

Aan de gemeenteraad

datum	23-02-2021
behandeld door	Peter Loopik
ons kenmerk	2021-0026191
doorkiesnummer	7748
Onderwerp	Informatiebeleidsplan Papendrecht 2021 - 2024

Geachte gemeenteraad,

De digitalisering van overheidstaken en bijbehorende werkzaamheden is anno 2021 geen trend of verre doorkijk meer. Het is een ontwikkeling waar we met beide benen in staan en waar we al langere tijd met elkaar aan werken. Dit gebeurde tot aan 2020 aan de hand van het Informatiebeleidsplan 2016-2019. In het afgelopen jaar is het beleidsplan herijkt waarmee een koers is uitgezet tot aan 2024. Deze koers met bijbehorende strategische uitgangspunten, doelen en sporen is vastgelegd in het Informatiebeleidsplan Papendrecht 2021 – 2024 (vanaf nu Informatiebeleidsplan). Het vormt het kompas voor de inrichting van de informatievoorziening, informatiehuishouding en het effect op de medewerkers. Middels deze raadsinformatiebrief praten wij u op hoofdlijnen bij over de invulling van het Informatiebeleidsplan.

Handvatten richting de toekomst

Het Informatiebeleidsplan is gebaseerd op gesprekken met de organisatie over hun wensen en behoeften, op ontwikkelingen binnen de regio en indirect ook op behoeften uit de samenleving door verwerking van input uit verschillende (landelijke) visiedocumenten. Deze inbreng is omgezet in handvatten voor de ontwikkeling richting toekomstbestendige digitale dienstverlening voor de organisatie en de samenleving.

Op basis van de strategische uitgangspunten en de doelen efficiëntie, mensgericht, toekomstbestendig en eigentijds richten we de koers voor informatiemanagement in. Richting 2024 ondersteunen we zowel lokaal als regionaal de gemeente optimaal in de uitvoering van haar kerntaken en bestuurlijke ambities. Het digitaliseren van processen en dienstverlening is een middel om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren, waarbij we oog houden voor maatwerk. Door stil te staan bij de trends en ontwikkelingen in de omgeving en de lokale behoeften is in de koers op hoofdlijnen een aanpak neergezet die ons de handvatten biedt om te werken aan het verder brengen van de digitale dienstverlening en bijbehorende infrastructuur van de gemeente en een brede focus te leggen op werken met data in projecten en beleidsontwikkelingen.

Nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in wetgeving worden ook ingepast in of ondersteund door het applicatielandschap die we richting 2024 verder ontwikkelen. De digitalisering vraagt ook een ontwikkeling van de medewerkers. Zij bezitten in 2024 de benodigde competenties en vaardigheden om deze digitale middelen in hun dagelijkse werkzaamheden in te zetten en daarin mee te kunnen gaan in de veranderende omgeving. Samengevat richten we ons de komende vier jaar op de ontwikkeling van de digitale infrastructuur, digitale dienstverlening, datagestuurd werken en het i-bewustzijn van medewerkers.

Regionale samenwerking

Het lokale informatiebeleidsplan en daarmee de lokale behoeften staan niet op zichzelf. We bekijken ze in het brede geheel van ontwikkelingen in de regio Drechtsteden en zijn in zekere zin afhankelijk van de prioritering die de regio vastlegt in het regionale Informatiebeleidsplan. De regionale prioritering wordt gebaseerd op de lokale informatiejaarplannen, waardoor een duidelijke koppeling met de lokale behoeften verwacht kan worden.

Uitvoeringsagenda's richting 2024

De uitvoeringsagenda van het Informatiebeleidsplan wordt samen met de organisatieteams invulling aangegeven op basis van de prioritering vanuit hun jaarplannen. Elk jaar wordt een jaarplan informatiemanagement opgesteld waarin de thema's en de prioriteiten voor dat jaar worden opgenomen. Input hiervoor moet komen vanuit de organisatie, zodat gewaarborgd blijft dat er gewerkt wordt aan de belangrijkste thema's en dat de informatievoorziening dus blijvend ondersteunend is aan de organisatie. Daarnaast zijn er regionale en landelijke thema's (zoals de invoering van de omgevingswet) die onze agenda deels zullen bepalen. Het ambitieniveau en bijbehorende uitvoeringsplan bepalen we per jaar aan de hand van de regionale ontwikkelingen, de beschikbare capaciteit en prioriteiten binnen de teams. Voor 2021 betekent dit een focus op enkele pilots op datagestuurd werken, de uitrol van Office 365, de beschikbaarheid van e-diensten en de koppeling met Mijnoverheid.nl.

Hoogachtend,

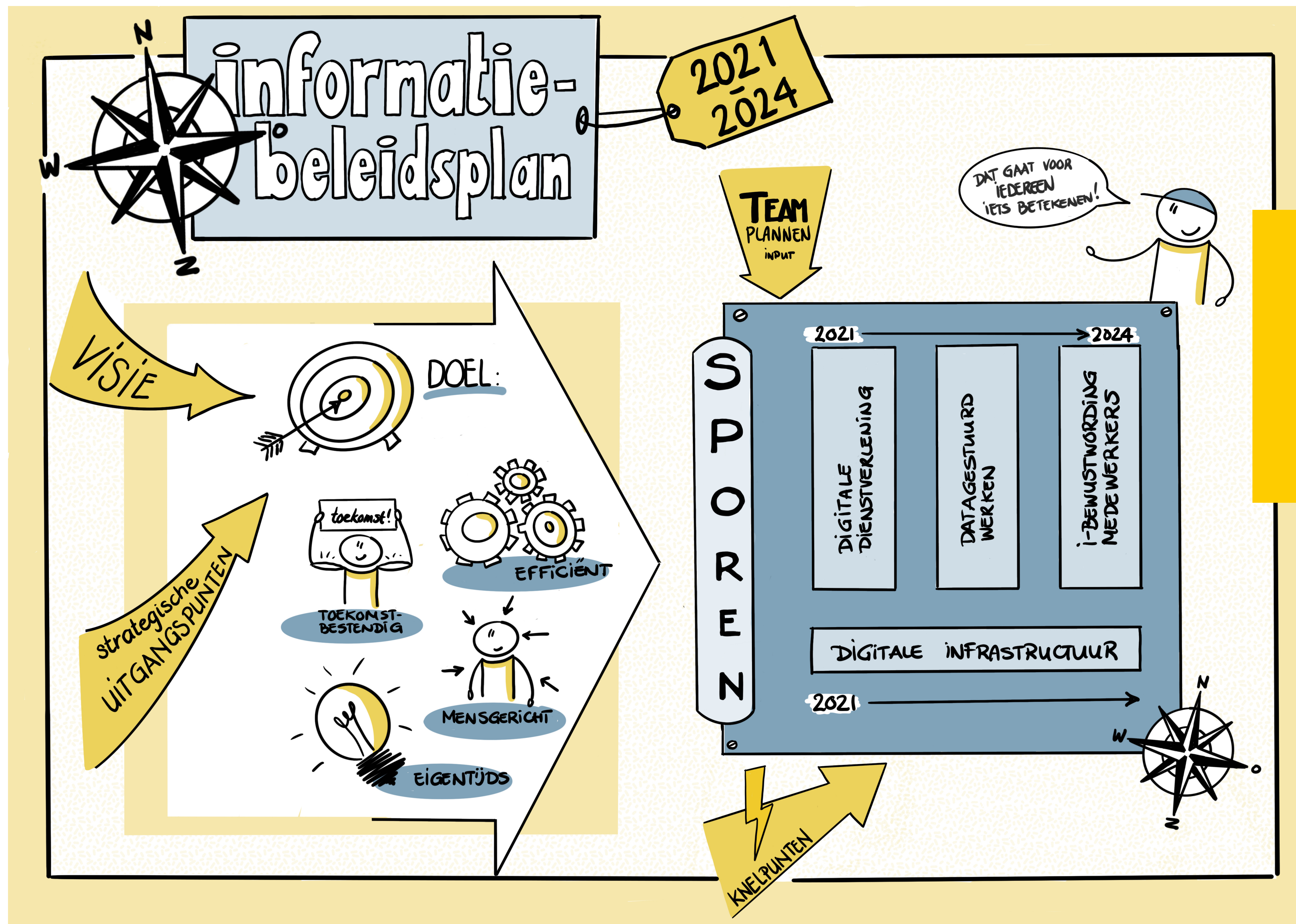
Burgemeester en wethouder van Papendrecht,
de secretaris, de burgemeester,



J.M. Ansems



A.J. Moerkerke



Informatie-beleidsplan

2021 - 2024



Hoe werkt het menu?

