design en privacy by default” toe, m.a.w. zijn de rapportages en dashboards per definitie zo ontworpen en in te richten dat de privacy maximaal geborgd is.

- We werken zoveel mogelijk met geaggregeerde gegevens (bijv. postcodes i.p.v. adressen). Dit verkleint privacy risico's.
- Verder treffen we de nodige beveiligings- en autorisatiemaatregelen, zoals versleuteling, logging, veilige opslag en toegangsbeheer. Voor het toegangsbeheer geldt ook weer: doelbinding en dataminimalisatie. De Chief Information Security Officer (CISO) checkt de beveiligings- en autorisatiemaatregelen.
- Voorafgaand aan het ontwikkelen van rapportages en dashboards toetsen wij met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) of de Privacy Officer (PO) op bovenstaande maatregelen 1. t/m 5. Mocht het nodig zijn om persoonsgegevens van inwoners te verwerken, dan voeren we vooraf een DPIA (Data Protection Impact Assessment) uit onder begeleiding van de FG/PO.
- Voor ingebruikname testen wij onze dashboards en rapportages zorgvuldig met onze eindgebruiker(s) en documenteren deze volgens de bovenstaande criteria. Ook de werking van dashboards/rapportages leggen we hierin vast, zodat deze uitlegbaar zijn.
- Van leveranciers en IT-dienstverleners eisen we dat leveranciers zich ook houden aan wet- en regelgeving, waaronder ook de AVG, BIO/ISO27001/2 (beveiliging) en de AI-verordening.
- Jaarlijks doorloopt de gemeente de ENSIA audit waarbij de gemeente getoetst wordt op de eisen voor informatieveiligheid en privacy. De resultaten van deze audits ontvangt uw Gemeenteraad elk jaar (horizontaal toezicht).

Vraag 3: Wat is de funding voor de kosten? Is er een krediet van de Raad nodig?

Antwoord:

Wij vragen uw Raad voor een eenmalig krediet van €183.602 voor de verdere invoering van datagedreven werken, AI en bijbehorende GIS-technologie (GIS staat voor Geografisch Informatiesysteem). Daarnaast vragen wij uw Raad voor een structureel budget van €110.138 in 2026, €137.577 in 2027, € 163/277 in 2028 en € 189.470 in 2029. Dit is opgenomen in de beslispunten 2 en 3. Van het Raadsvoorstel "Datagedreven werken in Beekdaelen".

De evaluatie roept bij ons nog enkele vragen op zeker daar waar het betreft het KCC; er wordt enkel info gegeven over het aantal gesprekken.

Antwoord:

Bij de onderstaande onderdelen treft u onze antwoorden aan. Het huidige beschikbare KCC-dashboard biedt inzicht in het aantal inkomende telefoongesprekken en de afhandeling ervan in het KCC. De afhandeling ervan organisatie breed is nog niet verwerkt in het KCC- dashboard.

Is er ook informatie over:

Vraag 4: Gemiddelde afhandelingsstijd van de gesprekken?

Antwoord:

De gemiddelde gesprekstijd van inkomende gesprekken bij ons KCC over het jaar 2025 bedraagt 3 minuten en 41 seconden. Als we spreken over afhandelingsstijd kan hier ook onder verstaan worden de afhandelingsstijd van gesprekken in de rest van de organisatie. Het KCC beantwoordt immers niet alle gesprekken inhoudelijk en verbindt waar dit nodig is door naar een vakspecialist. De data vanuit ons KCC is al beschikbaar, de data vanuit de rest van de organisatie nog niet.

Vraag 5: Herhaalde gesprekken over hetzelfde niet afgehandelde onderwerp?

Antwoord:

Dit kunnen wij nog niet inzien. De data uit ons telefoniesysteem (waar de aantallen telefoongesprekken op basis van kenmerken zoals een telefoonnummer worden geregistreerd) en uit ons klantcontactsysteem (waar de aantallen telefoongesprekken inhoudelijk per onderwerp worden geregistreerd) zijn nog niet aan elkaar gekoppeld. In het KCC-dashboard willen we alle contactkanalen en de onderliggende systemen in samenhang ontsluiten zodat we de gegevens uit de verschillende systemen gemakkelijker kunnen analyseren, trends kunnen ontdekken en vragen beter kunnen beantwoorden. Dit helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Vraag 6: Afgebroken gesprekken door beller i.v.m. te lange wachttijd? ?

Antwoord:

We kunnen zien dat van het aantal inkomende telefoongesprekken bij het KCC over 2025 (34.347 telefoongesprekken tot nu toe) er gemiddeld 8,2% gemiste telefoongesprekken zijn. Hieraan kunnen meerdere oorzaken ten grondslag liggen, bijv. dat de beller zelf heeft opgehangen voordat wij de kans hadden om op te nemen, omdat hij te lang moest wachten of omdat hij zich heeft bedacht. Een andere mogelijkheid is dat de beller heeft gekozen voor de terugbeloptie. Wij kunnen helaas nog niet zien wat de maximale wachttijd betrof en wat de reden is waarom bellers een gesprek afbreken.

Vraag 7: Hoe lang duurt het voordat je iemand aan de lijn krijgt?

Antwoord:

De gemiddelde wachttijd voor de beller over 2025 bedraagt 66 seconden. Hierbij wordt 59% van de telefoongesprekken naar het KCC binnen onze norm van 30 seconden beantwoord. Wij gebruiken deze informatie o.a. om de wachttijd verder te verkorten.

Vraag 8: Hoe tevreden zijn de bellers na hun gesprek?

Antwoord:

Uit de Klantcontactmonitor kunnen wij de tevredenheid van de bellers over een bepaalde periode halen. Elke beller die met een mobiel nummer naar het KCC heeft gebeld ontvangt na afloop van het gesprek een SMS bericht met een link naar een tevredenheidsonderzoek. De gemiddelde tevredenheid over 2025 is tot op heden een 7,6. Hierbij moet nadrukkelijk vermeld worden dat dit uitsluitend

betrekking heeft op de wijze waarop men in het KCC is geholpen. Dit betreft niet de tevredenheid over het totale telefoongesprek (indien de beller is doorverbonden met de vakafdeling). Dit wordt momenteel nog niet breder gemeten.