

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Zitting van 30 maart 2021
Beleid en Uitvoering - Uitvoering
Sociaal Domein

7 2021_B&W_00160 Nota van antwoord - Vragen fractie GroenLinks over Algoritmes

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J. de Groot, Secretaris

Nota van antwoord

Vraag en antwoord

In reactie op de schriftelijke vervolgvragen van de GroenLinks-fractie van 15 maart 2021 het volgende. De GroenLinks-fractie schrijft daarin: Naar aanleiding van de beantwoording door het college met betrekking tot het gebruik van algoritmes, blijkt dat met name bij het onderwerp handhaving (themacontrole onder andere bij het opsporen van fraude en onder bijstandsgerechtigden) het gebruik van algoritmes zou kunnen leiden tot discriminatie. Derhalve hebben wij nog vervolgvragen.

Wij maken ons grote zorgen omdat u spreekt van aselectieve methodes, terwijl wij van mening zijn dat het hier wel om profilering gaat, immers maakt u gebruik van een combinatie van zoekwoorden. Bovendien schuilt in deze methode het gevaar van discriminatie welke via algoritmes lastig is aan te tonen.

De GroenLinks-fractie heeft derhalve de volgende schriftelijke vragen conform artikel 39 van het Reglement van Orde:

- *U zegt dat u op aselectieve methode bijstandsgerechtigden selecteert. Wij hebben allemaal kunnen zien waar dit toe geleid heeft bij de toeslagenaffaire. Kunt u wel spreken van een aselectieve methode als u in het systeem al aangeeft dat het moet gaan om bijstandsgerechtigden én die op bijvoorbeeld een camping verblijven?*

Antwoord: In de eerdere beantwoording hebben we uitgelegd dat themacontroles over het algemeen volgens de aselectieve methode worden gedaan, daarbij zijn de verschillende voorbeelden genoemd. Bij het voorbeeld van de camping is gekozen voor een selectieve methode, deze is in eerder beantwoording ook niet als aselectief benoemd. Het thema: afschaffen huurtoeslag met als gevolg extreem hoge woonlasten, betrof een selecte groep. Deze themacontrole had primair tot doel om vanuit de gemeente hulp aan deze inwoners te bieden (dienstverlening), door ze op weg te helpen naar een hoger inkomen (m.b.v. werk) of andere goedkopere woonruimte, daarnaast is er bv. ook verblijf buiten de gemeente geconstateerd.

- *Waarom gebruikt u niet alleen de zoekterm bijstandsgerechtigden?*

Antwoord: Zoals hierboven aangegeven, wordt over het algemeen gebruik gemaakt van een aselectieve methode met enkel de zoekterm bijstandsgerechtigden. In bijzondere gevallen kan de afweging zijn om te kiezen voor een selectieve methode als dit proportioneel wordt geacht in relatie tot het doel. De hierboven beschreven themacontrole betrof een dergelijk geval, waarbij vanuit dienstverlening en een positieve inzet inwoners zijn geholpen.

- *Van welke specifieke zoekwoorden en/of combinaties van zoekwoorden wordt nog meer gebruikt van deze algoritmes met betrekking tot onze inwoners waaronder dus ook de bijstandsgerechtigden?*

Antwoord: Zie antwoord op vorige vraag. De voorbeelden die de afgelopen jaren zijn gebruikt zijn in de eerdere beantwoording beschreven.

- *Wat vindt u in het geval van gebruik van algoritmes proportioneel?*

Antwoord: Naleving en handhaving zorgen ervoor dat zorg en sociale zekerheid op de juiste plek terecht komt en zijn dus onlosmakelijke en logische onderdelen van de dienstverlening binnen het sociaal domein. Eén a twee themacontroles op jaarbasis waarbij in de regel sprake is van een aselectieve methode en waarbij nooit directe besluitvorming volgt vanuit een algoritme, maar nader onderzoek wordt ingezet, wordt proportioneel geacht.

- *U schrijft dat het toezicht wordt gedaan door leden van het MT maar de kans op vooroordelen die terecht komen in die algoritmes is niet ondenkbaar en discriminatie is via algoritmes bijna onmogelijk om op te sporen. Het lijkt een beetje op de slager die zijn eigen vlees keurt. Is er een onafhankelijk orgaan wat controleert of de gemeente op de juiste wijze omgaat met algoritmes en bijstandsgerechtigden en opsporen van fraude?*

Antwoord: De gemeente is bevoegd onderzoek in te stellen naar de juistheid en volledigheid van verstrekte gegevens en zo nodig naar andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de verlening of voortzetting van de verstrekte bijstand. De Centrale Raad van Beroep beoordeelt of er bij het uitvoeren van deze algemene onderzoeksbevoegdheid in strijd is gehandeld met het discriminatieverbod als bedoeld in artikel 14 EVRM en artikel 1 Protocol 12 EVRM. Er worden binnen de gemeente Steenwijkerland geen algoritmes gebruikt gebaseerd op historische fraudedata (selecteren van doelgroepen met een hoog frauderisico).

- *Heeft u enigerlei inwoners vooraf geïnformeerd dat u gebruik maakt van algoritmes? Zo nee, wat is de reden daarvan?*

Antwoord: Inwoners die een uitkering aanvragen worden bij aanvang geïnformeerd over hun rechten en plichten zowel mondeling als schriftelijk, daarnaast wordt aangegeven dat regelmatig en op diverse manieren wordt gecontroleerd of de inlichtingenplicht wordt nageleefd. De inwoner wordt daarnaast geïnformeerd over de inhoud van de themacontrole voordat het onderzoek wordt gestart. Gemeenten die fraude opsporen met behulp van algoritmes mogen die algoritmes geheim houden in het belang van effectieve uitkeringsfraudebestrijding.

- *U schrijft dat de I-visie in 2021 wordt geactualiseerd. Graag ontvangen wij de eerdere versie van de I-visie.*

Antwoord: De I-visie is bijgevoegd.

Vervolg

-

Bijlagen

1. iVisie 2016-2020.pdf
2. Schriftelijke vragen GL - Algoritmes gemeenten - vervolgvragen.pdf



iVisie 2016-2020

*Verzilveren waar we aan
begonnen zijn*

Afdeling: OS

Auteurs: Arend de Jong en Sjoukje Haitjema / Erik Euwema

Datum: Juli 2016

Versie: V 1.1

Inhoudsopgave

1. <i>iVisie 2016-2020: Verzilveren waar we aan begonnen zijn</i>	3
2. <i>Ontwikkelingen</i>	4
2.1. Gemeente Steenwijkerland	4
2.1.1. Dienstverlening voor inwoners en ondernemers	4
2.1.2. Participatie	5
2.1.3. Samenwerken	5
2.1.4. Interne organisatie	6
2.2. Landelijke ambities en technologische ontwikkelingen	6
3. <i>Visie informatievoorziening 2020</i>	10
3.1. Inleiding	10
3.2. Focuspunten	11
3.2.1. Interactie en participatie met inwoners en ondernemers	13
3.2.2. Wendbaarheid en innovatie	16
3.2.3. Informatiegestuurd werken en analyse	19
3.2.4. Samenwerking	22
3.3. Beleidsuitgangspunten en randvoorwaarden	25
3.3.1. Algemene randvoorwaarden	25
3.3.2. Beleidsuitgangspunten	25
<i>Bijlage: informatieplaten</i>	28

1. iVisie 2016-2020: Verzilveren waar we aan begonnen zijn

Voor u ligt de iVisie van de gemeente Steenwijkerland. Deze visie schetst de stip op de horizon, het wensbeeld in 2020. Dat beeld staat in het teken van verzilveren waar we aan begonnen zijn. De afgelopen jaren zijn belangrijke stappen gezet en investeringen gedaan, denk aan diensten, producten en processen voor digitale dienstverlening (website en zaakstelsel), aan toegang tot geo-informatie (Stroomlijn en het centrale gegevensmagazijn) en aan digitale uitwisseling (servicebus). Er ligt een goede basis om op door te bouwen. De komende jaren staan dan ook in dat teken: vooral nog meer toepassen van de mogelijkheden die zijn gecreeerd. Daarmee verzilvert Steenwijkerland de gedane investeringen.

