



INFORMATIEBELEIDSPLAN 2020-2022

Samen van Beter naar Veel Beter

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Aanleiding	4
Doelstelling en scope	5
Aanpak	5
Leeswijzer	5
1. Digitale Transformatie	6
1.1 Wat is digitale transformatie?	6
1.2 Meer-Beter-Anders	6
1.3 Meer-Beter-Anders in Rijswijk	7
1.4 Waar staat Rijswijk?	8
1.5 Van Beter naar Veel beter	9
2. Het organisatiekader	10
2.1 Gemeentelijke doelstellingen & ambities	10
2.1.1 Stadsvisie Rijswijk 2030: Samen maken wij de stad!	10
2.1.2 De nota publieke dienstverlening 2017-2020	10
2.1.3 Coalitieakkoord Rijswijk 2019-2022	10
2.2 Wet- en regelgeving	11
2.2.1 Wet Digitale Overheid	12
2.2.2 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer	12
2.2.3 Algemene Verordening Gegevensbescherming	12
2.2.4 Omgevingswet	12
2.2.5 Wet hergebruik van overheidsinformatie	13
2.2.6 Wetsvoorstel open overheid	13
3. Uitgangspunten informatiebeleid	14
3.1 Digitalisering	14
3.2 Zaakgericht werken	15
3.3 Standaardisatie: Wij maken gebruik van generieke processen, standaardoplossingen en een informatiearchitectuur	16
3.4 Informatieveiligheid & privacy: wij gaan op een vertrouwelijke manier met gegevens om	16
3.5 Hergebruik gegevens & open data: wij hergebruiken gegevens	17
3.6 Hergebruik gegevens & open data: wij stellen openbare gegevens als open data beschikbaar	18
3.7 Wij voeren regie over uitbestede taken en diensten	19
4. Strategische doelen	20
5. De uitwerking	21
<u>Bijlage:</u> Ontwikkelingen	

Inleiding

Naast mensen, middelen en kennis, is informatie de vierde productiefactor bij gemeentelijke organisaties. Informatievoorziening kan niet meer los gezien worden van de gemeentelijke kernactiviteiten. Alles wat we doen heeft immers met informatie te maken, of dat nu het maken van beleid, het verlenen van een paspoort of vergunning, het heffen van belasting of het beboeten van overtreders is. Om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen en om onze ambities uit het coalitieakkoord en andere visies waar te maken, is een goede informatievoorziening daarom een absolute vereiste. Om richting te geven aan die informatievoorziening heb je strategisch informatiebeleid nodig. Strategisch informatiebeleid geeft niet alleen richting aan de ontwikkeling van de informatievoorziening, maar óók aan bedrijfsvoering en dienstverlening. Andersom geven de bedrijfsvoering en dienstverlening richting aan de informatievoorziening. Dit wordt business-IT alignment (bITa) genoemd. Bij bITa draait het er dus om dat de informatievoorziening naadloos aansluit op de organisatie zodat beiden profiteren van de synergie die ontstaat.



In het onderliggend informatiebeleidsplan (IBP) worden de visie en de kaders voor de informatievoorziening voor de periode 2020-2022 beschreven. De verzameling projecten en -activiteiten voor de informatievoorziening van de gemeente Rijswijk is opgenomen in de gemeentelijke Digitale Agenda Rijswijk (DAR).

Aanleiding

De laatste jaren zijn er veel ontwikkelingen geweest op het vakgebied van Informatie en in de manier waarop wij de informatievoorziening¹ georganiseerd hebben binnen Rijswijk. Er is samen met Delft een gemeenschappelijke regeling voor bedrijfsvoering opgericht waarin de IT van Delft en Rijswijk is ondergebracht en er is in 2015 het team Informatie gevormd, waaronder de voormalige secties Documentmanagement en Basisregistraties en het functioneel beheer van bedrijfskritische applicaties zijn ondergebracht. Daarnaast zijn de adviseurs, van alle onder Informatie vallende expertises,

¹ Onder Informatievoorziening verstaan we alle activiteiten die tot doel hebben om de organisatie te voorzien van informatie die nodig is om haar taken uit te voeren. Informatievoorziening omvat systeembeheer en informatiebeheer gemeente breed.

samengevoegd tot I-advies. Deze veranderingen, samen met ontwikkelingen op het gebied van wetgeving (o.a. De Digitale Agenda 2020, Wet Digitale Overheid, Meldplicht datalekken, Europese wetgeving, Omgevingswet etc.) en op het vakgebied (o.a. burger- en overheidsparticipatie, ketensamenwerking, outsourcing, etc.), bieden enerzijds kansen en anderzijds verplichtingen om zaken anders te organiseren en nieuw strategisch informatiebeleid op te stellen.

Doelstelling en scope

Het doel van dit IBP is het formuleren van een visie en het inzichtelijk maken van kaders en kwaliteitseisen voor de informatievoorziening bij de gemeente Rijswijk. Het vormt een leidraad voor de doorontwikkeling van de informatievoorziening voor de komende drie jaar en biedt een toetsingskader bij de beoordeling van toekomstige investeringen, projecten en (beheer)activiteiten.

De focus van dit beleidsplan ligt vooral op de toegevoegde waarde van informatie vanuit strategisch en tactisch oogpunt.

Aanpak

Bij het opstellen van het informatiebeleid is rekening gehouden met de visie en ambities zoals verwoord in het coalitieakkoord, de organisatievisie, wet- en regelgeving, initiatieven vanuit het Rijk en de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen (zie hiervoor de bijlage) die van invloed zijn op het vakgebied van Informatie. Daarnaast zijn domeinmanagers en opgavenmanagers geïnterviewd voor de verdieping en aanscherping hiervan.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt uitgelegd wat de digitale transformatie is en wat dit betekent voor de gemeente Rijswijk. Aan de hand van het Meer-Beter-Anders model van Rick Maes wordt duidelijk waar Rijswijk staat en wat de volgende stap is, die we moeten nemen. Om de samenhang tussen het informatiebeleid en andere bestuurlijke en ambtelijke opgaven te waarborgen wordt in hoofdstuk 2 beschreven met welke keuzes en uitgangspunten van diverse (beleids)documenten er rekening gehouden wordt en met welke wet- en regelgeving we te maken hebben en krijgen in de toekomst. Vanuit de kenmerkende begrippen uit hoofdstuk 2.1 en 2.2 zijn in hoofdstuk 3 de uitgangspunten voor het informatiebeleid geformuleerd. In hoofdstuk 4 zijn de strategische doelen beschreven en in hoofdstuk 5 wordt aangegeven hoe het informatiebeleidsplan wordt uitgewerkt op tactisch niveau.