[VOLGENDE PAGINA](#)

[VORIGE PAGINA](#)

[NAAR START](#)

[INHOUDSOPGAVE](#)



Inhoud

Klik op onderstaande blokken om naar de hoofdstukken te navigeren.



Inleiding



Sporen informatiebeleid



**Samenvatting en
vervolgstappen**



01.

Inleiding

1.1. Aanleiding

De digitalisering van overheidstaken en bijbehorende werkzaamheden is anno 2020 geen trend of verre doorkijk meer. Het is een ontwikkeling waar we met beide benen instaan en waar we al langere tijd met elkaar aan werken. Dit doen we richting 2024 wederom samen met de Drechtsteden. De gezamenlijke beleidspunten waar we regionaal aan werken (vastgelegd in een regionaal jaarplan) zijn ondersteunend aan het lokale Strategische Informatiebeleidsplan 2021 – 2024.

Het Strategische Informatiebeleidsplan Papendrecht 2021 – 2024 bevat de koers voor de komende vier jaar. Het vormt het kompas voor de inrichting van de informatievoorziening, informatiehuishouding en het effect op de medewerkers. Het beleidsplan is er voor de organisatie en biedt houvast voor medewerkers binnen de verdere digitalisering van Papendrecht. Concrete knel- en verbeterpunten uit de teams, ontwikkelingen in de omgeving en wet- en regelgeving vormen de basis voor de

prioritering van het strategisch beleid en hoe het informatiebeleid bijdraagt aan de realisatie van de ontwikkelingen. De invulling van de koers is gebeurd op basis van input van het managementteam, de teamleiders, het Informatie Beleids Team (IBT) en een vertaling door de auteurs wat dit betekent voor de informatievoorziening van Papendrecht voor de komende jaren.

De concrete uitwerking van het Strategische Informatiebeleidsplan Papendrecht 2021 – 2024 naar projecten en initiatieven gebeurt in jaarplannen van zowel Informatiemanagement als binnen de vakinhoudelijke teams. De uitkomsten van de jaarplannen vormen input voor de eerdergenoemde regionale beleidspunten en diens prioritering voor het daaropvolgende jaar. Realisatie van het lokale jaarplan informatiemanagement vindt dus vooral plaats door regionale projecten en daarnaast is er beperkte capaciteit om lokale initiatieven op te starten.

1.2. Visie informatiebeleid

Papendrecht als toekomstbestendige gemeente met het behoud van een goede kwaliteit van leven.

Papendrecht werkt toe naar een toekomst waar duurzaamheid hoog in het vaandel staat. Een plek waar mensen willen wonen, werken en verblijven, nu en in de toekomst. We kiezen voor een krachtige gemeenschap waar de kwaliteit van het leven wordt behouden en

versterkt. Goede voorzieningen en dienstverlening zijn hierin essentieel.

Ter ondersteuning van deze ambitie voor Papendrecht maken we een ontwikkeling door op het gebied van het lokale informatiemanagement. Deze lokale ambities vormen de basis voor de regionale prioritering van taken en projecten die Papendrecht ondersteunen bij het verwezenlijken van de ambitie.

Visie op informatiemanagement

Richting 2024 ondersteunen we zowel lokaal als regionaal de gemeente optimaal (efficiënt) in de uitvoering van haar kerntaken en bestuurlijke ambities. Het digitaliseren van processen en dienstverlening is een middel om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren, waarbij we oog houden voor maatwerk (mensgericht). De digitalisering vraagt ook een ontwikkeling van de medewerkers. Zij bezitten in 2024 de benodigde competenties en vaardigheden (mensgericht) om deze digitale middelen in hun dagelijkse werkzaamheden in te zetten en daarin mee te kunnen gaan in de veranderende omgeving. Nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in wetgeving (toekomstbestendig) worden ook ingepast in of ondersteund door het applicatielandschap.

1.3. Trends en ontwikkelingen informatiebeleid

Digitalisering verandert de manier waarop we leven en werken. De uitbraak van de Corona pandemie heeft de digitalisering op sommige vlakken in een stroomversnelling gebracht. Meer dan voorheen worden technologieën en digitale toepassingen ingezet om de samenleving te bedienen en ons werk te ondersteunen. We moesten noodgedwongen thuiswerken en dit bleek ook nog eens een positief effect te hebben op het file- en stikstofprobleem. Organisaties rolden in versneld tempo applicaties uit die videobellen mogelijk maakten en het werk bleek vrijwel probleemloos door te kunnen gaan.

Digitalisering biedt kansen om slimmer te kijken naar opgaves in de maatschappij. Als gemeente volgen we de trends en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en signaleren we de kansen die dit met

zich meebrengt. Belangrijk hierbij is de toepasbaarheid van technologieën en de toegevoegde waarde die een technologie met zich meebrengt. Digitaliseren is nooit een op zichzelf staand doel maar moet ook echt wat toevoegen voor de samenleving of het verbeteren van onze gemeentelijke werkzaamheden. We zijn enthousiast maar kritisch volger, stellen altijd de vraag wat het ons oplevert. Dit kan betekenen dat we even wachten met het toepassen van een technologie tot deze volwassen genoeg is en binnen onze organisatie past. Op die manier zorgen we er voor dat het tempo voor Papendrecht passend is. Dit zorgt voor een betere borging van de ontwikkelingen binnen de huidige processen en diensten. We zitten als gemeente namelijk niet stil. De afgelopen jaren bekeken we de mogelijkheden van datagestuurd werken en investeerden we meer in de ontwikkeling van GEO-systemen.

De intensieve samenwerking in de regio betekent overigens dat de regio als geheel vaak als frontrunner kan worden gezien, waar wij als gemeente ons voordeel mee kunnen doen. In proefprojecten werd het afgelopen jaar bijvoorbeeld geëxperimenteerd met de mogelijkheden van robotisering van processen. De inzet van robots heeft een groot potentieel als het gaat om het versnellen van menselijke taken en daarmee het verkorten van doorlooptijden van een proces. Een robot maakt, mits goed geprogrammeerd en getest, geen fouten en is dag en nacht inzetbaar.

Een andere veelbelovende technologie is de introductie van 5G. Deze technologie komt vooral in de media als basis voor het mogelijk maken van autonoom autorijden. 5G kan echter ook een katalysator worden voor innovaties op het gebied van smart city, zorg, veiligheid en mobiliteit. Denk hierbij bijvoorbeeld aan slimme lantaarnpalen met sensoren die middels 5G zijn verbonden en niet alleen lichtoverlast kunnen tegengaan, maar ook zaken als

luchtkwaliteit en geluidsoverlast kunnen meten. Ook in bijvoorbeeld het oplossen van parkeerproblematiek kan 5G een rol spelen door sensoren in het wegdek en daarmee de capaciteit inzichtelijk te maken. De komende jaren zullen meer 5G frequenties beschikbaar komen en zal de snelheid nog verder worden vergroot. Met het toenemen van de volwassenheid van de technologie zullen meer toepassingsmogelijkheden beschikbaar komen.

Uit deze voorbeelden blijkt al dat steeds meer apparaten, sensoren en toepassingen aan elkaar worden gekoppeld. Het behoeft geen toelichting dat dit naast grote voordelen ook risico's op het gebied van informatieveiligheid en privacy met zich meebrengt. Leveranciers bieden steeds vaker alleen nog SaaS (Software as a Service) diensten aan en het is dan ook van toenemend belang te weten waar data van een bepaalde toepassing wordt opgeslagen om de privacy van onze data te waarborgen.

1.3.1 Wettelijke ontwikkelingen

Verandering in wetgeving is een vast gegeven waar we als gemeente altijd mee te maken zullen hebben en houden. Voorbereiding op en implementatie van deze wetswijzigingen vormt dan ook een wezenlijk onderdeel van de werkzaamheden. Het gaat daarbij om een veelheid van wijzigingen die direct invloed hebben op de digitale overheid, maar ook over wijzigingen die indirect van invloed zijn. Een klein doch niet uitputtend overzicht van de wetgeving waar we ons als gemeente op moeten voorbereiden:

- Wkb: Wet kwaliteitsborging voor het Bouwen
- Who: Wet Hergebruik Overheidsinformatie
- Woo: Wet Open Overheid
- Wdo: Wet Digitale Overheid
- Wep: Wet elektronische publicaties
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
- Archiefwet

Omgevingswet

Een belangrijke wet met een grote impact op de manier van werken en daarmee op de digitale infrastructuur van de gemeente is de invoering

van de Omgevingswet. De omgevingswet integreert 26 wetten op het gebied van de fysieke leefomgeving met als doel de regels voor ruimtelijke ordening te vereenvoudigen en samen te voegen. Hiermee zal het straks bijvoorbeeld makkelijker moeten zijn om een bouwproject te starten. De invoering van deze nieuwe wet is weliswaar uitgesteld maar deze tijd zal ook nodig zijn om de aansluiting op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) te realiseren en ervaring op te doen met deze nieuwe manier van werken.