Doel en scope

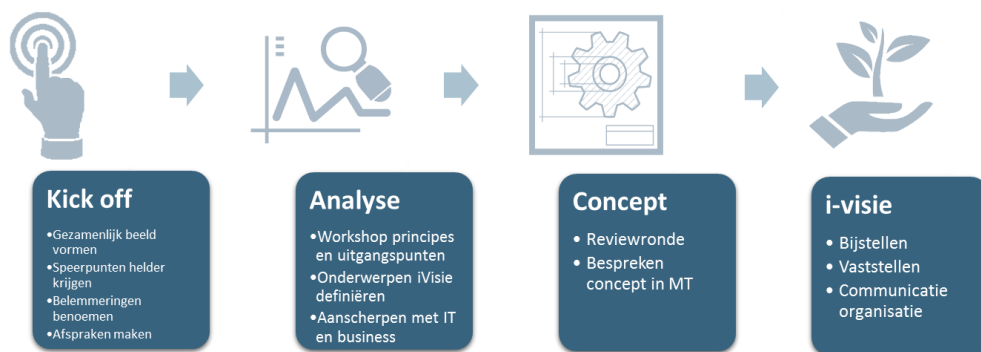
Deze iVisie is het inhoudelijk ijkpunt voor te nemen beslissingen. Denk aan het investeren in of afbouwen van applicaties en koppelingen. We vertalen daarom in deze visie ook de inhoudelijke focuspunten (3.1) naar een beknopte set van beleidsuitgangspunten (3.2). Deze vormen het kader voor besluitvorming. De visie bevat de focuspunten waar het IPMT voor kiest om daar op te investeren, juist af te bouwen, of extra op te letten.

Deze visie is geen uitgewerkt plan. De organisatie-brede uitwerking volgt in het op te stellen informatiebeleidsplan, vervolgens zijn per afdeling of onderwerp t.z.t. projectvoorstellen uit te werken. De visie is wel de kapstok waar bijvoorbeeld DIV het beleid voor informatiebeheer aan op kan hangen, en waar OSIV het ICT beleid op kan baseren.

De informatie-organisatie is al uitgewerkt in de BeheerPlus documenten uit 2009 en 2011. Op onderdelen vindt een actualisering plaats.

Proces

Deze iVisie is tot stand gekomen in samenwerking met alle afdelingen binnen de organisatie.



2. Ontwikkelingen

In dit hoofdstuk geven we een korte samenvatting van de belangrijkste ontwikkelingen voor de iVisie van Steenwijkerland.

2.1. Gemeente Steenwijkerland

De gemeente Steenwijkerland heeft hanteert 4 thema's in haar organisatie ontwikkeling: Dienstverlening, Participatie, Samenwerken en Interne organisatie. Deze thema's zijn vastgelegd en uitgewerkt in de toekomstagenda Steenwijkerland¹. Hierna geven we voor elke pijler aan wat de kernbegrippen zijn en welke elementen uit de Toekomstagenda relevant zijn voor deze iVisie.

2.1.1. Dienstverlening voor inwoners en ondernemers

Kernbegrippen uit de Toekomstagenda zijn: gastheerschap, digitale dienstverlening en dienstverlening op maat, dienstverlenend en uitnodigend.

Elementen die relevant zijn voor de iVisie zijn:

- Burger(zelf)service, zelfredzame inwoners
- Ondernemers zelfredzaam en verbonden
- Spreken met één stem (kanaalafhankelijke informatie)
- Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het nodig is (kanalen)
- Actuele vindbare informatie
- Eenvoudige procedures
- Inzet sociale media
- Status van de afhandeling inzichtelijk, meetbare kwaliteit
- Ontsluiten van informatie via landelijke platformen (mijnoverheid.nl, eHerkenning – Idensys & DigiD, ruimtelijkeplannen.nl, Omgevingsloket online etc.)
- Dienstverlening is maatwerk
- Gebruik maken van mogelijkheden nieuwe wetten: Omgevingswet (2018) en nieuwe BRP-voorzieningen (2018+)
- Differentiatie ontsluiten diensten en producten
- Inwoner en ondernemer wordt steeds meer ontzorgd (voorinvullen van gegevens, meervoudige vragen kunnen stellen, proactiever geïnformeerd worden).

De ontwikkelingen in dienstverlening zijn met een team verder verkend. De ontwikkelingen zijn afgebeeld op het landschap van de informatievoorziening van de gemeente. Zie de plaat "Dienstverlening 2020" in de bijlage.

¹ Er zijn 2 Toekomstagenda's: de Toekomstagenda 2025 die de ontwikkelingen in de omgeving schetst, en de Toekomstagenda voor de interne organisatie die het kompas vormt voor de doorontwikkeling van de gemeentelijke organisatie. Beide toekomstagenda's zijn meegenomen in deze iVisie. De interne agenda is daarbij leidend. Net als die agenda, is deze iVisie geen statische blauwdruk maar vooral het kompas voor de informatievoorziening 2016-2020.

2.1.2. Participatie

Kernbegrippen uit de Toekomstagenda zijn: ruimte voor eigen initiatief, en inwoners/ondernemers tijdig betrekken.

Elementen die relevant zijn voor de iVisie zijn:

- Zelfredzame inwoners en ondernemers, tevens participanten
- Faciliteren
- Sociale cohesie: digitalisering als bedreiging én als kans (sociale media, platforms)
- Lokale netwerken van mantelzorgers, vrijwilligers en professionals
- (Regie)keuzes te maken
- Interactieve beleidsontwikkeling
- Maatschappelijke initiatieven en experimenten
- Hogere mate van interactie tijdens proces (niet alleen bij aanvraag en ontvangst maar ook tussendoor).
- Laagdrempelig contact realiseren (gemeente op locatie, vragen stellen zonder direct iets 'aan te vragen' etc)

2.1.3. Samenwerken

Het motto is: "Samenwerken met meerwaarde". Kernbegrippen uit de Toekomstagenda zijn: vergroten van kwaliteit, verminderen van kwetsbaarheid, en zo mogelijk bereiken van lagere kosten. Zie voor de diverse samenwerkingen onder meer het overzicht bij de Toekomstagenda, en de notitie die over samenwerking en verbonden partijen in de gemeenteraad is behandeld.

Elementen die relevant zijn voor de iVisie betreffen samenwerking op de volgende gebieden:

- Zelf gekozen vorm van samenwerking, meestal intergemeentelijk in de uitvoering. Bijvoorbeeld de IGSD met Westerveld en de samenwerking met Zwartewaterland en met Staphorst, en de ICT samenwerking met Meppel (uitwijk).
- Verplichte samenwerking. Bijvoorbeeld de GGD, Veiligheidsregio en de RUD/OD, en ook de samenwerking in de keten met bijvoorbeeld zorgverleners.
- Andere samenwerkingen zoals de Noord West Groep
- Daarnaast werkt de gemeente natuurlijk samen met lokale bedrijven in hun rol als ondernemer, opdrachtnemer of participant.

De diverse samenwerkingen zijn met een team in beeld gebracht en afgebeeld op het landschap van de informatievoorziening van de gemeente. Deze plaat maakt inzichtelijk welke informatiesystemen geraakt worden door de diverse samenwerkingen. Dit helpt om de impact te bepalen van deze en nieuwe samenwerkingen. Zie de plaat "Dienstverlening 2020" in de bijlage.

Steenwijkerland is al in diverse samenwerkingen actief. Op sommige terreinen wordt werk uitbesteed en doet regie zijn intrede. De toekomst vraagt om duidelijke keuzes voor zelf doen, samen doen, of laten doen. Daarvoor is niet één lijn te trekken. Per domein of dossier bekijken we welke vorm het beste past bij onze doelstellingen: samenwerking met meerwaarde.

Het doel staat voorop, de gemeente kiest bewust welke samenwerkingen we aangaan. We zijn transparant over de kosten en andere consequenties van de samenwerking. We maken bewuste keuzes in welke samenwerkingsverhouding we onze ambities willen en kunnen realiseren. Dat betekent dat partners delen van onze dienstverlening kunnen verzorgen, waarbij de gemeente de regie houdt.

Bij intergemeentelijke samenwerking zijn we alert en toetsen we de samenwerking aan een duidelijk afwegingskader². Voor deze samenwerkingen gaan we uit van de mogelijkheden; we voorkomen complexiteit en daaruit volgende moeilijkheden. Het aansluiten bij bestaande – bewezen – samenwerkingsverbanden heeft de voorkeur boven het opzetten van een nieuwe samenwerking.

2.1.4. Interne organisatie

Kernbegrippen uit de Toekomstagenda zijn: flexibel, wendbaar, samenwerkend, en werken met plezier.