1. Digitale Transformatie

Bij het opstellen van een visie voor de informatievoorziening, kun je niet om het begrip ‘digitale transformatie’ heen. Ieder zichzelf respecterend vakblad schrijft er over, talloze blogs zijn er aan gewijd en als je ‘digitale transformatie’ intypt op Google krijg je 2.590.000 hits. Maar dit is nog maar een schijntje vergeleken bij de 440.000.000 hits op het Engelstalige ‘digital transformation’. Digitale transformatie is dus ‘hot’. Maar wat betekent nu digitale transformatie en hoe vertaalt zich dat naar ‘het Rijswijkse’?

1.1 Wat is digitale transformatie?

Het is niet eenvoudig om een definitie te geven van het begrip ‘digitale transformatie’, omdat niet iedereen dezelfde betekenis er aan geeft. Wat alle definities gemeen hebben is dat de klant onvoorwaardelijk centraal wordt gesteld en dat technologie dan wel de aandrijver van de transformatie is, maar niet de kern. Ontwikkelingen zoals Internet of Things (IoT), blockchain, robotisering, big data, outsourcing, etc. (zie bijlage) laten zien dat het digitale landschap volop aan het veranderen is. Die transformatie heeft een grote impact op het werk. Het leveren van producten en diensten wordt minder mensafhankelijk, wat weer gevolgen heeft voor de inrichting van onze organisatie. Toch ligt de werkelijke impact niet bij de technologie maar meer in de manier waarop we met die veranderingen omgaan en de manier waarop we met onze klanten omgaan. Rik Maes² laat dit zien aan de hand van zijn Meer-Beter-Anders model, dat als leidraad heeft gediend voor de Rijswijkse visie.

1.2 Meer-Beter-Anders

De gemeente Rijswijk is er in eerste instantie voor haar klanten, de burgers en ondernemers van Rijswijk. Lange tijd werd er gedacht dat meer mensen/producten etc. inzetten de oplossing was voor klantproblemen. Neem als voorbeeld de gemeentelijke dienstverlening. Klachten hierover hebben gezorgd voor verruimde (*meer*) openingstijden en *meer* personeel om die dienstverlening te borgen. Verregaande digitalisering en Internet zorgen voor transparantie waardoor we inmiddels weten dat het denken in hoeveelheid niet leidt tot de oplossing van dit klantprobleem. Informatie is het sleutelwoord. Door informatie weten we dat ‘*meer*’ niet langer de oplossing is, maar dat we moeten zoeken naar ‘*beter*’. In het voorbeeld van de openingstijden zou je dus niet moeten denken aan ruimere openingstijden maar aan dienstverlening op afspraak. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de klant die graag snel geholpen wil worden op een tijdstip dat hem schikt. De digitale transformatie dwingt de gemeente Rijswijk echter om verder te kijken dan ‘*meer*’ en ‘*beter*’.

Het gaat niet langer meer over produceren en optimaliseren maar over herdefiniëren; om ‘*anders*’. Volgens Rik Maes gebeurt dit niet langer meer op het niveau van de organisatie, maar van een veel ruimer geheel, het ecosysteem van alle (potentiële) partijen om de klant, inclusief de klant zelf. Het betekent dat je niet langer uitgaat van vraag en aanbod, maar vanuit de echte behoefte van de klant. De klant wil geen verf en kwast, hij wil een roze muur. Klanten van onze gemeente hebben geen keuzevrijheid. Zij zijn verplicht om voor gemeentelijke producten gebruik te maken van onze dienstverlening. Juist omdat zij geen keuze hebben, verwachten zij dienstverlening van een zeker niveau. De burger wil geen afspraak, hij wil bijvoorbeeld reizen en is verplicht hiervoor een reisdocument te

² Rik Maes is emeritus hoogleraar aan de Universiteit van Amsterdam, bijzonder hoogleraar Management van informatie in Organisaties aan de Radboud Universiteit (Faculteit Managementwetenschappen) en stichter van de Academy for Information & Management in Amsterdam.

halen bij de gemeente. Hij wil geen keuze tussen een snelle aanvraag (duurder) en een normale aanvraag, hij wil een reisdocument, op een tijdstip dat hem uitkomt voor een zo goedkoop mogelijk tarief, afgeleverd/afgehaald op de plek die hem het best uitkomt. De nadruk ligt hier dus op de herdefiniëring van de output. Een ander voorbeeld is de toepassing van IT. Een aantal jaren geleden werd alles aangekocht en door een eigen IT-afdeling beheerd ('meer'). In 2015 is de IT van Rijswijk ondergebracht (geoutsourced) bij de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Delft-Rijswijk (kortweg GR). De GR is gespecialiseerd in IT, en beheert niet alleen de IT voor Rijswijk maar ook voor Delft. Door beter inkopen, gespecialiseerde kennis, applicatierationalisatie en gezamenlijk optrekken kunnen zo de kosten gedrukt worden ('beter'). SaaS (software as a Service) en andere cloud-toepassingen gaan hierin een stuk verder en keren het 'meer' om in fundamenteel 'anders'. Beide voorbeelden hebben gemeenschappelijk dat ze in de fase 'meer' de nadruk leggen op de output (product of dienst), in de fase 'beter' op het innoveren van het proces en in de fase 'anders' op het herdefiniëren van de input (de vraag).

	MEER	BETER	ANDERS
Managementfocus	Control/efficiency	Aanpassing/snelheid	Leren/samenwerken
Organisatieaanpassing	Reorganisatie	Procesinnovatie	Herdefinitie
Ontwerpfocus	Organisatie-eenheid	Proces en keten	Ecosysteem
Innovaties	Betere producten	Goedkoper en sneller	Baanbrekend vernieuwing
Belangenfocus	Organisatie	Klant	Mens
Overheidsmodel	Rechtmatige overheid	Presterende overheid	Participerende overheid

Voorbeeld	MEER	BETER	ANDERS
	CD	iTunes	Spotify

1.3 Meer-beter-anders in Rijswijk

Meer

In organisatie modellen die gebaseerd zijn op 'meer' draait het vooral om meer producten en diensten. De gemeente Rijswijk staat centraal en de organisatie zet volop in op controle en efficiëntie, bijsturing gebeurt d.m.v. reorganisatie. Innovatie betekent in deze fase vooral het produceren van betere producten en diensten.

Beter

De gemeente Rijswijk staat niet langer meer centraal in de 'beter'-fase. Transparantie zorgt ervoor dat de burger en andere partijen toegang hebben tot informatie, waar voorheen onze gemeente het alleenrecht had. De focus van de gemeentelijke organisatie ligt dan ook op informatie. Reorganisatie wordt aangevuld met procesinnovatie. Zo is er een team (Procesinnovatie) binnen de organisatie dat zich vooral bezighoudt met het opnieuw inrichten van processen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van tools zoals lean management. Er wordt hard gewerkt aan dashboards waar managementinformatie gegenereerd wordt, om in te spelen op de snel veranderende voorkeuren van de burger. De lerende organisatie is een feit: leren van fouten om beter te worden.