Alle digitale (omgevings)informatie is straks via één centrale plek toegankelijk: het omgevingsloket. Dit bevordert

de gelijke informatiepositie van alle betrokken partijen. Tegelijkertijd stelt dit harde eisen aan de betrouwbaarheid en accuratesse van de digitale informatie. De drie belangrijke componenten hierin zijn omgevingsplannen, toepasbare regels (juridische regels platgeslagen tot vragenbomen) en de behandeling van vergunningsaanvragen, toezicht en handhaving. Belangrijk hierbij is ook dat de archivering van deze documenten op orde moet zijn.

Managementteam - Wat vragen de toekomstige wettelijke ontwikkelingen van de organisatie, kunnen we dit realiseren en binnen welk tijdbestek?



1.4. Strategische uitgangspunten

Een gemeente presteert optimaal als keuzes en prioriteiten op het vlak van dienstverlening, bedrijfsvoering en Informatievoorziening in samenhang worden gezien met de missie en visie van de gemeente. Keuzes op het ene vlak hebben gevolgen op andere vlakken en moeten dus integraal worden bekeken.

Uitgaande van de visie van de gemeente Papendrecht kunnen we een aantal strategische uitgangspunten benoemen voor de inrichting van een goede informatievoorziening die bijdraagt aan het nastreven van de organisatiedoelstellingen. Deze uitgangspunten kunnen worden gebruikt als afwegingskader bij projecten en initiatieven.

Strategische uitgangspunten

- Een goede organisatie van de informatievoorziening in de gemeente Papendrecht komt ten goede aan de dienstverlening aan inwoners, zorgt voor een goede bescherming van haar data en zorgt dat ook minder digitaal vaardige inwoners worden meegenomen.
- De gemeente Papendrecht als individuele gemeente positioneert zich nadrukkelijk als volger van technologische ontwikkelingen. Uitzonderingen hierop vormen ontwikkelingen die voortkomen uit de (samenwerking in de) regio en het Geo domein. De regio Drechtsteden kan worden gerekend onder de voorlopers in Nederland. Op het gebied van Geo heeft Papendrecht een voorlopersrol.
- Een flexibele en wendbare informatievoorziening is nodig om maatschappelijke ontwikkelingen en wetgeving te beantwoorden.
- Digitale- en datavaardigheden van medewerkers zijn essentieel voor het slagen van de digitale transformatie en de juiste inzet van nieuwe systemen.
- Digitale inclusie, informatieveiligheid en privacy zijn van cruciaal belang bij het vormgeven en inrichten van (nieuwe) dienstverlening en processen.
- Integraal samenwerken: We blijven de samenwerking opzoeken en intensiveren met keten- en subsidiepartners in multidisciplinaire teams om aan maatschappelijke opgaven te werken.
- De informatievoorziening faciliteert het bestuur en management op een professionele wijze, om de visie en doelen van de organisatie te realiseren.
- Inzichten op basis van data zijn waardevol om besluitvorming en doelmatigheid van beleid te ondersteunen en te bepalen.
- Transparantie in de toepassing van datasturing, het stellen en beschouwen van ethische kaders en de betrouwbaarheid van data zijn van groot belang.
- Wetgeving en transparantie zijn belangrijke drijfveren die ons aanzetten om te zorgen voor het delen van (open) data.
- Input voor het verbeteren van de informatievoorziening komt vanuit de organisatie.
- Realisatie van de ambities uit dit plan is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

1.5. Strategische doelen

Vanuit de visie en de strategische uitgangspunten zijn vier hoofddoelen benoemd die richting geven bij het inrichten van de informatievoorziening voor de komende jaren. Deze strategische doelen dragen bij aan het realiseren van de visie en doelen van de gemeente.

Strategische doelen

- Toekomstbestendig: Een applicatielandschap en infrastructuur die voldoende flexibel en wendbaar zijn om in te kunnen springen op nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in wetgeving (op tijd) te kunnen beantwoorden;
- Efficiënt: Het optimaliseren van processen door goede ondersteuning van informatiesystemen. Daarnaast het verbeteren van processen door integrale samenwerking binnen en buiten de organisatie.
- Eigentijds: Inzet van digitale mogelijkheden in de dienstverlening waarbij de nadruk ligt op bewezen toegevoegde waarde.
- Mensgericht: Intern voor wat betreft de benodigde aandacht voor de digitale vaardigheden en competenties van medewerkers. Extern waar het gaat om dienstverlening op maat en aandacht en advies voor minder digitaal vaardige inwoners.



2. Sporen informatiebeleid

In het voorgaande hoofdstuk zijn achtereenvolgens de strategische uitgangspunten en de strategische doelen van het informatiebeleid benoemd. In dit hoofdstuk zijn een viertal sporen beschreven welke een bijdrage leveren aan het bereiken van de strategische doelen. Deze sporen moeten worden gezien als belangrijkste thema's voor de komende vier jaar waarop we ons als gemeente willen ontwikkelen. Daadwerkelijke invulling van de sporen vindt plaats door het initiëren van projecten en initiatieven. Op deze manier komen we elk jaar een paar stappen dichterbij de benoemde doelen.

De vier sporen die in dit hoofdstuk zijn uitgewerkt zijn:

1. Digitale infrastructuur op orde
2. Doorontwikkeling digitale dienstverlening
3. Datagestuurd werken
4. I-bewustzijn organisatie en medewerkers

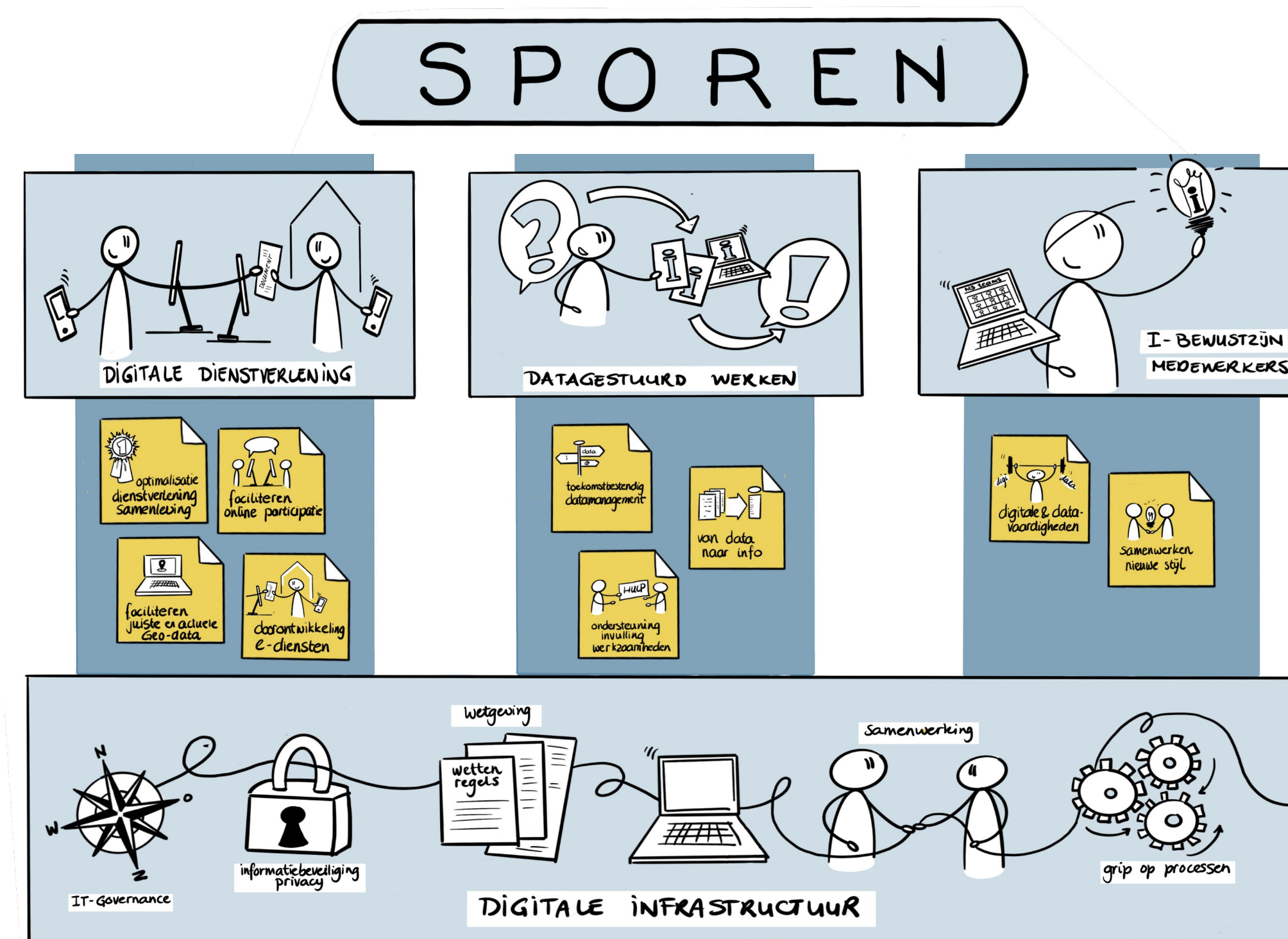
Zoals in het plaatje is te zien, is het spoor digitale infrastructuur op orde hierbij het fundament voor de ontwikkelingen binnen de andere sporen. De digitale infrastructuur wordt hierbij gezien als het op orde hebben van je basis. Hieronder vallen onderwerpen als informatieveiligheid en privacy, maar ook het grip hebben op uitkomsten en processen en het implementeren van (nieuwe) wetgeving. Dit is een continu proces en daarom randvoorwaardelijk voor de andere sporen.