Elementen die relevant zijn voor de iVisie zijn:

- Intern meer communiceren, meer bruggen bouwen en samenwerken, minder vergaderen
- Zelfredzame medewerkers, verantwoordelijkheid laag in de organisatie, minder regels
- Digitaal (flexibel) werken
- Processen stroomlijnen
- Verbeterde interne dienstverlening
- Integraal werken
- Hergebruik kennis en informatie
- Meer focus op eigenaarschap en kwaliteit van gegevens (kwaliteit van gegevens is de basis voor open data, voorinvullen van gegevens, analyses, etc).

2.2. Landelijke ambities en technologische ontwikkelingen

Hieronder volgt een samenvatting van wetgeving en de ambities van het kabinet en van de VNG. We sluiten af met een toelichting op de technologische ontwikkelingen door het internationaal gerenomeerd informatie technologie onderzoeks- en adviesbureau Gartner.

² Bijvoorbeeld: Heldere gemeenschappelijke doelen, Vertrouwen, Loslaten & autonomie, Verschillen & overeenkomsten, en Urgentie. Bron: Verkenning Intergemeentelijke ICT samenwerking Steenwijkerland, Meppel, Zwartewaterland, Staphorst & Westerveld. M&I/Partners 2014.



WETGEVING

Nieuwe wetgeving

- Omgevingswet
- Operatie BRP
- Meldplicht datalekken
- Archief 2020

Doorontwikkelen

- 3 Decentralisaties?
- Basisregistraties / stelselvoorzieningen operationeel? [Mijn.overheidsloket?](#)



DIGITALE OVERHEID 2017 (KABINET)

Regerakkoord: Burgers en bedrijven handelen hun zaken met de overheid digitaal af.

Focus: beschikbaar stellen informatie

Hoofddoel: verbeteren van de dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties

3 speerpunten:

- **Dienstverlening:** activiteiten gericht op het aanbieden van digitale dienstverlening vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en andere organisaties en het gebruik ervan.
- **Bouwstenen:** activiteiten gericht op het aanscherpen van de (samenhang van de) generieke digitale infrastructuur om de digitale dienstverlening mogelijk te maken.
- **Aansluiten:** activiteiten gericht op het aansluiten van overheidsorganisaties op de bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur.

Concreet werken alle agenda's aan: **Integrale toegang** en **digitaal zaken doen**. De dienstverleningsagenda werkt ook aan de **randvoorwaarde op orde**.

Ambitie: Per 2017 voeren burgers en bedrijven de regie over hun zaken met de digitale overheid. Met andere woorden: grotere rol voor burgers en bedrijven in co-creatie dienstverleningsproces, van burger-naar overheidsparticipatie en de overheid als gastheer is de vraag vóór.



DIGITALE AGENDA 2020 (VNG)

Strategische agenda: collectieve gemeentelijke aanpak op gebied van dienstverlening en informatiebeleid.

Focus: innovatie in dienstverlening aan inwoners en ondernemers, het versterken van de uitvoeringskracht van gemeenten en samenwerken in uitvoeringsketens.

3 ambities:

- **Open en transparant in de participatiesamenleving**
- **Werken als 1 efficiënte overheid**
- **Massaal digitaal, maatwerk lokaal**

Actuele prioritaire thema's:

- Trendwatchfunctie, onderzoek en ontwikkeling;
- Dienstverlening aan inwoners en ondernemers;
- Herontwerp werkprocessen;
- Informatie-uitwisseling;
- Generieke basisinfrastructuur;
- Sturingsinformatie.

Voor Steenwijkerland gaat het erom de vertaalslag en nuancering te maken van deze landelijke ambities. De gemeente zal haar eigen afwegingen moeten maken. Zo gaat de kabinets ambitie uit van een overheid die 100% digitaal is. Het dogmatisch volgen van die ambitie zou er in Steenwijkerland toe kunnen leiden dat producten die slechts één keer per jaar voorkomen en nu naar tevredenheid worden uitgevoerd tegen hoge kosten worden gedigitaliseerd. Het zelfde geldt voor de ambitie integraal. Natuurlijk is het dienstverlenend naar burgers en bedrijven om niet in kokers te werken. Maar persé twee domeinen integreren terwijl er niet of nauwelijks aanleiding toe is leidt niet tot een efficiënte organisatie. Kortom, voor elke ambitie zal Steenwijkerland haar eigen kosten/baten overweging moeten maken. In dit kader zal de gemeente Steenwijkerland de 80/20 regel als principe hanteren. Zie hoofdstuk 3.



GARTNER 2015: ICT ONTWIKKELINGEN

■ Internet of Things / Computing Everywhere

Steeds meer apparatuur wordt aangesloten op en is te bedienen via het internet. Groei in sensoren, denk aan Smartcity (Proef Assen). Maar ook groei in aantal en type (mobiele) devices.

■ Geavanceerde, alomvattende en (onzichtbare) analyse

Vrijwel elke applicatie heeft analysemogelijkheden vandaag de dag. Denk hierbij aan bigdata, opendata en de mogelijkheden om daar analyses op te doen

■ Contextrijke systemen

Applicaties krijgen steeds meer mogelijkheden de specifieke voorkeuren van de gebruiker te gebruiken als input. Denk aan sociale interacties, zijn historie en de karakteristieken van zijn omgeving. Privacy is hierbij een aandachtspunt.

■ Slimme machines

Machines krijgen steeds meer mogelijkheden taken zelf uit te voeren. Neem als voorbeeld de roboto auto die op basis van een adres zelf zijn weg vindt naar toe, of dichterbij huis de drone die met een camera automatisch inspectievluchten uitvoert.

■ Cloud en Client Computing

De Cloud heeft een centrale rol gekregen. Een applicatie bevindt zich in de Cloud en heeft de mogelijkheden verschillende clients te bedienen.

Dat deze technologische ontwikkelingen zich voordoen, is een feit. Alle gemeenten krijgen hier mee te maken. Voor Steenwijkerland gaat het er om te bepalen of, wanneer en hoe de gemeente nieuwe mogelijkheden wil toepassen. Die vertaling hebben we voor de komende vier jaar gemaakt en verwerkt in deze iVisie 2016-2020.

3. Visie informatievoorziening 2020

3.1. Inleiding

De visie 2020 staat in het teken van verzilveren van gedane investeringen; het gaat vooral om voortbouwen op de basis die de afgelopen periode is gelegd. Op sommige onderdelen, zoals de BRP en de Omgevingswet, gaat de komende jaren de informatievoorziening dusdanig wijzigen dat deze veranderingen eerst beter in beeld gebracht moeten worden om per domein de juiste keuzes te kunnen maken. Vast staat dat de landelijke koers in informatievoorziening op dit punt leidend is; de gemeenten hebben binnen de landelijke kaders ruimte om te kiezen hoe met deze landelijke ontwikkelingen om te gaan.

In deze visie hebben we de vier thema's van de Toekomstagenda vertaald naar vier focuspunten voor de informatievoorziening.



Beleidsuitgangspunten

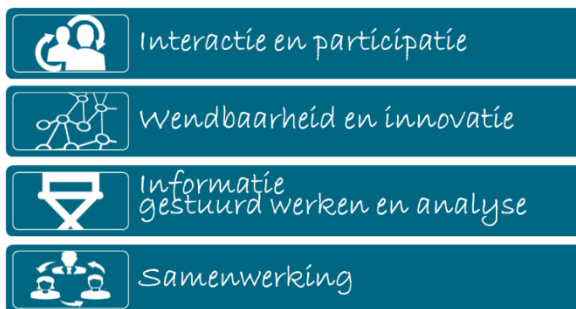
Steenwijkerland stelt zelf twee belangrijke kaders voor deze visie:

- Keuzes op basis van meerwaarde: we kiezen bewust waar we op inzetten en wat we aanpakken. Meerwaarde staat daarbij voorop: wat draagt betere of andere informatievoorziening bij aan onze organisatiedoelen? Vanuit het MT maken we een integrale afweging. Dit vraagt om de focuspunten uit deze iVisie verder uit te werken naar resultaten en bijbehorende projecten.
- Uitvoering op maat: we kiezen hoe ver we gaan in de realisatie van ambities. Haalbaarheid staat daarbij voorop: 80/20 zal in veel gevallen goed genoeg zijn. De uitvoering kan per team of afdeling verschillen, ook hier kijken we naar bijdrage en haalbaarheid.

Binnen deze kaders zijn de focuspunten voor de informatievoorziening beschreven (3.2). In 3.3 formuleren we de beleidsuitgangspunten voor de informatievoorziening.

3.2. Focuspunten

De focuspunten zijn gekozen vanuit de genoemde thema's uit de Toekomstagenda, externe ontwikkelingen, interne plannen, de workshop iVisie en gesprekken met o.a. het IPMT.