Anders

De gemeente Rijswijk maakt, als een van de vele schakels van een keten, onderdeel uit van een netwerk (ecosysteem), waarbij grenzen vervagen. Het draait niet meer om transacties maar om relaties. Co-

creatie en coproductie (participatie) zijn de nieuwe steekwoorden. Strategie en aanpassingsvermogen worden belangrijk. Innovatie is niet gericht op meer van hetzelfde, of beter dan het vorige, maar is gericht op het totaal anders doen van hoe onze organisatie daarvoor werkte. Procesinnovatie volstaat in deze fase niet meer. Alle organisatieonderdelen moeten kritisch onder de loep worden genomen en gecheckt op nut en noodzaak. De lerende organisatie wordt de aflerende organisatie: oud gedrag staat Rijswijk als ‘anders’-gemeente in de weg.

1.4 Waar staat Rijswijk?

Gemeente Rijswijk worstelt al jaren om haar basis op orde te krijgen (‘beter’) en experimenteert met ‘anders’ (zie voor de huidige stand van zaken de blauw gearceerde velden). Net als de meeste andere ‘beter’ gemeentes, focust Rijswijk op flexibiliteit³. Dit vertaalt zich o.a. in de gekozen organisatievorm, het Opgavengestuurd werken. Begrippen zoals procesinnovatie, Lean en Scrum zijn inmiddels ingeburgerd en een aantal teams en opgaves zijn aan de slag met zogenaamde dag- en weekstarts om capaciteit en kennis flexibel in te zetten bij veranderende omstandigheden.

	MEER	BETER	ANDERS
Managementfocus	Control/efficiency	Aanpassing/snelheid	Leren/samenwerken
Organisatieaanpassing	Reorganisatie	Procesinnovatie	Herdefinitie
Ontwerpfocus	Organisatie-eenheid	Proces en keten	Ecosysteem
Innovaties	Betere producten	Goedkoper en sneller	Baanbrekende vernieuwing
Belangenfocus	Organisatie	Klant	Mens
Overheidsmodel	Rechtmatige overheid	Presterende overheid	Participerende overheid

Hoewel volop wordt ingezet op flexibiliteit, is Rijswijk ‘beter’ niet voldoende om te anticiperen op snelle veranderingen die o.a. veroorzaakt worden door het verwachtingspatroon van de burger. De snelle veranderingen en de daarmee gepaard gaande onverwachte gebeurtenissen zorgen voor een groeiende onzekerheid bij medewerkers. Toch is een overstap naar ‘anders’ nog lastig. Het vergt een heel andere manier van denken. Niet meer vanuit de organisatie, maar vanuit het dynamische netwerk. Om onderdeel uit te gaan maken van dat dynamische netwerk is continue aanpassing een voorwaarde. Ook moet er goed worden nagedacht over de positionering binnen het netwerk. Wat willen we ermee bereiken, welke doelstellingen willen we met die positionering halen?

Om in een netwerk te kunnen functioneren, betekent dat medewerkers gebruik moeten maken van totaal andere vaardigheden dan voorheen. Strategisch denken, netwerken, flexibiliteit en creativiteit zijn enkele van de vele vaardigheden waarover een medewerker van de toekomst moet beschikken. Managers moeten inspireren, regisseren en coachen. In deze snel veranderende wereld is het ‘in control zijn’ een illusie. Het vergt ook een andere kijk op de burger. Die is niet langer klant maar mens, een zelfstandig denkend en werkend individu, binnen het netwerk. Deze fundamenteel andere manier van denken en werken zal weerstand oproepen. Regels en kaders uit de beter-fase zullen gebruikt worden om bestaande belangen te beschermen en kwaliteitsborging zal een constant punt van aandacht zijn.

1.5 Van Beter naar Veel beter

Vaak wordt bij digitale transformatie vooral de ‘anders’-fase benadrukt. Bij bestaande organisaties, zoals de gemeente Rijswijk, heb je echter te maken met een organisatiestructuur, een organisatiecultuur en ingesleten gewoontes, waardoor je er niet onderuit komt om ook naar de ‘beter’-fase te kijken en

³ het vermogen om zich snel (en kosten efficiënt) aan veranderende omstandigheden aan te passen

vandaaruit naar de toekomst te kijken. Een adequate informatievoorziening was nog nooit zo belangrijk als bij de ‘anders’-fase. Het managen van eigen, maar vooral ook externe en, in toenemende mate, zachte informatie⁴ vormt de hoeksteen van succes in digitale transformatie. Dit vergt ook fundamenteel andere eigenschappen van de informatieprofessional. Hij zal, nog meer dan nu, actief op zoek moeten naar (intensievere vormen van) samenwerking, zowel binnen als buiten de organisatie. Informatievraagstukken zijn complex en kunnen niet worden opgelost door te denken in problemen en oplossingen. Alleen door een brede kijk op de organisatie en de maatschappij, creativiteit en het constructief omgaan met diversiteit, zorgt ervoor dat we de informatiedilemma’s in hun context kunnen plaatsen en aanpakken. Versterking van de strategische tak van Informatie is belangrijk. Dat is ook geconstateerd door de Rijswijkse Rekenkamer⁵. Er is geen sprake meer van opdrachtgever-opdrachtnemer relaties. Informatie is een dienst waarvoor we samen zorg dragen.

Rijswijk is in zijn ‘beter’-fase vooral bezig is met het verminderen van aantallen (systemen, mensen, leveranciers, generiek werken etc.) als reactie op de ‘meer’-fase. Deze reactieve benadering staat haaks op de proactieve ‘anders’-fase waar het juist gaat om uitbreiding en ontdekken van het netwerk, waar onze organisatie deel van uitmaakt. Dat roept de vraag op of Rijswijk wel klaar is voor de ‘anders’ fase. Rik Maes pleit voor het proactief invullen van de ‘beter’ fase als overgang naar de ‘anders’ fase. Voor Rijswijk wil het team Informatie inzetten op een tussenfase: de ‘veel beter’ fase, als overgang van de ‘beter’-fase naar de onvermijdelijke ‘anders’-fase. In de volgende hoofdstukken wordt uitgelegd met welke kaders we te maken krijgen, wat dit betekent voor de organisatie, de informatieprofessional en de informatievoorziening.