Het tweede spoor "Doorontwikkeling digitale dienstverlening" richt zich op het inzetten van digitale toepassingsmogelijkheden om de (digitale) dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren. Ontwikkelingen die we omarmen maar waarbij we steeds aandacht blijven houden voor minder digitaal vaardige inwoners.

Het derde spoor "Datagestuurd werken" richt zich op het inzetten van beschikbare data om besluitvorming te ondersteunen en doelmatigheid van beleid vast te stellen.

Het vierde spoor "I-bewustzijn organisatie en medewerkers" is gericht op de benodigde vaardigheden en competenties

om de digitale transitie te laten slagen. Dit spoor hangt daarmee ook nauw samen met de andere sporen. Om bijvoorbeeld datagestuurd werken succesvol te maken zullen medewerkers moeten worden opgeleid in het inzetten van waardevolle data en welke inzichten ze hieruit kunnen halen.



2.1. Spoor 1: Digitale infrastructuur op orde

Het op orde hebben en houden van de digitale infrastructuur is een eerste vereiste om toekomstbestendig en efficiënt te kunnen zijn. De omgeving om ons heen kenmerkt zich door verandering: verandering door allerlei nieuwe wetgeving of wetswijzigingen die op ons afkomen, (technologische) ontwikkelingen of onverwachte gebeurtenissen zoals de Corona pandemie. Om te zorgen dat we voldoende flexibel en wendbaar zijn om deze wijzigingen te beantwoorden, zullen we continu aandacht moeten hebben voor onze digitale infrastructuur.

In dit spoor richten we ons op de volgende opgaven:

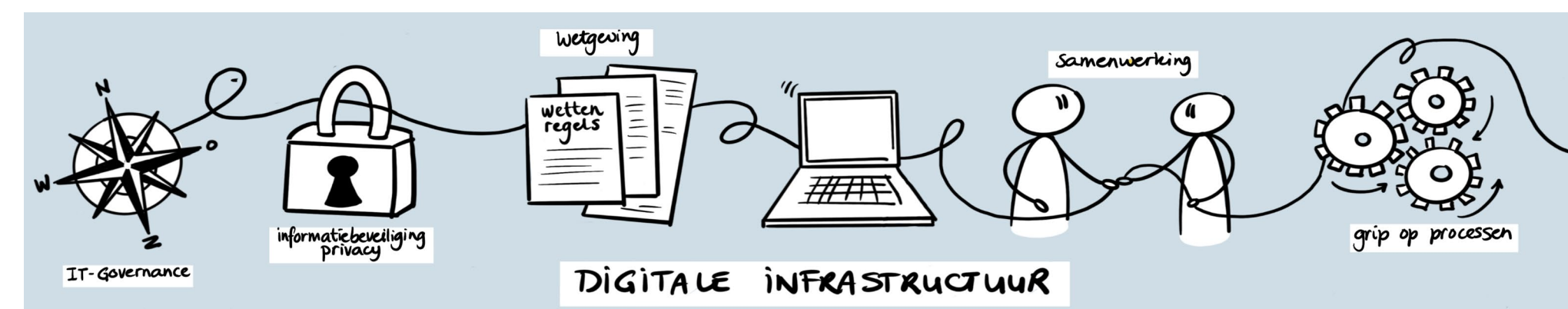
- Informatiebeveiliging en privacy
- Grip op proces en uitkomsten
- IT governance
- Integraal werken

Wat levert dit op voor inwoners?

Inwoners mogen er vanuit gaan dat hun data bij ons in veilige handen is. Daarnaast mogen ze er vanuit gaan dat wij onze processen optimaliseren zodat de dienstverlening en gemeentelijke taken zo goed mogelijk worden ingevuld. In dit spoor wordt met name gewerkt aan de randvoorwaarden voor goede, veilige en snelle dienstverlening en goede ondersteuning van systemen om de gemeentelijke taken efficiënt uit te kunnen voeren.

2.1.1 Informatiebeveiliging en privacy

Aandacht voor informatiebeveiliging en privacy is al lang geen vraag meer, maar pure noodzaak. Recente beveiligingsincidenten zoals de hack van de gemeente Hof van Twente,



gemeente Lochem en ransomware bij de universiteit van Maastricht tonen aan dat blijvende aandacht voor dit onderwerp van groot (maatschappelijk) belang is. Informatiebeveiliging en privacy zijn randvoorwaardelijk voor de ontwikkeling in de andere sporen. De beveiliging en privacy van de lokale en regionale data moet op orde zijn zodat nieuwe ontwikkelingen veilig kunnen worden geïmplementeerd.

Privacy en een goede informatiebeveiliging gaan daarbij vaak hand in hand: een goede beveiliging van data zorgt er in belangrijke mate (maar niet volledig) voor dat de privacy van gevoelige gegevens goed is beschermd. De onderwerpen informatiebeveiliging en Privacy overstijgen de gemeentegrenzen en hierop wordt dan ook intensief samengewerkt in de Drechtsteden. De Drechtstedelijke visie en beleid

ten aanzien van informatiebeveiliging staan beschreven in het Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid Drechtsteden. Het regionale privacybeleid staat beschreven in het Privacybeleid Drechtsteden 2020.

Informatiebeveiliging en privacy zijn onderwerpen die we als vanzelfsprekend ook beschouwen in het ontwerpen en inrichten van bestaande en nieuwe producten, diensten en processen. Continue aandacht voor dit onderwerp is nodig in alle werkzaamheden die we als gemeente uitvoeren om gemeentelijke data en data die we over inwoners hebben vastliggen, te beschermen. Risicomanagement is meer dan ooit van belang en deze verantwoordelijkheid ligt nadrukkelijk bij de proceseigenaren. Dit houdt voor het management in, dat men op voorhand keuzes maakt en continu afwegingen

maakt of informatie in bestaande en nieuwe processen adequaat beveiligd is in termen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Als er iets verkeerd gaat met betrekking tot het beveiligen van de informatie binnen de processen, dan kan dit directe gevolgen hebben voor klanten, inwoners, ondernemers en partners van de organisatie. Daarmee is het onderwerp informatiebeveiliging nadrukkelijk gewenst op de bestuurstafel.

2.1.2 Grip op proces en uitkomsten

Grip op processen en uitkomsten gaat over goedlopende en efficiënte processen, maar ook over optimale ondersteuning van die processen door goede informatiesystemen.