De focuspunten hebben alle een onderlinge relatie, de volgorde is niet bedoeld als ordening.

We constateren dat deze focuspunten onontkoombaar zijn. De keuzes liggen op het onderliggende niveau: hoe gaan we als Steenwijkerland deze focuspunten invullen?

Hieronder vatten we de focuspunten samen. De

uitwerking staat in de volgende paragrafen. Daar geven we per focuspunt een korte toekomstschets van de situatie in 2020 (Wat bieden we of wat kunnen we) en beschrijven wat er voor dat toekomstbeeld nodig is.



Wat bieden we

- Digitaal en 'op maat', één stem
- Zelfservice
- Direct afhandelen
- Ondernemersdossier
- Informatie en tools voor participatie

Nodig

- Integratie van kanalen
- Beschikbaar stellen van informatie intern en aan klanten
- Keuze in apps
- Betrouwbare gegevens
- Beschikbare systemen ('openingstijden')
- Platform voor participatie



Wat kunnen we (1-3 jr)

- Wetgeving volgen
- Diensten aanpassen
- Monitoring
- Leveren vanuit een (partner)netwerk
- Innovaties bewust toepassen

Nodig

- Vooruit kijken (analyse en besturing)
- Focus op enkele kernsystemen (domeinen)
- Modulaire applicaties
- Goed is genoeg (80/20)
- Schaalbare infrastructuur
- Bestaande heroverwegen vanuit wendbaarheid
- Quick-wins toepassen

Wat bieden we

- Informatie 'op maat'
- Actuele gedeelde informatie
- Trendanalyse
- Wijkbeeld e.d.
- Stuurinformatie
- Opengestelde informatie

Nodig

- Kernregistraties
- Gegevensmagazijn, definities, standaarden
- Aanpassing applicaties en apps, gegevensgericht
- Gegevensbeheer
- "CBS": analisten en tools, webcare
- Externe bronnen

Wat bieden we

- Koppelingen met /voor gezamenlijke systemen
- Toegankelijke dossiers
- Informatie voor ketenpartners
- Samenwerkingsruimte
- Informatie en tools voor participatie

Nodig

- Businesscase per geval
- Ketenafspraken, taal
- Regie op diensten
- Praktische oplossingen
- Koppelvlakken in de keten
- Verwerken signalen
- Veilig delen

3.2.1. Interactie en participatie met inwoners en ondernemers



Interactie en participatie

Wat bieden we

- Digitaal en 'op maat', één stem
- Zelfservice
- Direct afhandelen
- Ondernemersdossier
- Informatie en tools voor participatie

Nodig

- Integratie van kanalen
- Beschikbaar stellen van informatie intern en aan klanten
- Keuze in apps
- Betrouwbare gegevens
- Beschikbare systemen ('openingstijden')
- Platform voor participatie

Zelfservice

We zijn gericht op service voor de klant; inwoners en ondernemers staan centraal. Zij hebben een grote eigen rol in de dienstverlening: ze houden hun eigen gegevens bij, ze kunnen informatie opvragen en kunnen participeren in ontwikkeling van nieuw beleid en plannen. Ze kunnen dat via de website en via mobiele toepassingen (apps).



Direct afhandelen

We handelen steeds meer aanvragen direct af, inclusief de betaling.

Voorbeeld

Een burger kan nu in een andere gemeente via een 'trouwapp' met een filmpje zijn eigen trouwambtenaar kiezen, de locatie reserveren met een behulp van een kaartje en 360graden foto en een datum prikken in een digitale agenda. Er komt geen ambtenaar meer aan te pas.

Digitaal en 'op maat, één stem

Waar nodig leveren we maatwerk: persoonlijk en/of per post. Onze digitale dienstverlening kent een zo hoog mogelijke beschikbaarheid³ voor zover mogelijk tegen gerechtvaardigde kosten. Door integratie van kanalen en verregaande digitalisering 'in huis' hebben we een actueel en compleet dossier en klantbeeld. Daar waar nodig wordt klantinformatie breed beschikbaar gesteld. Dat wordt ook ingezet om de klant digitaal optimaal te bedienen: we bieden inwoners en ondernemers toegang tot hun dossiers. We spreken met één stem: onafhankelijk van het kanaal geven we hetzelfde antwoord op basis van dezelfde informatiepositie. De digitalisering betekent niet automatisch dat we alles volledig digitaal doen: er is steeds een afweging of digitaliseren zinvol is; producten die weinig voorkomen, zijn meestal niet zinvol volledig te digitaliseren (80/20 regel).

Ondernemersdossier

Ondernemers kunnen bij Steenwijkerland terecht met hun digitale Ondernemingsdossier. Steenwijkerland bereidt zich voor op de komst van de omgevingswet en de veranderende rollen en informatiestromen.

Informatie en tools voor participatie

De gemeente biedt betrouwbare informatie zodat inwoners en ondernemers op gelijk informatieniveau kunnen zijn met de gemeente. Ze kunnen hun eigen antwoorden vinden, informatie opvragen, gegevens raadplegen, positie inschatten, en relevante vragen voorbereiden.

³ De behoefte aan gegarandeerde beschikbaarheid wordt bepaald door de afdelingen. Daarbij hoort een heldere kosten/baten afweging. Vuistregel: 7x24 is twee maal zo duur als verruimde kantoortijden. Dit is een punt om nadere afspraken over te maken i.h.k.v. dienstverlening.

Kernen, wijken en buurten maken gebruik van algemene sociale platforms, de gemeente ondersteunt door het aanbieden van betrouwbare informatie. De gemeente neemt informatie uit die platforms mee in de eigen monitoring en beleidsontwikkeling.

Maatwerk

Kwetsbare groepen zijn bij de gemeente in beeld. Voor zover nodig krijgen ze extra ondersteuning om optimaal gebruik te maken van onze diensten. Bijvoorbeeld langsgaan bij mensen, naar de burger toe. We maken gebruik van bestaande sociale infrastructuur: we kunnen wijkagent, zorgverlener, et cetera een deel van de taken laten uitvoeren. Zie ook samenwerking.

- *Integratie van kanalen*
- *Beschikbaar stellen van informatie intern en aan klanten*
- *Keuze in apps*
- *Betrouwbare gegevens*
- *Beschikbare systemen ('openingstijden')*
- *Platform voor participatie*

Wat hebben we daarvoor nodig:

Integratie van kanalen

Hoe de vraag binnenkomt maakt niet uit, het antwoord is hetzelfde. De manier waarop de vraag binnenkomt, bepaalt de vorm van antwoorden. Daarbij blijven we inspelen op de behoefte van onze inwoner. We kijken kritisch naar onze telefonische bereikbaarheid en telefonische afhandeling van vragen. Ook zorgen wij ervoor dat we voldoen aan de wettelijke eisen met betrekking tot het inrichten van de digitale dienstverlening. Bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van e-formulieren. Voor de toekomst zien wij kansen als het gaat om de toepassing van digitale kanalen. Nieuwe ontwikkelingen maken het mogelijk persoonlijk contact te maken met onze inwoner, zonder dat hij veel reistijd nodig heeft. Wij willen onderzoeken in hoeverre wij deze nieuwe ontwikkelingen kunnen toepassen in onze dienstverlening.

Daarvoor is het nodig dat deze kanalen worden geïntegreerd. Aan de balie bieden we minimaal dezelfde informatie (en soms zelfs meer) als via de website of de telefoon. De informatie in ons antwoordportaal is hiervoor een belangrijke basis, maar ook de informatie uit het zaaksysteem en overige registraties.

Beschikbaar stellen van informatie intern en aan klanten

Inrichten dat we informatie kunnen ontsluiten. Denk hierbij aan: gebruik maken van eHerkenning/Idensys, aansluiten op mijnoverheid.nl en bedrijvendossier om dossiers te ontsluiten, beveiliging passend maken voor externe toegang, feedback inregelen.

Het zaaksysteem en de bijbehorende website zijn de verbindende schakel voor de samenhang in producten, diensten en processen die we langs die weg aanbieden. Hier kan de medewerker er vanuit gaan dat de informatie volledig, actueel en relevant is. Dit betekent dat alle informatie relevant in de totstandkoming van producten en diensten digitaal in het zaaksysteem beschikbaar wordt gesteld en waar nodig gearchiveerd (desnoods door substitutie). Andere domeinen, zoals het sociaal domein, sluiten hun registratie aan op het zaaksysteem voor een continue bijhouding van gemeenschappelijke gegevens.