⁴ Bij harde informatie gaat het om feitelijke gegevens (naam, adres etc.), bij zachte informatie gaat het om voorkeuren en interesses

⁵ Dit is ook de uitkomst van het Rekenkameronderzoek informatiebeleid en informatievoorziening gemeente Rijswijk van november 2018, waar verdere versterking van de strategische informatievoorziening wordt aanbevolen.

2. Het organisatiekader

2.1 Gemeentelijke doelstellingen & ambities

Om de samenhang tussen het informatiebeleid en andere bestuurlijke en ambtelijke opgaven te waarborgen wordt er rekening gehouden met keuzes en uitgangspunten van diverse (beleids)documenten.

2.1.1 Stadsvisie Rijswijk 2030: Samen maken wij de stad!

De *stadsvisie* die samen met een brede vertegenwoordiging van de Rijswijkse burgers en organisaties in 2016 is opgesteld, is gebaseerd op 3 pijlers:

1. Betrokken inwoners pakken kansen
2. Groene buitenplaats voor stedelijk wonen
3. Innovatieve katalysator van de regionale economie

2.1.2 De nota publieke dienstverlening 2017-2020

In de Nota Publieke Dienstverlening zijn een tiental ambities geformuleerd voor de dienstverlening. De ambities staan allemaal in het teken van ‘veel beter’:

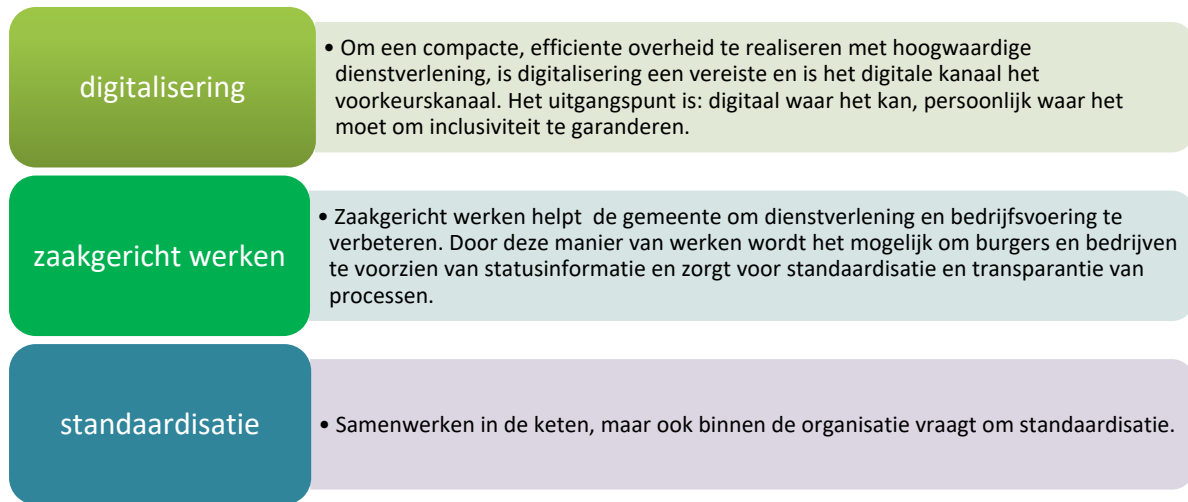
1. We leveren excellente persoonlijke dienstverlening (hostmanship)
2. We leveren excellente digitale dienstverlening
3. We zijn goed bereikbaar
4. We geven vaker het antwoord bij het eerste klantcontact
5. We stellen de klant écht centraal in ons werk
6. We werken zaakgericht
7. We gaan van “zorgen voor” naar “zorgen dat”
8. We omarmen standaardisatie en deregulatie
9. We verbeteren de kwaliteit van onze dienstverlening
10. We communiceren in begrijpelijke taal

2.1.3 Coalitieakkoord Rijswijk 2019-2022

De ambities in het coalitieakkoord richten zich op de basis op orde brengen waarna toegewerkt kan worden naar excellent (dus van beter naar veel beter). Bijzondere aandacht gaat uit naar het op peil brengen van de kwaliteit van de gemeentelijke organisatie en dienstverlening. Het bewaken van de integriteit wordt daarbij als continu proces gezien. De speerpunten:

1. We bouwen aan een gemeente waar iedereen die dat wil mee kan doen
2. We houden Rijswijk veilig en leefbaar, we zorgen voor een doortastend handhavingsbeleid
3. We ontwikkelen Rijswijk door, conform de stadsvisie 2030
4. We werken aan uitmuntende service vanuit het stadhuis en betrekken inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers
5. We houden de financiën op orde

Samenvatting van de gemeentelijke doelstelling & ambities in kenmerkende begrippen:



2.2 Wet- en regelgeving

Met de digitale transformatie als uitgangspunt van de informatievoorziening bij Rijswijk, wordt al snel duidelijk dat digitaal werken ook vraagt om andere wet- en regelgeving. De laatste jaren is er in snel tempo nieuwe wet- en regelgeving ontwikkeld die het digitale contact tussen overheid en burger slimmer, toegankelijker en persoonlijker moet maken, maar vooral ook veiliger. Welke wetgeving er de laatste tijd bij is gekomen en de komende tijd bij zal komen wordt duidelijk in de onderstaande toelichting:



2.2.1 Wet Digitale Overheid- 2019

De Wet digitale overheid (WDO, voorheen GDI) heeft als doel het regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid. Met veilig en betrouwbaar inloggen wordt bedoeld dat burgers elektronische identificatiemiddelen (eID) krijgen met een hogere mate van betrouwbaarheid dan het huidige DigiD. Deze identificatiemiddelen geven publieke dienstverleners meer zekerheid over iemands identiteit. De wet stelt daarnaast open standaarden verplicht. Hiermee implementeert Nederland de EU richtlijn over toegankelijkheid van overheidswebsites en apps. Het wetsvoorstel biedt ook grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens in het authenticatieproces, waaronder het burgerservicenummer, bij het geven van de digitale toegang tot publieke dienstverlening voor burgers en bedrijven.

2.2.2 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer - 2021

Deze wet wijzigt het onderdeel van de Awb dat betrekking heeft op het elektronisch bestuurlijk verkeer. De regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan en dus ook kan uitsluiten, wordt steeds meer als verouderd ervaren. Elektronisch bestuurlijk verkeer kan bijdragen aan de vermindering van administratieve lasten van burgers en bestuurlijke lasten van bestuursorganen. De wet neemt wettelijke belemmeringen weg en stelt enkele randvoorwaarden aan de modernisering (en digitalisering) van de werkprocessen binnen de publieke sector. Burgers en bedrijven krijgen met de wet in feite het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden.