De gemeente Papendrecht heeft processen ingericht rondom zaakdossiers. Het zaakgericht werken wordt doorgevoerd in de hele gemeente. Ondersteuning van zaakgericht werken door een goedwerkend zaakstelsel is

daarbij essentieel. Dit stelsel moet gebruikersvriendelijkheid hoog in het vaandel hebben staan zodat gebruikers als vanzelf worden uitgenodigd om zowel interne als externe archiefwaardige documenten vast te leggen in zaken. Zaakgericht werken is daarbij geen doel op zich maar een manier om de dienstverlening en informatievoorziening te verbeteren en bedrijfsvoering te optimaliseren.

Om zaakgericht werken goed te laten werken zullen archiefwaardige documenten die op verschillende plekken zijn ontstaan hun weerslag moeten vinden in de daarvoor aangegeven archiefsystemen. In de Drechtsteden betekent dit dat documenten die in verschillende subsystemen zijn ontstaan uiteindelijk in het zaakstelsel of een ander (toegewezen) archiefwaardig stelsel terecht moeten komen. Hiervoor is een goede integratie van de verschillende domein specifieke systemen met het zaakstelsel onontbeerlijk. De reden dat hier de komende jaren dus ook aan zal worden gewerkt.

Grip op processen en uitkomsten kan ook worden verbeterd door te zorgen voor een optimale ondersteuning door een goed informatiesysteem. Met name op de beleidsterreinen van Stedelijk Beheer, VVTH en Grondzaken kan deze ondersteuning nog worden verbeterd door de (verdere) invoering van systemen. Ter illustratie de onderwerpen duurzaamheid en circulariteit. De gemeente Papendrecht heeft deze onderwerpen hoog op de agenda staan. Het inzicht in het verbruik van eigen gebouwen kan echter nog verder worden verbeterd. Ook op andere vlakken kan de ondersteuning door systemen nog worden verbeterd om beter in de informatiebehoefte te voorzien. Zodra deze basis op orde is kan verder worden gekeken naar het koppelen van deze informatiesystemen met andere systemen zoals de Geo-informatievoorzieningssystemen.

Belangrijke trend hierin is ook het gebruik van BIM software. Deze software faciliteert de integrale samenwerking bij bouwprojecten van diverse aard. Door zowel planning, ontwerp, bouw, uitvoerings-

en onderhoudswerkzaamheden van een gebouw of infrastructureel project vast te leggen in een gezamenlijk stelsel wordt gegarandeerd dat iedereen gebruik maakt van dezelfde gegevens.

2.1.3 IT governance / IT alignment

Information Technology governance (hierna IT governance) gaat over het aansluiten van de IT strategie op de organisatie strategie. Hoe zorgen we ervoor dat de IT investeringen (blijven) aansluiten op de organisatiedoelen en de ambities van de coalitie?

Hiervoor zijn verschillende frameworks beschikbaar die structuur bieden en zorgen voor meetbare resultaten op weg naar het realiseren van de organisatie strategie.

Per definitie is het hierbij van belang dat de organisatie scherp voor ogen heeft welke doelen zij nastreeft. De strategie bepaalt vervolgens welke weg de organisatie wil bewandelen om hier te komen.

In deze stroom leggen we IT governance allereerst uit als het hebben van inzicht

in het applicatielandschap, de onderliggende ICT infrastructuur en de bijbehorende contractuele verplichtingen. Een basisvoorwaarde om te zorgen voor goede ondersteuning van de organisatie processen. De komende vier jaar stellen we ons de ambitie om dit landschap in de volle breedte goed inzichtelijk te hebben, zodat duidelijk is waar we op kunnen sturen om de organisatiedoelen te ondersteunen. De ICT dienstverlening van de gemeente Papendrecht wordt bijna geheel verzorgd door het regionale Service Centrum Drechtsteden (hierna SCD). Het SCD moet dan ook in de eerste plaats het applicatielandschap inzichtelijk hebben. Echter, goede regievoering vanuit de gemeente Papendrecht vraagt ook om kennis en overzicht van dit landschap. We werken de komende jaren dan ook aan het vergroten van dit inzicht en daarmee het versterken van de regierol, het opdrachtgeverschap en grip vanuit de gemeente.

IT transitie

Het regionale Shared Service Centrum bevindt zich in een transitiefase waarbij applicaties waar mogelijk worden geoutsourcet door deze als SaaS (Software as a Service) dienst af te nemen. De nadruk van de dienstverlening zal meer komen te liggen op het managen van leveranciersdiensten en de organisatie transformeert daarmee naar een regie-model. De transitie die het SSC doormaakt is er vooral op gericht om doelen te verwezenlijken als wendbaarheid en (kosten)flexibiliteit. De transitie zorgt er ook voor dat het SCD aansluit bij de markttrend waarbij software steeds vaker alleen nog als dienst wordt aangeboden.

De nieuw te vormen I-organisatie van het SCD en het werken volgens een regie-model heeft ook gevolgen voor de gemeente Papendrecht. Er ontstaan nieuwe rollen en dit zal een andere manier van samenwerken vragen. Om hierop te blijven aansluiten zal de gemeente Papendrecht de interne informatievoorzieningsprocessen moeten aanpassen. Dit uit zich bijvoorbeeld in de

introductie van nieuwe (Agile / Scrum) rollen binnen de gemeente zoals de rol van product owner, die zal moeten worden ingevuld en belegd. Concrete impact van deze transitie op de gemeente is momenteel nog niet volledig duidelijk. De exacte gevolgen zullen het komende jaar verder worden uitgewerkt en daarmee zal ook eventuele extra benodigde capaciteit inzichtelijk worden.

Datagovernance

Datagovernance wordt gedefinieerd als goed datamanagement gericht op het waarborgen van de kwaliteit van data gedurende de volledige levenscyclus van de data. De basis van datagestuurde werken zoals beschreven in het derde spoor bestaat uit goede kwaliteit van data. Dit uit zich in goede beschikbaarheid, integriteit, bruikbaarheid, consistentie en beveiliging van data. Het gebruik van beschikbare data kan een bijdrage leveren aan betere besluitvorming en sturing, maar dan moet deze data wel van goede kwaliteit zijn. Het is belangrijk om met elkaar het gesprek aan te gaan over de betrouwbaarheid van databronnen en hoe deze bronnen in te passen in het bestaande proces.

Managementteam - De gemeente beschikt over verschillende datastromen. Wat de kwaliteit van deze data is, hoe het kan worden ingezet en in welke mate dit wenselijk is, wordt momenteel niet besproken. Hierover moeten we het gesprek aangaan.

2.1.4 Integraal werken

Een basiselement voor een goed werkend fundament is samenwerking. Dit geldt zowel voor de externe als de interne samenwerking. Externe samenwerking met verbonden partijen, in de regio Drechtsteden, maar ook met de eigen inwoners. Interne samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie, tussen teams en collega's in projecten en bij het werken aan maatschappelijke opgaven. Een goede (digitale) infrastructuur is hierbij een essentieel onderdeel om deze samenwerking te ondersteunen.

Externe samenwerking

Externe verbonden partijen voeren voor de gemeente Papendrecht een deel van de publieke taken uit. Dit speelt bijvoorbeeld op het sociale domein waar taken zijn uitbesteed aan Sterk Papendrecht. Ketensamenwerking is hier van toenemend

belang om als gemeente regie te houden op de processen. Daarmee wordt ook de onderliggende keteninformatisering een vraagstuk waar we mee aan de slag gaan. Met het uitbesteden van diensten gaat ook de informatievoorziening over naar een externe partij. Het klantbeeld wordt daarmee voor een deel gefragmenteerd, de gemeente heeft niet meer automatisch alle data beschikbaar om hierop te kunnen sturen. De vraag speelt wie eigenaar is van de data en deze kan en mag gebruiken in het kader van datagestuurde werken. Mogen wij als gemeente deze data opvragen bij onze ketenpartner.

De uitdaging zit erin om voldoende stuurinformatie te hebben om regie te kunnen blijven voeren over het proces. Als deze stuurinformatie voorhanden is kan het effect van beleid ook beter worden gemeten. Een vraagstuk dat met name in het sociale domein speelt aangezien daar een groot deel van de gemeentelijke uitgaven naartoe gaan.

Maatschappelijke ontwikkeling - Wij werken met gevoelige informatie vanuit het sociale domein. Samen moeten we waarborgen dat we op een juiste manier deze gegevens verwerken en dat we oog houden voor de privacyrichtlijnen. Het systeem waarin we dat doen, moet hierin ondersteunend zijn.