Betrouwbare gegevens

Dat vraagt ook dat we de kwaliteit van de informatie die we beschikbaar stellen borgen, onder meer door beheer en afspraken met bronhouders. De vereiste beschikbaarheid van de website en e-dienstverlening bepalen we vanuit de visie op dienstverlening.

Platform voor participatie

Met partners zoals in wijkteams kunnen we informatie op een veilige manier delen. We delen signalen, niet hele dossiers tenzij dat noodzakelijk is. Voor intensieve samenwerking werken we in een gezamenlijke omgeving, anders wisselen we informatie uit via berichten.

Keuze in applicaties

Relatief simpele registraties gaan over naar het zaakstelsel om zo de koppelingen beperkt te houden. Voor specifieke toepassingen blijven er specifieke applicaties.

We stroomlijnen onze informatie voor begrotingen, financiën en projecten zodat we transparant kunnen zijn naar buiten en naar binnen én (interne) participatie van teams en medewerkers stimuleren.

Beschikbare systemen

De interne beschikbaarheid ontwikkelen we mee met de veranderingen in werkwijze, zodat we volgens duidelijke verwachtingen invulling kunnen geven aan het plaats- en tijd onafhankelijk werken.

3.2.2. Wendbaarheid en innovatie



Wat kunnen we (1-3 jr)

- Wetgeving volgen
- Diensten aanpassen
- Monitoring
- Leveren vanuit een (partner)netwerk
- Innovaties bewust toepassen

Nodig

- Vooruit kijken (analyse en besturing)
- Focus op enkele kernsystemen (domeinen)
- Modulaire applicaties
- Goed is genoeg (80/20)
- Schaalbare infrastructuur
- Bestaande heroverwegen vanuit wendbaarheid
- Quick-wins toepassen

Wendbaarheid

Wendbaarheid gaat over het vermogen van Steenwijkerland om zich aan te passen aan de veranderende omstandigheden.



Steenwijkerland staat open voor verandering en speelt adequaat in op veranderingen in de klantvraag, de omgeving en in wet- en regelgeving. Dit vraagt vooruit kijken.

Wetgeving volgen

Weten is een belangrijk onderdeel van wendbaar zijn. Weet wat er op je af komt (zoals de veranderingen in het sociaal domein, en straks de BRP en de omgevingswet), weet wat de

volumes zijn (bijvoorbeeld gebruik per kanaal of afname product/dienst), weet wat de trend is (andere inwoners die gebruik maakten van deze dienst vroeger ook deze dienst aan). We houden rekening met veranderingen die zich op termijn van 1-3 jaar afspelen. Zie hoofdstuk 2. Steenwijkerland is daarbij trendvolgend.

Diensten aanpassen

We verbeteren onze dienstverlening en processen en leveren diensten tegen verantwoorde kosten.

Leveren van uit een (partner)netwerk

We voorzien dat er meer differentiatie ontstaat in het aanbieden van producten en diensten. In de digitalisering wordt persoonlijke interactie steeds belangrijker. Producten en diensten komen vaker tot stand door netwerken en niet meer vanuit de gemeente alleen, ondermeer door het uit- en inbesteden van taken. We blijven in de meeste gevallen het loket en soms blijft onze dienstverlening beperkt tot die loketfunctie.

Monitoren

De gemeente zal doelmatiger worden en zich ook op het gebied van tarieven en afspraken aanpassen. We monitoren onze dienstverlening om zo tijdig en effectief te kunnen bijsturen. Zie ook focuspunt Informatiegestuurd werken en Analyse.

Voorbeeld:

Sensoren bieden vele mogelijkheden. Zo worden sensoren ingezet om informatie te verzamelen over water en milieu, bijvoorbeeld voor processturing of voor het monitoren van het milieu. Uitdagingen hierbij zijn de beveiliging van deze sensornetwerken en de verwerking, opslag en uitwisseling van de grote hoeveelheden gegevens.

Innovatie

Innovaties bewust toepassen

Bij innovatie draait het om innovatief toepassen van mogelijkheden uit de markt; Steenwijkerland ontwikkelt zelf geen nieuwe oplossingen. Het doel is leidend, het middel (de informatievoorziening) volgend.

Op specifieke onderwerpen zetten we gericht en beheerst in op innovatie. Innovaties zijn soms laagdrempelig en kunnen als een quick-win bestempeld worden, denk hierbij aan het gebruik van forums. Anderzijds kan er ook gedacht worden aan het inzetten van drones om de openbare ruimte op orde te houden (signaleren daar waar er anders door een inwoner een melding gedaan zou worden).

Wat hebben we daarvoor nodig

Medewerkers met het juiste gereedschap waarmee ze adequaat weten te werken

Onze medewerkers weten informatie en applicaties optimaal in te zetten in hun werk en geven zelf vorm aan hun werk. Zie ook de HRM visie Steenwijkerland. Onze medewerkers kunnen hun werk veilig op verschillende locaties uitvoeren: binnen het gebouw, bij de klant, bij partners, of thuis.

Processen

Onze processen zijn 'lean'. Met vereenvoudigde processen en met meer handelingsruimte voor medewerkers kunnen onze informatiesystemen eenvoudiger worden.

Vooruit kijken

De informatievoorziening moet de verandering (mede) mogelijk maken; de informatievoorziening moet helpen, niet remmen. Dat vraagt dat we vooruit kijken en tijdig consequenties doordenken. Het betekent dat we gemaakte keuzes ter discussie durven stellen en afscheid durven nemen van bestaande systemen om wendbaar te kunnen zijn.

Goed is genoeg (80/20)

Het betekent ook dat we bereid zijn genoeg te nemen met een goede oplossing (80/20), waar de wet dat toestaat. De besturing van de informatievoorziening moet daar op aansluiten. Zie daarvoor de notitie over de I-organisatie.

Modulaire applicaties

We werken toe naar een modulair applicatielandschap, waarin vernieuwen en veranderen van applicaties eenvoudiger mogelijk is. Dat wil zeggen dat we specifieke functionaliteit bij voorkeur per domein organiseren, dat we generieke functionaliteit breed aanbieden, dat we backoffice applicaties opschonen en dat we selectief koppelen. De platen van het landschap van de informatievoorziening bieden hierbij inzicht en een handvat voor ontwikkeling, zie de bijlage. Voor applicatieontwikkeling volgen we onze leveranciers. We richten applicaties slim in maar laten geen maatwerk software ontwikkelen. We maken gebruik van 'cloud' toepassingen waar dat duidelijke voordelen biedt en verantwoord is.

Eenmalige opslag, meervoudig gebruik van gegevens

We organiseren de gegevens zoveel mogelijk los van de applicaties. Zo kunnen we meer flexibel inspelen op de veranderende (klant)vraag. We verzamelen gegevens om gebruik van onze diensten te kunnen meten, analyseren en daar op bij te sturen. Zie ook focuspunt Informatiegestuurd werken en analyse. Gegevensuitwisseling verloopt via de servicebus en via

onze standaard (beveiligde) koppeling naar buiten. Het midoffice zetten we optimaal in, we slaan kerngegevens centraal op. Daarmee bereiken we hergebruik, maken we het voorinvullen van formulieren mogelijk en kunnen we (klant)dossiers op metaniveau bijhouden. Zodat we vragen kunnen beantwoorden als: "Wie was wanneer voor welk product of dienst bij welke inwoner/bedrijf?" De mate waarin we die vraag over de domeinen heen willen kunnen beantwoorden, hangt af van de ambitie op integraal klant dossier, zoals eerder genoemd.

Schaalbare infrastructuur

Onze infrastructuur ondersteunt flexibel werken en is schaalbaar d.w.z. eenvoudig en zonder hoge kosten aan te passen aan wisselende applicaties en de (toenemende) gegevensopslag. De benodigde koppelingen voor samenwerking laten zien dat flexibiliteit nodig is. Samenwerking kan leiden tot het uitbreiden of juist inkrimpen van systemen. De vereiste flexibiliteit en schaalbaarheid maken we de komende jaren concreet aan de hand van ontwikkelingen en projecten.

Bestaande heroverwegen vanuit wendbaarheid.