2.2.3 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) - 2018

De invoering van de AVG stelt nieuwe, strenge eisen aan de wijze waarop overheden en bedrijven omgaan met gegevens van burgers en bedrijven. De AVG is een privacywet die geldt in de hele Europese Unie (EU). Dankzij de AVG is de bescherming van persoonsgegevens in alle landen van de EU op dezelfde manier geregeld en gelden in elke lidstaat dezelfde regels.

De AVG heeft twee doelen:

1. Bescherming van persoonsgegevens
2. Het mogelijk maken van het vrije verkeer van persoonsgegevens binnen de EU

Dit lijkt tegenstrijdig maar het gaat in feite over een voortdurende afweging tussen de belangen van de personen over wie persoonsgegevens verwerkt worden (burgers, klanten) en de belangen van de organisaties (zoals gemeenten) die gegevens verwerken. Privacy en gegevensbescherming zijn grondrechten en die kunnen worden beperkt als dat noodzakelijk is. Dit was al zo onder de Wet bescherming persoonsgegevens en dat blijft zo onder de AVG. Ook de regels voor gegevensbescherming blijven hetzelfde (wanneer, welke gegevens, voor welk doel en met wie).

2.2.4 Omgevingswet - 2021

De omgevingswet bundelt en herzielt wetgeving en regels voor water, lucht, bodem, natuur, infrastructuur, gebouwen en cultureel erfgoed. Het doel van de wet is:

- Meer afwegingsruimte om lokaal te besluiten over de leefomgeving
- Groter inzicht van betrokkenen in wat wel en niet, waar mag
- Snellere en betere besluitvorming door betere informatie
- Meer integrale aanpak door een samenhangende benadering in beleid, regelgeving en besluitvorming over de leefomgeving

2.2.5 Wet hergebruik van overheidsinformatie - 2016

Overheidsinformatie is ter vervulling van de publieke taak geproduceerd (gecreëerd, verzameld, vermenigvuldigd of verspreid). Deze informatie mag worden gebruikt door natuurlijke personen of rechtspersonen voor commerciële of niet-commerciële doeleinden, anders dan het oorspronkelijke doel. Dat heet “hergebruik van overheidsinformatie” (Who).

2.2.6 Wetsvoorstel open overheid- 2019

De Wet open overheid (Woo) stelt regels op over toegankelijkheid en openbaarheid van publieke informatie voor burgers. De wet verplicht overheden en semioverheden om informatie die openbaar is, rechtstreeks toegankelijk te maken. Opvragen met een Wob-verzoek is dan niet meer nodig. Het doel van de wet is om de overheid transparanter te maken en het functioneren van de democratische rechtsstaat te versterken.

Samenvatting van de wet- & regelgeving in kenmerkende begrippen:

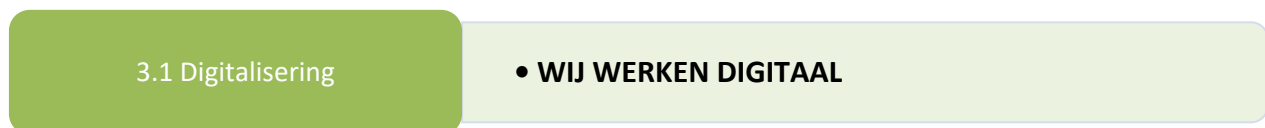


3. Uitgangspunten informatiebeleid

Vanuit hoofdstuk 2.1 en 2.2 kunnen we de vanuit de kenmerkende begrippen de volgende behoeften formuleren:



Deze behoeften, vanuit het organisatiekader en wet- en regelgeving, zijn vertaald naar uitgangspunten voor het strategisch informatiebeleid. Per uitgangspunt is beschreven wat Informatie zich tot doel heeft gesteld om de uitgangspunten tot een succes te maken.



Voor een moderne gemeente zoals Rijswijk is het werken met papieren documenten niet efficiënt en het bemoeilijkt het ATAP-werken (zie bijlage). Daarom worden burgers, bedrijven en organisaties verleid gebruik te maken van het digitale kanaal, processen zo veel als mogelijk geautomatiseerd en worden papieren documenten voorkomen. Burgers verwachten tegenwoordig ook dat dienstverlening digitaal wordt aangeboden. Dit is ook een expliciete ambitie van de overheid. Niet iedereen beschikt over voldoende digitale vaardigheden en persoonlijk contact kan op bepaalde momenten of voor bepaalde zaken belangrijk zijn. Het opslaan van gegevens in digitale vorm maakt het veel eenvoudiger om deze te delen. Digitale gegevens kunnen ook geautomatiseerd worden verwerkt door IT-systemen. Het digitaal uitwisselen van gegevens is veel efficiënter en minder foutgevoelig dan het handmatig uitwisselen van gegevens.

We streven ernaar om:

- Digitale producten voor klanten en medewerkers 24/7 beschikbaar te stellen en toegankelijk te maken via verschillende apparaten
- Medewerkers te faciliteren in het digitaal aanbieden, ontsluiten, zoeken en bewerken van gegevens
- Handmatige invoer of uitwisseling van gegevens zoveel mogelijk te voorkomen
- Binnenkomende fysieke documenten te digitaliseren, te structureren en te voorzien van metadata
- Gegevens bij creatie direct te voorzien van metadata en bij alle wijzigingen van inhoud of context te bepalen of het gearchiveerd moet worden
- Gegevens in gestructureerde vorm te beheren
- Archivering van gegevens (incl. documenten) digitaal plaats te laten vinden en te zorgen dat deze beschikbaar, vindbaar, leesbaar en authentiek blijven en dat toegangsregels, bewaar- en vernietigingstermijnen worden bewaakt
- Voorzieningen voor elektronische parafen en handtekeningen beschikbaar te stellen voor medewerkers en klanten
- De voortgang van processen digitaal te bewaken

3.2 Zaakgericht werken

• WIJ WERKEN ZAAKGERICHT

Zaakgericht werken is een werkwijze waarmee we de dienstverlening aan klanten, de informatievoorziening en de transparantie willen verbeteren. Daarnaast willen we inzicht verkrijgen in (de voortgang van) de processen over de verschillende domeinen heen en in de keten. Zaakgericht werken is iets anders dan 'werken met een zaaksysteem', het is een middel om organisatiedoelen te behalen. De manier waarop werk wordt verricht is in verandering. Routinematige processen worden steeds meer geautomatiseerd. De dynamische, kennisintensieve processen zijn veel minder voorspelbaar en kunnen niet altijd worden vastgelegd in vooraf gedefinieerde processen, die nodig zijn om zaakgericht te kunnen werken.