Externe samenwerking geldt in toenemende mate ook voor participatie vanuit de samenleving. Een onderwerp dat extra actueel is nu het Coronavirus fysieke bijeenkomsten bemoeilijkt. Juist in deze tijden bieden digitale inspraakmogelijkheden een toegevoegde waarde. Maar ook daarna zullen online en hybride bijeenkomsten een meerwaarde kunnen bieden naast de fysieke bijeenkomsten om inwoners mee te laten praten over beleidsvraagstukken.

Stedelijk Beheer - Beleid maken en werken aan maatschappelijke vraagstukken gaat steeds vaker in samenwerking met de samenleving. Op welke manier participeren wij met de samenleving en sluiten

de verwachtingen op elkaar aan? (...) Hoe presenteren we informatie aan de samenleving in een digitaal tijdperk? Dit gaat verder dan het sturen van een brief.

Interne samenwerking

Interne samenwerking gaat steeds meer over een integrale aanpak op opgaves zoals duurzaamheid. Deze opgaves vereisen een aanpak waarbij de traditionele domeinen en teamgedachte moeten worden losgelaten ten gunste van een aanpak waarbij projectmatig en programmatisch wordt samengewerkt aan maatschappelijke thema's. Om deze projectmatige manier van werken te faciliteren is ondersteuning van goede samenwerkingsplatformen onontbeerlijk. Platformen waarbij aan documenten kan worden samengewerkt met collega's van verschillende teams, maar ook met andere (gemeentelijke) diensten en instanties. Platformen die naadloos integreren met het zaaksysteem om archiefwaardige documenten op te slaan in het zaaksysteem.

Nieuwe werkplek 2.0

De Coronapandemie heeft onmiskenbaar aangetoond dat thuiswerken voor veel

werkzaamheden mogelijk is. Ook na de pandemie zal dit zijn sporen nalaten in een veranderde kijk op het "nieuwe werken", waar thuiswerken definitief een plek in verworven lijkt te hebben. Dit vraagt om een andere, meer hybride, manier van samenwerken waarbij samengewerkt moet worden met collega's die deels in het gemeentehuis en deels thuis aan het werk zijn. De infrastructuur op het gemeentehuis moet voorzien in deze behoefte en daarnaast moeten informatiesystemen beschikbaar zijn die deze hybride wijze van werken ondersteunen. Het sociale aspect van deze nieuwe werkelijkheid kan hier niet los van worden gezien. De verwachting is dat de functie van het gemeentehuis hierbij meer richting dat van een sociale ontmoetingsplaats zal verschuiven.

Programma & Strategie - We willen informatie laten stromen door de organisatie heen. Ondersteunend door de principes van programmatisch werken willen we de samenwerking intensiveren ook in deze tijd dat we blijven thuiswerken. Systemen kunnen hierbij ondersteunen.

2.2. Spoor 2: Doorontwikkeling digitale dienstverlening

Als gemeente hebben we, naast de uitvoering van wettelijke taken, bestaansrecht door invulling te geven aan de beleidsruimte binnen de gemeentelijke zelfstandigheid. De dienstverlening aan inwoners van de gemeente Papendrecht is een van de meest tastbare vormen hiervan. De gemeente wil deze dienstverlening de komende jaren verder ontwikkelen door het inzetten van digitale mogelijkheden met meerwaarde voor de samenleving. Hiermee leveren we een bijdrage aan het strategische doel om eigentijds te zijn.

Dienstverlening gaat daarbij niet alleen om publiekszaken, maar om alle vormen van dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties. Van goed toegankelijke teksten op de gemeentelijke websites tot het publiceren van (open) data op



overzichtelijke omgevingskaarten en het bieden van digitale mogelijkheden om inwonerparticipatie mogelijk te maken.

In dit spoor richten we ons met name op de volgende zaken:

- Inzetten van technische mogelijkheden met toegevoegde waarde
- Faciliteren maatschappij en organisatie met juiste en actuele Geo-data

Wat levert dit op voor inwoners?

Kwalitatief goede en snelle dienstverlening is een van de meest zichtbare elementen van een goed georganiseerde informatievoorziening. Door de inzet van nieuwe digitale mogelijkheden (bijvoorbeeld e-diensten) vereenvoudigen we de dienstverlening en communicatiemogelijkheden met de gemeente en versnellen we waar mogelijk de doorlooptijd van processen. We houden daarbij oog voor inwoners die minder digitaal onderlegd zijn.

2.2.1 Benutten technische mogelijkheden

Digitalisering heeft een belangrijke plaats in het Programmaplan Dienstverlening. Hierbij zetten we in op het digitaal beschikbaar maken van producten en diensten en volgen we de roadmap van het opleveren van e-diensten door de

leverancier. Zodra een dienst in e-vorm is opgeleverd, gaan wij deze ook beschikbaar maken voor de gemeente Papendrecht. We zetten daarbij niet lukraak in op alle mogelijke vormen van digitalisering maar blijven kritisch kijken naar de toegevoegde waarde. Ontwikkelingen met veel potentie als blockchain worden gevolgd, maar pas ingezet als hiervoor concrete toepassingsmogelijkheden met meerwaarde worden gezien.

We streven waar mogelijk naar maximale digitale afhandeling van dienstverleningsprocessen. Het zaakstelsel speelt een centrale rol in deze dienstverlening. Waar dit nog vereist is zorgen we voor adequate fysieke opslag van documenten, maar voor de overige documenten is digitale opslag de norm. Het zaakstelsel geeft inzicht in de stand van zaken in een aanvraag van een inwoner of ondernemer. Voor optimale dienstverlening lopen alle dienstverleningsprocessen via dit stelsel en is archivering en inzicht in de stand van zaken daarmee als vanzelfsprekend ingericht. Voorwaarde hiervoor is een goede integratie tussen dienstverleningsystemen en het

zaaksysteem om te voorkomen dat het zaakgericht werken leidt tot langere doorlooptijden. Op dit gebied willen we de komende jaren dan ook stappen zetten. Vanzelfsprekend mogen inwoners en ondernemers van ons verwachten dat digitale producten in de inbox van MijnOverheids-portalen terechtkomen.

Ook in het contact van klanten met de gemeente maken we gebruik van de informatie die al bekend is over de betreffende klant. Ambitie is dat we klanten alleen informatie laten aanleveren die nog niet bekend is bij de gemeente en dat we zo veel mogelijk werken met een integraal klantbeeld.

We maken gebruik van de verschillende kanalen om te communiceren richting de samenleving. Het maakt daarbij niet uit welk kanaal door een inwoner wordt gebruikt. Uitgangspunt hierin is dat dezelfde informatie via verschillende kanalen te benaderen is en op een toegankelijke en begrijpelijke manier is beschreven.

Belangrijke basisvoorwaarde voor de doorontwikkeling van de dienstverlening is voortdurende aandacht voor informatieveiligheid en privacy. We zijn ons bewust van de gevoelige data waarmee we soms werken en zorgen voor een goede bescherming van deze data. In het gebruik van onze communicatiekanalen denken we na over de impact van deze kanalen op bijvoorbeeld privacy en informatieveiligheid. WhatsApp is bijvoorbeeld niet meer weg te denken uit onze dagelijkse leven, maar zou nooit mogen worden gebruikt als middel om gevoelige data te delen.

Digitale inclusie en inspraak
De gemeente zet in op het gebruik van digitale mogelijkheden, maar inwoners die minder digitaal onderlegd zijn worden daarbij niet vergeten. De gemeente zal in deze gevallen steeds meer optreden als adviseur om inwoners te begeleiden in de soms complexe (gemeentelijke) processen. Dienstverlening op maat is hierbij een manier om er voor alle inwoners te zijn.

We hebben oog voor begrijpelijke en voor iedereen toegankelijke teksten op onze websites. Ook blijven we aandacht houden voor het eenvoudig kunnen indienen van wijkmeldingen, ideeën en initiatieven.

We bieden mogelijkheden om, naast de fysieke bijeenkomsten, digitaal in te spreken of bijeenkomsten bij te wonen. We zoeken daarbij naar een goede hybride vorm, passend bij het onderwerp waarop inspraak wordt gevraagd of waarvoor een informatiebijeenkomst wordt georganiseerd.

2.2.2 Faciliteren maatschappij en organisatie met juiste en actuele Geo-data

De ontwikkelingen in het Geo-domein maken het mogelijk om de dienstverlening verder te verbeteren. Digitale kaarten waarop de verkeersdoorstroming

en werkzaamheden exact worden weergegeven en dashboards waarop de voortgang op het vlak van duurzaamheid worden getoond, zijn slechts enkele voorbeelden van de Geo-toepassingsmogelijkheden om de dienstverlening interactiever en verder te brengen dan alleen het opsommen van standaard lijstjes. Om echt van toegevoegde waarde te zijn voor de maatschappij en de gemeentelijke organisatie is het daarbij belangrijk dat deze Geo-data actueel en juist is.