Wendbaar betekent ook dat we onze capaciteit – binnen grenzen – naar behoefte kunnen inzetten. Dat vraagt prioriteitstelling, hoe we dat gaan doen volgt uit de organisatie ontwikkeling. Kanttekening is dat de informatievoorziening zelf vaak lastig snel aan te passen is, en dat keuzes verstrekkende en langdurige gevolgen hebben en verschillende werkprocessen raken. Er is dus een toekomstplaat nodig (architectuur) van de informatievoorziening waar we naar toe werken. Belangrijk is dat er geen keuzes gemaakt worden die de informatiehuishouding verstarren. Keuzes moeten bijdragen aan de ambitie, waarbij de daadwerkelijke winst mogelijk pas later geïncasseerd kan worden. Zo is de Digikoppeling in eerste instantie een relatief dure investering i.r.t. het gebruik, maar lopen alle toekomstige aansluitingen op landelijke voorzieningen via Digikoppeling. Ook is gelaagde besluitvorming nodig, met ruimte voor proceseigenaren maar ook met duidelijke afbakening van organisatie-brede keuzes. Een duidelijke ingezette koers stellen we niet zomaar bij. We moeten rond de koers kunnen improviseren.

3.2.3. Informatiegestuurd werken en analyse



Informatiegestuurd werken en analyse

Wat bieden we

- Informatie 'op maat'
- Actuele gedeelde informatie
- Trendanalyse
- Wijkbeeld e.d.
- Stuurinformatie
- Opengestelde informatie

Nodig

- Kernregistraties
- Gegevensmagazijn, definities, standaarden
- Aanpassing applicaties en apps, gegevensgericht
- Gegevensbeheer
- "CBS": analisten en tools, webcare
- Externe bronnen

Informatiegestuurd werken

Informatie op maat

Medewerkers⁴ hebben voor hun werkproces op het juiste moment

beschikking over de juiste (betrouwbare) informatie, in de juiste vorm. Medewerkers hoeven informatie niet bij elkaar te zoeken, die informatie wordt 'op maat' aangeboden d.w.z. gefilterd, gesorteerd of gecombineerd. Zo worden ze binnen hun werkproces optimaal ondersteund. Dit gebeurt volledig digitaal. Dossiers worden gedeeld⁵.

Actuele gedeelde informatie

Ook – of met name – in operationele functies zoals

handhaving en beheer openbare ruimte is actuele informatie beschikbaar over locatie, omgeving, e.d. zodat de medewerker effectief kan werken.



Voorbeeld

Informatiegestuurd werken wordt in gemeenten toegepast door het (letterlijk) in kaart brengen van informatie over gebieden in zogenaamde 'heatmaps'. Daar kan vervolgens actie op ondernomen worden. Enkele voorbeelden:

De sociale dienst: combinatie van woonwijken en aanvragen van uitkeringen zodat in de wijkgebouwen voorlichtingsavonden georganiseerd kunnen worden.

Toezicht en handhaving: combinatie van aantal overtredingen en grootte van de installatie is aanleiding om vanuit preventie gericht vaker bezoek af te leggen (toevoeging op de huidige risicocategorieën).

Jeugd: combinatie van uitkering van ouders en vroegtijdig schoolverlaten is signaal om gezinsbreed ondersteuning aan te bieden.

Stuurinformatie

Medewerkers krijgen niet alleen inhoudelijke informatie, maar ook proces- en stuurinformatie zodat ze inzicht hebben in hun eigen prestaties en daarop zelf kunnen bijsturen.

⁴ Leidinggevend zijn in deze context evengoed medewerkers

⁵ Voor zover wettelijk toegestaan (o.a. vanwege privacy)

Wat hebben we daarvoor nodig:

Vakkundige medewerkers

Informatiegestuurd werken begint met vakkundige medewerkers die in staat zijn om gegevens voor het vakgebied te duiden tot informatie. Zie ook de HRM visie Steenwijkerland.

Gegevensmanagement (gegevensmagazijn)

Als gemeente bepalen we welke gegevens gedeeld mogen worden en zorgen we dat die eenduidig toegankelijk zijn. Onder meer door het uitbreiden van het gegevensmagazijn⁶.

Kernregistraties

We stellen binnengemeentelijk gebruik van bestaande gegevens verplicht en organiseren kernregistraties zó dat we onafhankelijk zijn van applicaties. We bewaken en verbeteren de kwaliteit van gegevens door uitbreiden van gegevensbeheer. Bij nieuwe projecten werken we de informatiebehoefte, informatiestromen en relaties met registraties en applicaties uit.

Applicaties

Applicaties (en apps) worden aangepast of aangeschaft om informatiegestuurd werken te ondersteunen. Op welke gebieden dit eerst wordt opgepakt, moet blijken uit een nog op te stellen businesscase. In contracten regelen we dat gegevens eigendom zijn van de gemeente en onafhankelijk van de applicatie te raadplegen zijn.

Processen en aansturen

Keuzes moeten nog gemaakt worden op procesniveau tav aansturing en vrijheid van indeling van het werk.

ICT-hulpmiddelen

Daarnaast moet bekeken worden welke hulpmiddelen (tablets, telefoons, smartwatches, camera's, et cetera) het best geschikt zijn voor specifieke werkzaamheden. Ook hier is de meerwaarde bepalend, zie de eerste beleidsuitgangspunten. Ook moet rekening gehouden worden met het nog op te stellen ICT beleid en standaarden.

Analyse

Klant en dienstverlening

We werken vanuit de informatiebehoefte en verkennen mogelijkheden die vanuit het aanbod mogelijk zijn. Beschikbare informatie van binnen én buiten de organisatie wordt (automatisch) geanalyseerd. Zo maken we bijvoorbeeld een wijkbeeld, of andere doorsneden. Het wensbeeld biedt vele mogelijkheden: enerzijds informatie analyse voor gebiedsgericht werken, zoals scenarioplanning en beleidsontwikkeling/planvorming in ruimtelijk en sociaal domein, de uitvoering en de monitoring daarvan. Anderzijds voor monitoring en sturing van de dienstverlening en bedrijfsvoering, maar ook voor bijvoorbeeld fraudebestrijding. Ook analyse van het gebruik van onze dienstverlening en sentimenten in de samenleving behoort tot de mogelijkheden. Daarmee vormen we een scherper beeld van de klantbehoefte en onze invulling daarvan, zodat we kunnen bijsturen.

⁶ Neuron gegevensmagazijn

Bedrijfsvoering

Voor onze bedrijfsvoering (in brede zin) zetten we met slimme analyse een kop op de reguliere processen: we kunnen slim sturen door de juiste informatie. Niet alleen processturing zoals zaakgericht werken, maar ook bijvoorbeeld in onderhoud en beheer van openbare ruimte, en in beleid en uitvoering zoals hierboven beschreven.

Geo-informatie

Geo-informatie krijgt een steeds belangrijkere rol: veel werkzaamheden zijn immers gerelateerd aan locaties of objecten. We maken optimaal gebruik van bestaande bronnen en open data. Denk aan basisregistraties maar ook aan bronnen zoals de Omnibus-enquête, gegevens van het Trendbureau Overijssel, Vensters voor Bedrijfsvoering, e.d.

Open data

We stellen onze informatie zoveel mogelijk publiek beschikbaar. Daarmee kunnen burgers, burgerinitiatieven en ondernemers hun voordeel doen. Dat geldt niet alleen voor gegevens, maar bijvoorbeeld ook voor het beschikbaar stellen van informatie (veelal documenten) uit het RIS⁷ (met uitzondering van vertrouwelijke stukken). Dit draagt bij aan onze transparantie. Voor belangrijke informatie richten we een audittrail in om de kwaliteit te waarborgen.

Wat hebben we daarvoor nodig:

Kleine stapjes vooruit

Door geleidelijk (in kleine specifieke projecten) te werken aan analyse en informatiegestuurd werken ontdekken we waar de meerwaarde zit, leren we daarvan en kunnen we doelen scherper bepalen.

Informatieloket

Om dit te kunnen, richten we een informatieloket in dat informatieproducten ontwikkelt, levert en klanten daarbij ondersteunt. Zij helpen bij het verwerken van interne en externe (openbare) gegevens tot betekenisvolle informatie. Zij adviseren over het ontwikkelen van kennis o.b.v. die informatie. We gaan hiermee klein beginnen, en bouwen naar behoefte verder uit.

Naast het centraal ontsluiten en beschikbaar stellen van gegevens en inzetten van analysetools, heeft het informatieloket vooral mensen nodig met expertise op gebied van informatieanalyse en gebruik van (externe) databronnen.

⁷ Raads- of bestuurs- Informatie Systeem

3.2.4. Samenwerking

Steenwijkerland is al in diverse samenwerkingen actief. Op sommige terreinen wordt werk uitbesteed en doet regie zijn intrede. De toekomst vraagt om duidelijke keuzes voor zelf doen, samen doen, of laten doen. Daarvoor is niet één lijn te trekken. Per domein of dossier bekijken we welke vorm het beste past bij onze doelstellingen: samenwerking met meerwaarde.