We streven ernaar om:

- Het zaakgericht werken plaats te laten vinden in de backoffice applicaties
- Statusinformatie beschikbaar te stellen voor het KCC en de klant
- Afhankelijk van het proces, uitgebreid of lean zaakgericht te werken
- Daar waar geen zaakfunctionaliteit in de specifieke backoffice applicatie voorhanden is, een generiek zaaksysteem beschikbaar te stellen

3.3 Standaardisatie

• WIJ MAKEN GEBRUIK VAN GENERIEKE PROCESSEN, STANDAARDOPLOSSINGEN EN EEN INFORMATIEARCHITECTUUR

De informatievoorziening van de gemeente Rijswijk is een complexe omgeving waarmee activiteiten op het gebied van onder andere dienstverlening, besluitvorming, handhaving, communicatie en bedrijfsvoering moet worden ondersteund. Generieke processen, standaardoplossingen en het werken onder architectuur draagt bij aan uniformiteit en samenhang en bevordert een efficiënte en flexibele informatievoorziening. Rijswijk wordt daarnaast ook geconfronteerd met bezuinigingsmaatregelen en extra taken vanuit de Rijksoverheid. Met generieke processen en systemen kunnen diensten eenvoudiger worden gedeeld met andere gemeenten en organisaties in de keten en kunnen kosten worden beperkt. Ook kan eenvoudiger gebruik worden gemaakt van standaard oplossingen die beschikbaar zijn in de markt en wordt maatwerk voorkomen. Burgers willen de overheid in haar dienstverlening ook zo veel mogelijk ervaren als één organisatie en generieke processen dragen daar aan bij. Het onder architectuur werken helpt bij het vanaf het begin toepassen van de principes van privacy by design uit de AVG in plaats van achteraf corrigerende maatregelen te nemen. Voor het werken onder architectuur conformeert Rijswijk zich aan GEMMA2⁶ en Common Ground⁷. De Rijswijkse identiteit blijft behouden door specifieke beleidskeuzes en de persoonlijke aandacht van de medewerkers.

We streven ernaar om:

- De processen voor elke burger op een herkenbare manier uit te voeren
- Processen te baseren op generieke en landelijk beschikbare procesmodellen
- Processen en systemen niet in te richten op uitzonderingen
- Rijswijkse keuzes uit te drukken in (beleids)regels die binnen de generieke processen en standaardoplossingen gehanteerd kunnen worden
- Alleen specifieke beleidsregels op te stellen als dat noodzakelijk is voor de Rijswijkse context
- Verplicht gebruik te maken van landelijke voorzieningen of bouwstenen als die beschikbaar zijn om zo gemeente specifieke oplossingen te voorkomen
- Koppelingen uitsluitend inrichten volgens open standaarden
- Optimaal gebruik te maken van bestaande functionaliteiten binnen taakspecifieke applicaties (over afdelingen heen)

3.4 Informatieveiligheid & privacy

• WIJ GAAN OP EEN VERTROUWELIJKE MANIER MET GEGEVENS OM

Klanten verwachten van de gemeente Rijswijk dat zij op een zorgvuldige manier met hun gegevens om gaat en dat deze niet in handen komen van onbevoegden. Ontwikkelingen als consumerization (zie

⁶ GEMEentelijke Model Architectuur: een landelijke referentiearchitectuur voor gemeenten. Ontwikkelen, bouwen, aanschaffen en implementeren onder architectuur zorgt ervoor dat oplossingen onderling goed samenwerken. Ook ontstaat er een overzicht dat bestuur en management helpt alle ontwikkelingen in samenhang aan te sturen. (VNG)

⁷ Common Ground staat voor een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Het gaat uit van de gedachte van een gezamenlijk gegevenslandschap en stelt gemeenten in staat sneller te innoveren en kosten te besparen. (VNG)

bijlage) en ATAP-werken vragen ook om extra aandacht voor de beveiliging van informatie. De grenzen van onze gemeentelijke organisatie vervagen en traditionele beveiligingsmaatregelen passen niet meer. Cybercriminaliteit kan zorgen voor ernstige ontregeling en imagoschade. Het is daarom belangrijk de risico's expliciet te maken zodat passende maatregelen kunnen worden genomen en overmatige maatregelen vermeden worden.

Wij streven ernaar om:

- Verantwoordelijken aan te wijzen voor alle gegevens en applicatiefuncties (autorisatie-objecten)
- Voor alle autorisatie-objecten aan te geven welke rollen of gebruikers geautoriseerd toegang kunnen krijgen
- Alle toegang tot autorisatie-objecten te authenticeren en autoriseren, tenzij deze openbaar toegankelijk zijn
- Informatiebeveiligingsmaatregelen te baseren op het informatiebeveiligingsbeleid
- Alle toegang tot gevoelige gegevens in de applicaties die persoonsgegevens bevatten te loggen en regelmatig te beoordelen
- Informatiebeveiliging integraal mee te nemen bij het ontwerp en de inrichting van applicaties en infrastructuur en bij aanbestedingen en inkoop
- Informatiebeveiliging te borgen in afspraken (en controle op naleving ervan) met samenwerkingspartners en leveranciers van diensten of IT-systemen

3.5 Hergebruik gegevens & open data

• WIJ HERGEBRUIKEN GEGEVENS

Binnen de Nederlandse overheid is afgesproken dat burgers niet wordt gevraagd om gegevens waar de overheid zelf al over beschikt. De beschikbaarheid en kwaliteit van gegevens is belangrijk. Door duidelijke afspraken te maken over waar gegevens worden beheerd en waarvandaan ze worden verstrekt wordt het delen ervan veel eenvoudiger en worden mogelijke inconsistenties voorkomen. Op landelijk niveau zijn er hiertoe basisregistraties gedefinieerd die door alle overheidsorganisaties moeten worden gebruikt. Binnen de gemeente is ook hergebruik van gegevens die door meerdere afdelingen worden gebruikt, relevant (kernegegevens). In de visie op de verdere ontwikkeling van het stelsel van basisregistraties wordt ook landelijk breder gekeken dan die basisgegevens. Ook is de burger zelf nadrukkelijk benoemd als gebruiker van de landelijke basisregistraties en wordt ook hergebruik van gegevens van/door private organisaties voorgesteld.