5G technologie is sterk verbonden met het Geo-domein vanwege haar sterke locatieafhankelijkheid.

Omdat een Geo een heel eigen vakgebied is wordt het informatiebeleid op dit vlak uitgewerkt in een apart informatiebeleidsplan.

2.3. Spoor 3: Datagestuurd werken

Datagestuurd werken betekent in Papendrecht

‘werken op basis van feiten afkomstig uit data van de gemeentelijke organisatie, regiopartners en de samenleving. Deze feiten worden verzameld en geanalyseerd naar informatie. Samen met domeinkennis wordt het op de juiste manier geïnterpreteerd naar bruikbare inzichten. Op basis van deze inzichten nemen we een zo geïnformeerd mogelijk besluit wat een hogere waarde geeft voor de samenleving.’

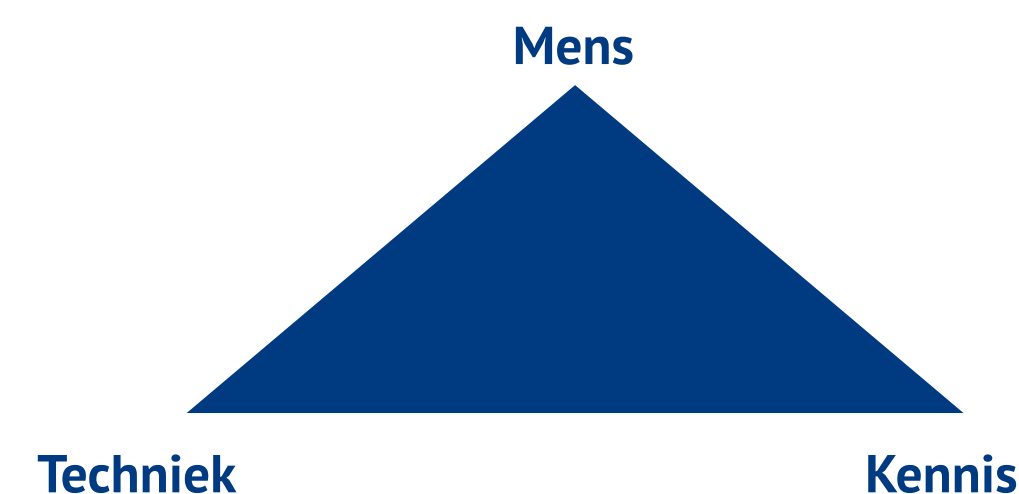
Deze definitie is gevormd met de inbreng van de Rijksoverheid, Vereniging van Nederlandse Gemeente en gemeente Papendrecht.



Als gemeente Papendrecht staan we samen met onze (regio)partners voor maatschappelijke uitdagingen die verder reiken dan de gemeentegrenzen. De transitie naar aardgasvrije wijken, overstap naar duurzame mobiliteit en intensivering van de jeugdzorg zijn enkele opgaves die vragen om een grens- en domein-overstijgende aanpak. Data vanuit verschillende partners biedt hierin ondersteuning. Vooral wanneer het omgezet wordt tot informatie en het leidt tot nieuwe inzichten waarmee we het handelingsperspectief van professionals verrijken. De samenleving profiteert hiervan, doordat de inzichten een afspiegeling zijn van de werkelijke situatie. Het verder brengen van datagestuurd werken, vraagt in Papendrecht om:

1. een doorontwikkeling van datamanagement en –governance met bijbehorende systemen (eigentijdse & toekomstbestendige techniek);
2. het investeren in kennis en kunde van de dataprofessionals binnen Papendrecht (eigentijdse & toekomstgerichte kennis);
3. de ontwikkeling van pilottrajecten met de professionals uit de vakinhoudelijke teams (mensgericht).

‘De rekenkamercommissie doet de aanbeveling aan de gemeenteraad om het college te verzoeken om de mogelijkheden van datagedreven werken ten behoeve van feitelijke verantwoordingsinformatie beter te benutten. Dit kan als eerste stap dienen voor een toekomstbestendige organisatie waarin data-inzichten structureel worden gebruikt voor uitvoering, beleid en verantwoording’, Rekenkameronderzoek ICT



2.3.1. Waar staan we in 2024

Het werken met data laat zich vertalen naar een groeimodel met verschillende inrichtingsmogelijkheden per fase. De eerste stap is het monitoren van prestaties wat zorgt voor inzicht in

behaalde resultaten. Op verschillende thema's is Papendrecht hier mee bezig. Met projecten als het duurzaamheidsdashboard en meldingenoverzicht uit de buitenruimte heeft Papendrecht al voorzichtige stappen gezet richting het in kaart brengen van haar prestaties.

De komende vier jaar wordt de monitoring van prestaties op meerdere domeinen uitgebouwd. Waar op dit moment informatie wordt getoond over prestaties van voorgaande jaren, werken we toe naar dashboards met actuele data. Informatie wordt dan ingezet als ondersteuningsmiddel in plaats van evaluatiemiddel.

Deze ondersteuning levert ook feitelijke verantwoordingsinformatie op om te overleggen aan de gemeenteraad. Dit is voor hen input om hun taak als controlerende macht optimaal uit te voeren. De ontwikkeling van dashboards met actuele data is de opstap naar de analyse waarom prestaties plaatsvinden in de huidige vorm; de diagnose van prestaties.

Wat levert dit op voor de inwoners?

Datagestuurd werken biedt inzicht in de effectiviteit van gemeentelijk beleid en bijbehorende acties. Met dit inzicht kan toekomstig beleid en dienstverlening nog gericht toespitst worden op de behoeften en wensen van de inwoners. Dit zorgt ervoor dat we beter aansluiten op wat er speelt in de buurten van Papendrecht, waardoor inwoners nog beter worden voorzien in hun vragen aan de gemeente.



Beschrijvend
Wat is er gebeurd?



Diagnostische
Waarom gebeurde het?



Voorspellend
Wat gaat er gebeuren?



Voorschrijvend
Wat moet ik doen?



2.3.2. Doorontwikkeling datamanagement en bijbehorende systemen

‘Als gemeente beschikken we over data die waardevol kan worden als het ingezet wordt binnen beleidsprocessen. Om dit te realiseren moet het onderdeel worden van het werkproces. Dit vraagt inzicht in wat voor data we in huis hebben en waarvoor we het kunnen inzetten’, Stedelijk Beheer

De transitie naar een datagestuurde gemeente vraagt om toekomstbestendig datamanagement en systeembeheer. De opslag en het verkeer van data van verschillende domeinen en waar mogelijk externe partners vindt in 2024 plaats in een daarvoor bestemd platform. De ontwikkeling van dit platform gebeurt momenteel bij de samenwerkingspartners in Drechtsteden. De Centrale Distributie Voorziening van het SCD en het Smart Data Center werken aan een ontsluiting van gegevens. Deze samenwerking rondom datagestuurde werken

wordt de komende jaren versterkt. Ook binnen gemeentelijke systemen als Arcgis wordt data gegenereerd wat inzicht biedt in verschillende taakstellingen van de gemeente. Door de verzamelde data te laten samenkomen in één applicatie die vrij toegankelijk is voor professionals van Papendrecht, werken we aan de ontwikkeling van dataprojecten in de bestaande domeinen. Deze ontwikkeling gebeurt in nauwe samenwerking met de regionale partners als het Smart Data Center en in lijn met de uitgangspunten en ambities uit het GEO-informatiebeleidsplan 2018-2021 uit Papendrecht.

In het platform wordt data ontsloten die vertaald wordt naar informatie. De ontsluiting van de data vraagt om een kwaliteitstoets van de gegevens. Deze toets vindt plaats op validatie, afkomst en totstandkoming van de data. Het beheren van deze data vraagt doorlopende aandacht en daarmee capaciteit. Het toetsen van data en de (door) ontwikkeling van bijbehorende systemen als Arcgis en het regionaal dataplatform gebeurt richting 2024 nog steeds in samenwerking met Drechtsteden. Om aan de slag te gaan met datagestuurde werken, wordt inzichtelijk gemaakt welke data de gemeente tot haar beschikking heeft en wat de kwaliteit hiervan is.