Koppelingen

Om informatie te delen met ketenpartners en samenwerkingspartners zijn geautomatiseerde koppelingen zeer wenselijk.

Wij bieden koppelingen op basis van de daarvoor geldende standaarden vanuit GEMMA en KING.



Toegankelijke dossiers

Waar nodig voor de uitvoering van de processen moeten dossiers van SWL toegankelijk gemaakt worden

Informatie voor ketenpartners

Ketenpartners zullen waar mogelijk via de daartoe geeigende systemen en voorzieningen van informatie worden voorzien (vb CORV en GegevensKnooppunt Gemeenten).

Samenwerking intern en in bedrijfsvoering en uitvoering

Binnen werkprocessen werken we naadloos samen, ook met betrokkenen buiten de gemeentelijke organisatie. Hiervoor bieden we o.a. toegankelijke dossiers. Samenwerking kan ook betekenen het uitbesteden van bedrijfsvoeringsaspecten naar partijen die daar beter voor geoutilleerd zijn dan de gemeente Steenwijkerland. Ook hier is altijd een businesscase leidend: is er meerwaarde voor de gemeente.

Samenwerking in de keten

Het doel staat voorop, samen met ketenpartners vullen we de regionale ambitie in. Afhankelijk van onze rol, zijn we loket, adviseur, uitvoerder of regisseur, of een combinatie daarvan. Om ons werk goed te kunnen organiseren, moeten de rollen duidelijk zijn. De nieuwe Omgevingswet vraagt t.z.t. nog veel meer interdisciplinair werken vanuit onze organisatie.

Waar nodig en zinvol (op basis van een businesscase) bieden we hier koppelingen met of voor gezamenlijke systemen zodat informatie van en voor ketenpartners op de juiste plek en juiste tijd beschikbaar komt in het proces.

We werken samen in de (proces)keten en zijn transparant over de kosten en andere consequenties van de samenwerking. Procesoptimalisatie in de keten is een belangrijk focuspunt voor de komende jaren. Daarbij hoort ook het ontwikkelen van een gemeenschappelijke taal. Deze taal gaat

over het definiëren van deel- en eindproducten en niet het proces er naartoe. Bijvoorbeeld: voor milieu voert de RUD het vergunningverleningsproces uit. Welke producten en diensten zij leveren valt wel onder de gemeenschappelijke taal, de manier waarop zij komen tot het verlenen van een vergunning niet.

Samenwerking in interdisciplinaire teams

De gemeente participeert in interdisciplinaire teams, zoals wijkteams, en faciliteert de processen van die teams met een digitale samenwerkingsomgeving voor bijvoorbeeld gebiedsgericht werken. Dat doen we als het team primair werkt vanuit de taken van de gemeente. Denk aan het aanbieden van een digitale samenwerkingsruimte voor (virtuele) teams.

De teams leveren informatie, zowel regulier als belangrijke signalen voor anderen in de gemeente of in de keten. Die informatie-uitwisseling gaan we faciliteren. Een vraag daarbij is of we dit decentraal per domein inrichten of dat we informatie-uitwisseling centraal voor verschillende domeinen faciliteren, zoals voor het sociaal domein (casusteams) en voor het ruimtelijk en economisch domein (gebiedsontwikkeling en projecten).

Wat hebben we daarvoor nodig:

Businesscase per geval

Om een heldere en complete businesscase te maken is veelal informatie nodig die binnen of buiten de gemeente Steenwijkerland te achterhalen is en of te genereren is. Vanuit informatievoorziening kunnen we helpen met het vinden van deze informatie door tooling ter beschikking te stellen zoals geografische en managementinformatie,

Ketenafspraken, taal

Om in de keten efficient en effectief informatie uit te kunnen wisselen is een gemeenschappelijke taal nodig. Vanuit informatievoorziening gaat dit dan om het werken met open standaarden en uitwisselingsformaten bij de informatieuitwisseling in de keten.

Praktische oplossingen

Om samenwerking adequaat met informatievoorziening te ondersteunen, kiezen we voor een pragmatische aanpak. Dat wil zeggen dat we de behoefte duidelijk stellen en vervolgens kijken welke praktische oplossingen daarvoor voor handen zijn. Voor samenwerking is het immers van belang om op afzienbare termijn resultaten te kunnen laten zien, tegen aanvaardbare kosten (quick wins). En samenwerkingen zijn veranderlijk, dus vragen om wendbare oplossingen. Alleen bij langdurige strategische samenwerking is een verdergaande integratie van informatievoorziening te overwegen.

Koppelvlakken in de keten

Voor zowel samenwerking in bedrijfsvoering en uitvoering realiseren we koppelingen met gezamenlijke systemen, hetzij met systemen die Steenwijkerland ter beschikking stelt, hetzij systemen die partners ter beschikking stellen en waar wij op aansluiten. Dat geldt ook voor aansluiting op landelijke voorzieningen. We maken afspraken over de informatie-uitwisseling op de grenzen van onze organisatie (koppelvlakken, gegevensdefinities, kwaliteit van gegevens).

Veilig delen

We stellen onze data zoveel mogelijk open voor gebruik door wie met ons samenwerken. Dat geldt niet alleen voor bedrijfsvoering en uitvoering, maar ook voor de keten en voor participatie-

netwerken. We willen noodzakelijke informatie eenvoudig kunnen delen, waarbij de beveiliging van informatie voldoet aan de wettelijke eisen. De mate waarin we data kunnen delen, hangt af van het soort samenwerking.

3.3. Beleidsuitgangspunten en randvoorwaarden

3.3.1. Algemene randvoorwaarden

Per focuspunt hebben we geschetst wat we daar qua informatievoorziening voor nodig hebben. Daarnaast zijn er nog algemene randvoorwaarden:

- Informatiebeveiliging en privacy: Steenwijkerland heeft het informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld en werkt momenteel aan het plan voor de realisatie van jaarschijf 2016. Deze iVisie vraagt expliciet aandacht voor het veilig delen van informatie; intern, met ketenpartners, maar zeker ook met inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden. Het beleid gaat nu vooral uit van afschermen (gesloten), met deze iVisie is de uitnodiging om vooral informatie beschikbaar te stellen (open, tenzij...). De belangrijkste 'tenzij' betreft persoonsgegevens. Over de hele linie wordt de beveiliging steeds meer op het niveau van gegevens geregeld in plaats van op het niveau van infrastructuur of applicaties. De komst van het nieuwe stelsel voor digitale authenticatie is een van de aandachtspunten voor de komende jaren.
- Strategisch leveranciers management: een goede relatie met applicatie- en gegevens leveranciers draagt bij aan wendbaarheid en aan het realiseren van de andere focuspunten.

3.3.2. Beleidsuitgangspunten

Onderstaand een overzicht van de beleidsuitgangspunten. Deze zijn afgeleid van de hiervoor beschreven vereisten aan de informatievoorziening vanuit de focuspunten.

	Uitgangspunt	Toelichting
0.	Wet- en regelgeving (randvoorwaarde)	De informatievoorziening voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Dat geldt in het bijzonder voor de informatieveiligheid en privacy.
1	Keuzes zijn gebaseerd op meerwaarde	De gemeente kiest bewust waar ze op inzet en wat ze aanpakt. Meerwaarde staat daarbij voorop: wat draagt betere of andere informatievoorziening bij aan de organisatiedoelen? Het concernplan vormt de toetssteen. De gemeente maakt duidelijk onderscheid tussen doelen enerzijds en de middelen om die doelen te bereiken anderzijds. De vragende partij (afdeling, team, proceseigenaar, ...) stelt een duidelijke behoefte en bepaalt in eerste instantie wat een oplossing waard is. Integrale afweging vindt plaats in het MT.
2	Uitvoering op maat (Goed is goed genoeg)	De gemeente kiest bewust hoe ver te gaan in de realisatie van ambities. Haalbaarheid staat daarbij voorop: 80/20 zal in veel gevallen goed genoeg zijn. Beperking in de detaillering vergroot ook de