Wij streven ernaar om:

- Bij ons bekende gegevens voor in te vullen in formulieren, waarbij klanten de mogelijkheid krijgen om aan te geven of deze gegevens kloppen
- Een aantal kernregistraties in te richten voor andere gegevens die breed binnen de gemeente worden gebruikt (kernegegevens)
- Duidelijke afspraken te maken over gegevens die worden uitgewisseld met anderen (doel, gebruikstermijn en standaarden)
- Vermeende onjuistheden in gegevens terug te melden aan de desbetreffende bronhouder van de gegevens

- Aan iedere gegevensverzameling een eigenaar te koppelen die verantwoordelijk is voor beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid, volledigheid en kwaliteit
- Voor alle soorten gegevens een bron aan te wijzen en te zorgen dat afnemers (direct of indirect) deze bron gebruiken voor het raadplegen en muteren van deze gegevens
- Te zorgen dat gegevens uniek identificeerbaar zijn en voorzien van relevante contextinformatie en metadata
- Te verwijzen naar gegevens door middel van een URI⁸ waar mogelijk, in plaats van te kopiëren

3.6 Hergebruik gegevens & open data

• WIJ STELLEN OPENBARE GEGEVENS ALS OPEN DATA BESCHIKBAAR

De overheid stelt hoge eisen aan de transparantie van overheidsorganisaties. Toegang tot informatie uit overheidsorganisaties is een kernwaarde in de democratie en is wettelijk vastgelegd.

Overheidsinformatie is in beginsel vrij beschikbaar, tenzij wetgeving bepaalt dat de gevraagde informatie niet geschikt is om openbaar te maken. Het openbaar, vindbaar en herbruikbaar aanbieden van open data heeft positieve maatschappelijke en economische effecten: het voorziet in een behoefte, heeft economische waarde en leidt tot meer transparantie en participatie. Zo kunnen anderen nieuwe toepassingen ontwikkelen en/of deze gegevens via (mobiele) applicaties laagdrempelig ontsluiten richting klanten. Het versterkt ook de informatiepositie van de klant zodat deze over dezelfde informatie kan beschikken als de gemeente, faciliteert publiek/private samenwerking en ontlast de gemeente van de ontwikkeling van allerlei eindgebruikerstoepassingen.

Wij streven ernaar om:

- Alle gegevensverzamelingen die maatschappelijk of economisch waardevol zijn en waarvoor geen beperkingen vanuit wetgeving of hun classificatie gelden (bijvoorbeeld vanuit het perspectief van privacy) als open data beschikbaar te stellen
- Gegevensverzamelingen met daarin persoonsgegevens indien nodig te anonimiseren zodat deze niet meer herleidbaar zijn tot personen, voordat ze worden gepubliceerd als open data
- Bij het selecteren van applicaties, expliciet als eis mee te geven dat alle gegevens benaderbaar zijn, zodat ze middels specifieke voorzieningen als open data kunnen worden ontsloten
- Aan te sluiten bij beschikbare landelijke of sectorale voorzieningen voor de ontsluiting van specifieke open data
- Als er geen specifieke landelijke voorzieningen voor specifieke open data beschikbaar zijn dan borgt de gemeente zelf de bestendigheid, bruikbaarheid en beschikbaarheid
- Open data kenbaar te maken op de daarvoor beschikbare publicatiekanalen zoals data.overheid.nl en het Nationaal Georegister voor geo-informatie

Om de organisatie op de juiste manier (flexibel en kostenbewust) te kunnen ondersteunen is er nog een zevende uitgangspunt geformuleerd, dat niet direct terug te leiden is tot het organisatiekader en/of wet- en regelgeving:

⁸ Uniform Resource Identifier: een unieke benaming van een "bron", een stuk informatie, data etc.

3.7 Wij voeren regie over uitbestede taken en diensten

De gemeente Rijswijk wil graag excellente (kwalitatief hoogwaardige) dienstverlening bieden, maar wel tegen acceptabele kosten. Informatie kijkt daarom kritisch of zij taken zelf uitvoert of dat het logischer is deze gezamenlijk met andere gemeenten of partners uit te voeren of uit te besteden aan de markt. Voor verschillende IT-gerelateerde onderwerpen zijn partijen beschikbaar die dat beter of efficiënter kunnen dan het team Informatie. In een aantal gevallen is samenwerking verplicht, bijvoorbeeld op regionale schaal. Cloud computing is een belangrijke ontwikkeling die ook als een vorm van outsourcing kan worden gezien. Op de taken en diensten die Informatie bij andere partijen belegd wordt regie gevoerd omdat de verantwoordelijkheid hiervoor bij de gemeente blijft.

Wij streven ernaar om:

- een sourcingstrategie op te stellen waarin is beschreven welke diensten zelf worden uitgevoerd, welke kunnen worden uitbesteed en hoe met uitbesteding wordt omgegaan, inclusief de positionering van clouddiensten.
- een business case op te stellen waarin kosten en baten expliciet worden gemaakt, voordat wordt besloten om taken door anderen of gezamenlijk uit te laten voeren
- bij het uitbesteden van taken en diensten rekening te houden met organisatie- en inkoopstandaarden en -afspraken
- expliciete afspraken te maken met leveranciers en samenwerkingspartners over o.m. taken en verantwoordelijkheden, kwaliteit van dienstverlening, uit te wisselen gegevens en te verwijderen gegevens en mandatering
- er voor te zorgen dat Rijswijk altijd toegang houdt tot gegevens waarvoor ze verantwoordelijk is
- te investeren in medewerkers met competenties die essentieel zijn voor regievoering

4. Strategische doelen

Voor het formuleren van de strategische doelen, kijken we terug naar de visie. De gemeente Rijswijk bevindt zich op dit moment in de 'beter fase' en wil de komende drie jaar toewerken naar de 'veel beter fase'. Voor die 'veel beter fase' moeten we de klant onvoorwaardelijk centraal stellen. Dat vergt veel inzet van de hele organisatie. Informatie is, als vierde productiefactor, de verantwoordelijkheid van iedereen. Zoals in de visie beschreven, ligt de werkelijke impact vooral op de manier waarop we met de veranderingen omgaan en de manier waarop we met onze klanten omgaan. Hierbij heeft het team Informatie niet alleen een faciliterende taak, maar vooral ook een richtinggevende taak.

Op basis hiervan heeft Informatie de volgende strategische doelen benoemd:

1. Wij richten de informatievoorziening flexibel en wendbaar in om maatschappelijke ontwikkelingen te kunnen beantwoorden;
2. Wij faciliteren de organisatie met een professionele informatievoorziening om de visie te verwezenlijken en doelen te realiseren;
3. Wij betrekken het bestuur, de organisatie en haar omgeving actief bij innovatie en ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening

5. De uitwerking

Met behulp van portfoliomanagement (vertaling van I-visie in samenhangende projecten) en batenmanagement (monitoren dat baten daadwerkelijk worden bereikt) wordt invulling gegeven aan de strategische sturing van het informatiebeleid. Daarmee wordt tevens invulling gegeven aan het advies van de Rekenkamer (rapport Rekenkameronderzoek informatiebeleid en informatievoorziening gemeente Rijswijk, november 2018). Het invoeren van deze methodieken helpt ons grip te houden op de coherente realisatie van de I-visie.