		wendbaarheid. De uitvoering kan per team of afdeling verschillen; bijdrage en haalbaarheid zijn belangrijke criteria.
3	Ambitie is het zijn van een 'verstandige volger'	De gemeente past (nieuwe) digitale middelen weloverwogen toe. De gemeente volgt landelijke ontwikkelingen en maakt gebruik van landelijke projecten/voorzieningen. Denk aan DigId en eHerkenning/Idensys. De gemeente heeft daarbij een gezonde kritische houding: nieuwe ontwikkeling worden toegepast als er aantoonbare meerwaarde of noodzaak is. De gemeente maakt gebruik van landelijke standaarden, zoals de Gemma en de StUF familie ⁸ .
4	Digitaal werken	De gemeente is volledig digitaal bereikbaar en antwoordt ook digitaal, tenzij de inwoner of ondernemer dat nog niet kan ontvangen. De mate waarin diensten gedigitaliseerd worden, hangt af van de meerwaarde van die digitalisering. De gemeente werkt procesgericht en zaakgericht op de domeinen waar dat bijdraagt. De digitale informatie is betrouwbaar en rechtsgeldig. De gemeente richt daarvoor gegevensbeheer in en voorziet in terugmelding. De gemeente streeft naar behoud van informatie in digitale vorm gedurende de gehele levenscyclus van productie tot en met archivering.
5	Hergebruik van gegevens en transparantie	De gemeente vraagt gegevens maar één keer uit. De gemeente maakt gebruik van de (wettelijke) basisregistraties, van gegevens van partners en van open data. Gegevens worden intern optimaal gedeeld; de gemeente stelt gegevens intern beschikbaar voor alle medewerkers die die gegevens nodig hebben. De gemeente stelt gegevens zoveel mogelijk ter beschikking aan inwoners, ondernemers, partners en andere belanghebbenden (open data). Als er sprake is van registraties van dezelfde gegevens streeft de gemeente naar een kernregistratie. In het geval dat partners ⁹ dezelfde informatie bijhouden én de gemeente de registratie niet tot haar kerntaak rekent gaat de voorkeur er naar uit het bronhouderschap bij de partner te beleggen.

⁸ Dit zijn landelijke standaarden: GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA) voor processen, informatie en applicaties en Standaard Uitwisselings- Formaat (StUF) voor informatie-uitwisseling.

⁹ Verbonden partijen, samenwerkingspartners en/of ketenpartners

7	Koppelen met landelijke c.q. sectorale knooppunten	De gemeente streeft naar het beperken van het aantal koppelingen met de buitenwereld. Als de gemeente kan kiezen tussen koppelen met landelijke of sectorknooppunten of koppelen met individuele organisaties heeft de eerste optie de voorkeur.
8	a) Generieke applicaties, tenzij... b) De afwijker betaalt en beheert	De gemeente streeft, in ieder geval per domein, naar zo generiek mogelijke applicaties met zo min mogelijk overlap in functionaliteit over applicaties heen. Voor een taak/proces werkt de gemeente zoveel mogelijk met één standaardapplicatie. Applicaties die vergelijkbaar zijn worden - omwille van kosten- en beheeroverwegingen - zoveel mogelijk vermeden. Met name in de context van de doorontwikkeling geldt dat een proceseigenaar kan afwijken van de standaard, maar dat de kosten en het beheer voor het afwijken voor rekening van de afdeling in kwestie is.
9	Optimale mix tussen beheer in eigen huis en uitbesteden/ 'cloud' in het kader van wendbaarheid en dienstverlening	Regie en functioneel beheer voert de gemeente zelf. Technisch (applicatie)beheer op applicaties en infrastructuur kan uitbesteed worden aan marktpartijen of partners. De eerder genoemde uitgangspunten zijn de basis voor die afweging: het doel staat voorop. De gemeente maakt gebruik van 'cloud' toepassingen waar dat meerwaarde heeft, rekening houdend met eisen aan informatieveiligheid en betrouwbaarheid. Bij uitbesteding maakt de gemeente duidelijke afspraken met de dienstverlener en legt die contractueel vast. Denk aan serviceniveaus, eigenaarschap en zeggenschap, informatiebeveiliging en wijziging/ontbinding van de overeenkomst.
11	Bij keuzes letten we naast functionaliteit en kosten ook op: • schaalbaarheid • betrouwbaarheid • beschikbaarheid, stabiliteit • aanpasbaarheid, flexibiliteit • uitwisselbaarheid • mobiliteit (tijd- en plaatsonafhankelijk werken)	Deze niet-functionele eisen zijn minstens zo belangrijk in de uit te werken architectuur als de functionele eisen en de kosten. De hier geschetste niet-functionele eisen bepalen in grote mate de duurzaamheid van de gehele informatie/ICT-architectuur. Deze eisen zullen altijd in onderlinge samenhang afgewogen moeten worden, omdat ze soms ook conflicterend zijn. Dit is eigen aan keuzes in de informatievoorziening. Per vraagstuk kan verschillen welke argumenten belangrijk zijn.
12	Door de organisatie aangemerkte bedrijfskritische delen van de informatievoorziening en ICT hebben een uitwijkmogelijkheid en bijbehorende ondersteuning.	Voor die onderdelen die de organisatie als bedrijfskritisch beschouwt dienen verstoringen een zo minimaal mogelijke impact op de uitvoering van de processen te hebben. De ondersteuning is afgestemd op gemaakte afspraken over continuïteit.

Bijlage: informatieplaten

Als bouwsteen voor de iVisie zijn vier platen uitgewerkt met verschillende perspectieven op de informatievoorziening:

- Overzicht informatielandschap gemeente Steenwijkerland
Dit landschap is gebaseerd op de landelijke GEMMA standaard architectuur.
- Informatiestromen huidige dienstverlening
Deze plaat maakt de verschillende informatiestromen van de huidige dienstverlening inzichtelijk.
- Dienstverlening 2020
Deze plaat maakt inzichtelijk op welke gebieden in het landschap veranderingen te verwachten zijn, als gevolg van de toekomstige ontwikkeling van dienstverlening.
- (Potentiële) samenwerkingen
Deze plaat laat zien op welke gebieden in het informatielandschap de verschillende samenwerkingen betrekking hebben.

Voor de leesbaarheid zijn deze platen in een aparte bijlage opgenomen. Die bijlage is opgemaakt in A3 formaat.

Vervolg schriftelijke vragen conform artikel 39 van het Reglement van Orde

Aan het College van Steenwijkerland

Betreft: Algoritmes

Datum: 15-03-202

Geacht college,

Dank voor de beantwoording van onze vragen over algoritmes.

Naar aanleiding van de beantwoording door het college met betrekking tot het gebruik van algoritmes, blijkt dat met name bij het onderwerp handhaving (themacontrole onder andere bij het opsporen van fraude en onder bijstandsgerechtigden) het gebruik van algoritmes zou kunnen leiden tot discriminatie. Derhalve hebben wij nog vervolgvragen.

Wij maken ons grote zorgen omdat u spreekt van aselectieve methodes terwijl wij van mening zijn dat het hier wel om profilering gaat, immers maakt u gebruik van een combinatie van zoekwoorden. Bovendien schuilt in deze methode het gevaar van discriminatie welke via algoritmes lastig is aan te tonen.

Groenlinks heeft de volgende vragen:

- U zegt dat u op aselectieve methode bijstandsgerechtigden selecteert. Wij hebben allemaal kunnen zien waar dit toe geleid heeft bij de toeslagenaffaire. Kunt u wel spreken van een aselectieve methode als u in het systeem al aangeeft dat het moet gaan om bijstandsgerechtigden én die op bijvoorbeeld een camping verblijven?
- Waarom gebruikt u niet alleen de zoekterm bijstandsgerechtigden?
- Van welke specifieke zoekwoorden en/of combinaties van zoekwoorden wordt nog meer gebruikt van deze algoritmes met betrekking tot onze inwoners waaronder dus ook de bijstandsgerechtigden?
- Wat vindt u in het geval van gebruik van algoritmes proportioneel?
- U schrijft dat het toezicht wordt gedaan door leden van het MT maar de kans op vooroordelen die terecht komen in die algoritmes is niet ondenkbaar en discriminatie is via algoritmes bijna onmogelijk om op te sporen. Het lijkt een beetje op de slager die zijn eigen vlees keurt. Is er een onafhankelijk orgaan wat controleert of de gemeente op de juiste wijze omgaat met algoritmes en bijstandsgerechtigden en opsporen van fraude?
- Heeft u enigerlei inwoners vooraf geïnformeerd dat u gebruik maakt van algoritmes? Zo nee, wat is de reden daarvan?
- U schrijft dat de I-visie in 2021 wordt geactualiseerd. Graag ontvangen wij de eerdere versie van de I-visie

Aletta Makken

GroenLinks Steenwijkerland