Op tactisch niveau wordt het informatiebeleid uitgewerkt in het uitvoeringsplan van Informatie. Op basis van dit uitvoeringsplan wordt de Digitale Agenda Rijswijk (DAR) gevuld. In de DAR worden projecten en activiteiten voor de informatievoorziening binnen onze gemeente geborgd.

Bij het invullen van de gemeentelijke digitale agenda wordt getoetst of initiatieven, activiteiten en projecten passen binnen het strategisch informatiebeleid. Dat betekent dat zij:

- bijdragen aan het verwezenlijken van onze gemeentelijke doelstellingen en ambities
- anticiperen op geldende (en aankomende) wet- en regelgeving
- inspelen op relevante technologische- en maatschappelijke trends & ontwikkelingen
- aansluiten op initiatieven van de Rijksoverheid of de VNG gericht op de digitale transformatie
- passen binnen de Rijswijkse informatiearchitectuur

De DAR is een waarborg voor permanente focus op de gemeentelijke informatievoorziening. Het is een dynamisch document dat beheerd wordt door I-advies en gepubliceerd wordt op Intranet.

Bijlage: Ontwikkelingen

Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zijn veranderingen die plaats vinden en die een directe impact hebben op het organisatiekader en wet- en regelgeving en daardoor indirect op het strategisch informatiebeleid. Ontwikkelingen die in het Informatiebeleidsplan zijn uitgewerkt, zijn buiten beschouwing gelaten.

Big Data

De hoeveelheid beschikbare gegevens neemt sterk toe, onder andere door bredere uitwisseling van gegevens, het Internet of Things (IoT) en social media. Deze groeiende berg aan gegevens biedt een schat aan informatie, als we in staat zijn deze hier uit te halen. Dit betekent dat er meer aandacht nodig is voor analyse van deze gegevens. Anderzijds is er andere technologie nodig die in staat is om om te gaan met de groeiende volume, variëteit en snelheid van gegevens.

Blockchain

is oorspronkelijk de datastructuur achter het innovatieve betalingsnetwerk Bitcoin. Het is het best te vergelijken met een spreadsheet die met iedereen ter wereld wordt gedeeld. Het is een zogenaamd peer-to-peer netwerk waar alle deelnemers van het netwerk samen het eigendom gelijk verdelen. En iedereen die dat wil kan deelnemen. Met blockchain kunnen systemen opnieuw worden ontworpen om beter te voorzien in de behoeften van burgers, bedrijven en overheden. Zo kan met de technologie het stemmen voortaan veiliger en betrouwbaarder worden gedaan tegen sterk gereduceerde kosten. Ook kunnen registers van gegevens zoals het kadaster en burgerinformatie worden teruggegeven aan de burgers zelf. Het controlemechanisme in, met blockchain ondersteunde, registers zorgt ervoor dat er geen fraude kan worden gepleegd omdat de regels onmogelijk omzeild kunnen worden.

Bredere uitwisseling van gegevens

Toenemende samenwerking vraagt om toenemende gegevensuitwisseling. Het landelijk stelsel van basisregistraties is een belangrijke katalysator geweest voor het landelijk hergebruiken van overheidsbrede gegevens. Het landelijk stelsel evolueert verder en kijkt ook naar andere gegevensverzamelingen en toepassingsgebieden. Voor specifieke domeinen en thema's wordt de landelijke informatiearchitectuur die ervoor moet zorgen dat gegevens optimaal worden uitgewisseld, aangepast.

Cloud computing

IT systemen worden in toenemende mate beschikbaar gesteld als een Internet-gebaseerde dienst. De precieze locatie is daarbij niet meer relevant en kan zelfs ook wijzigen zonder dat de gebruiker hier weet van heeft. Het kan gaan om een applicatie die als dienst beschikbaar wordt gesteld (zoals een webapplicatie), maar ook om het onderliggende applicatieplatform of de ruwe rekenkracht van een computer.

Common Ground

Onder common ground wordt de aanpak verstaan om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Met Common Ground kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend vernieuwen vanuit de basis (de gegevenslaag).

Consumerization

Mensen zijn steeds meer ervaren IT gebruikers en willen zelf bepalen welke apparatuur en applicaties ze gebruiken. Mobiele telefoons, tablets en notebooks zijn een normaliteit geworden en mensen willen ze graag overal mee naar toe kunnen nemen en gebruiken (Bring Your Own Device). Veel applicaties zijn gratis op Internet beschikbaar en sluiten beter aan bij behoeften dan formele werkplekken.

Internet of Things

Steeds meer objecten in onze omgeving worden intelligent, uniek identificeerbaar en gaan informatie produceren. Fysieke objecten (denk hierbij bv aan koelkasten, verkeersborden etc.) kunnen hierdoor geïntegreerd worden in de digitale wereld. Ze kunnen worden gevolgd, gemanipuleerd en voorzien worden van additionele informatie. Dit ondersteunt het onderzoek van deze objecten, maar maakt het ook mogelijk deze objecten in te brengen in te onderzoeken subjecten.

Netwerk/participatiesamenleving

Onze samenleving transformeert van een verzorgingsstaat naar een netwerksamenleving waarin iedereen participeert. In een netwerksamenleving nemen burgers en bedrijven meer eigen verantwoordelijkheid en speelt de overheid geen, of slechts een faciliterende, rol. Het effect hiervan is dat gemeenten onderdeel worden van de samenleving waardoor de focus van gemeenten verschuift van kaderstellend en bepalend, naar co-creatie, regie en informatieverstrekking.

Sociale media en Platforms

Door technologische ontwikkelingen kunnen mensen direct in contact staan met elkaar en met organisaties. Dit heeft grote gevolgen voor de wijze waarop mensen met elkaar communiceren. Daarnaast opent het allerlei nieuwe communicatiemogelijkheden doordat het heel eenvoudig is geworden om grote groepen mensen te bereiken.

Tijd- en plaatsonafhankelijk werken/ ATAP (any time any place)

Mensen willen steeds meer werken op het tijdstip en de plaats waarop het hen het beste uit komt. Dit is een kernonderdeel van Het Nieuwe Werken, waarbij voor verschillende werkzaamheden ook verschillende werkomgevingen worden gebruikt. Dat kan zijn overdag op kantoor, onderweg of 's avonds thuis.

Veeleisende burger

Burgers stellen hogere eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid en vergelijken deze dienstverlening met die van bedrijven. Zo willen ze liefst alles direct online zelf regelen. Een belangrijk deel van de burgers is ook steeds meer een ervaren IT-gebruiker die zijn/haar eigen voorkeuren heeft en ook zelf wil bepalen waar, wanneer en met welk apparaat hij/zij werkt. Ze maken zich ook zorgen over hun privacy en willen weten waar hun gegevens voor gebruikt worden.