2.3.3. Kennis en kunde van de dataprofessional

Door de digitalisering van (gemeentelijke) processen en diensten produceren we een grote hoeveelheid aan data. Dit kan omgezet worden naar verhelderende informatie. De vertaling van data naar informatie vraagt om enerzijds technisch en

anderzijds vakinhoudelijk inzicht. De competenties en vaardigheden kunnen bij verschillende professionals belegd zijn, maar je hebt ze beiden nodig voor de transitie naar datagestuurde werken. Binnen Drechtsteden zijn verschillende (technische) data-professionals aanwezig om data om te zetten naar informatie. Papendrecht zal veelal gebruik maken van deze beschikbare kennis binnen Drechtsteden om enerzijds datagestuurde werken verder op te zetten en anderzijds interne kennis verder uit te bouwen.

Richting 2024 investeren we in professionals die het gesprek aan gaan met vakinhoudelijke medewerkers over de gegenereerde informatie en de implementatie ervan. Zij jagen leertrajecten binnen de (vakinhoudelijke) teams aan waarbij speciale aandacht is voor doelmatig gebruik van data. Samen met de technische professionals bekijken zij de mogelijkheden van de data op basis van concrete vragen uit de teams. Zij brengen de opgehaalde informatie verder en bekijken samen met de

vakinhoudelijke professional naar de meerwaarde en kanttekeningen van de aangereikte informatie. Daarna worden waar mogelijk processen of beleid verrijkt met de informatie wat zorgt voor een ander handelingsperspectief. Dit perspectief kan zorgen voor het efficiënter en effectiever laten verlopen van processen, maar ook de invulling van beleid beter laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de maatschappij.

2.3.4. Ontwikkeling van pilottrajecten door en met de professionals uit de teams

Datagestuurd werken biedt Papendrecht de mogelijkheid om te meten wat het effect is van haar acties. Samen met professionals uit de teams worden in aanloop naar 2024 verschillende pilots in de vorm van leertrajecten opgestart.

Deze hebben als doel om het databewustzijn van medewerkers te vergroten en vaardigheden te ontwikkelen om aangereikte informatie te vertalen in hun dagelijkse werk. Het gaat dan specifiek om het leren analyseren en interpreteren van dashboards en rapporten, deze informatie te combineren met domeinkennis en te vertalen naar acties en handelingen.

De interpretatie en implementatie van data binnen een (beleids) proces stelt de professional voor de keuze welke waarden zij in het proces willen toevoegen. Streven we de doelmatigheid van beleid na of is het hoger liggende doel de gelijkwaardigheid tussen inwoners vergroten? Deze (ethische) afwegingen brengen andersoortige keuzes en uitkomsten met zich mee.

‘Werken met de input van gegevens vraagt steeds meer van de medewerkers. Hierin moeten de medewerkers begeleid worden, zodat we verder kunnen nadenken over KPI's en sturingsinformatie’, Managementteam



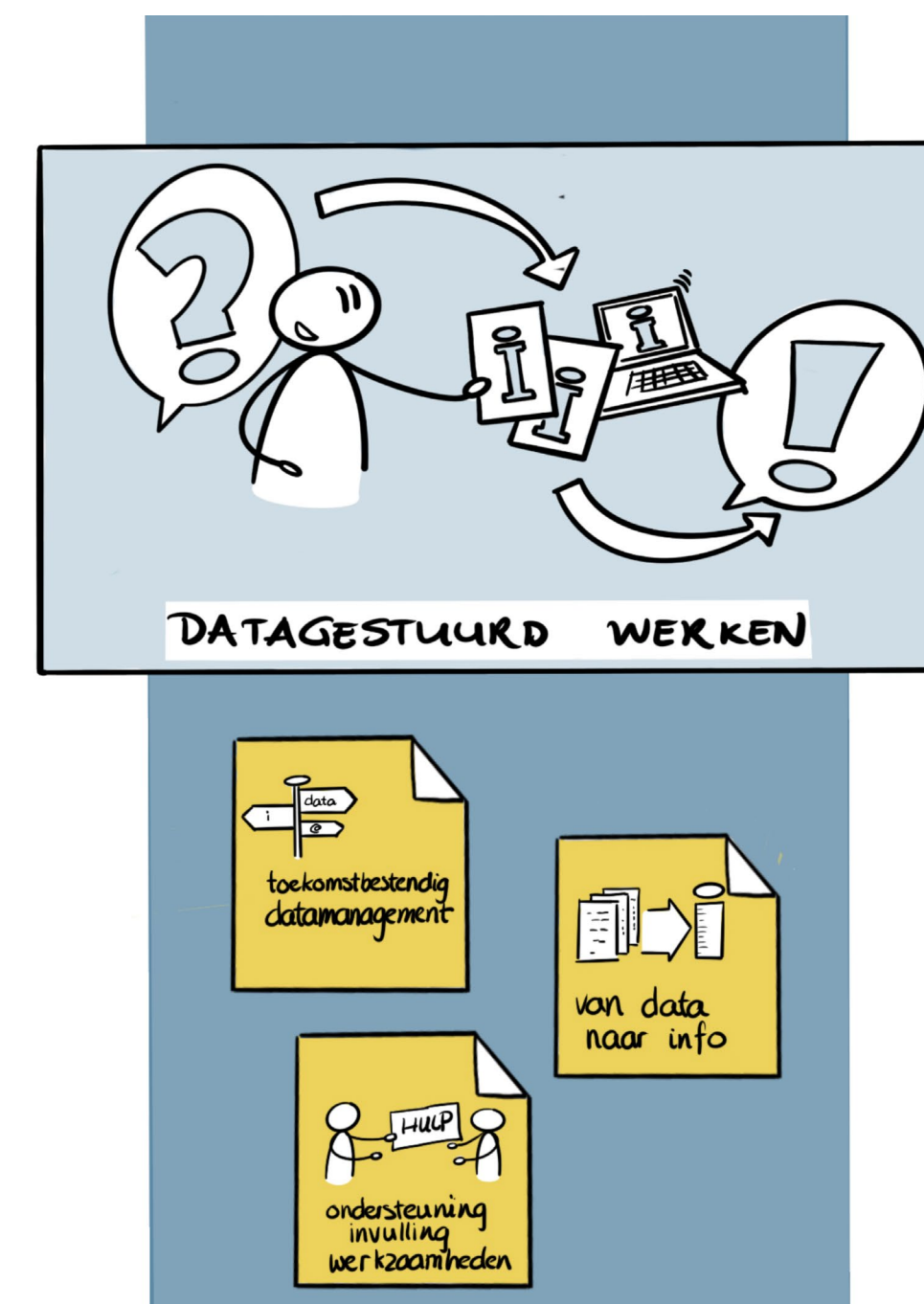
De dataprofessional neemt richting 2024 de verantwoordelijkheid op zich om keuzes en afwegingen expliciet met inhoudelijk betrokken medewerkers door te nemen. Deze gesprekken hebben als resultaat dat een (ethisch) kader ontstaat wat Papendrecht als gemeente belangrijk vindt in de digitalisering van haar producten en dienstverlening.

Om prestaties te kunnen meten zijn prestatie-indicatoren nodig die verwerkt worden in dashboards. Deze prestatie-indicatoren worden op voorhand van iedere

pilot vastgesteld samen met de betrokken medewerkers. Hierbij wordt gekeken wat het doel van de pilot is (output), welke waarden we willen genereren (outcome) en welke indicatoren nodig zijn om dit in kaart te brengen (input). Om te kunnen leren van ondernomen acties zijn evaluaties essentieel. Deze vormen dan ook een vast onderdeel van de pilots.

2.4. Spoor 4: I-bewustzijn medewerkers

Ondersteuning door digitale middelen, op kantoor of op afstand, vormt de basis om het werk als medewerker van Papendrecht uit te voeren. De verdere digitalisering van de middelen, processen en het gebruik van data hierin levert voordelen op binnen het werkveld van Papendrecht. Het draagt bij aan een efficiënter proces en gedegen besluitvorming, mits we oog blijven houden voor de maatschappelijke en organisatorische impact van de digitalisering. Het werken met systemen, technologieën en data gaat namelijk over het gedrag van de medewerkers en heeft direct invloed op de maatschappij. Dit vraagt van de medewerkers veilig en verantwoord omgaan met systemen en data, maar ook de ontwikkeling van nieuwe gedragingen die passen binnen de 21e eeuw. Wetgeving, toenemende samenwerking met ketenpartners en de inzet van slimme systemen jagen de aanpassing in de huidige werkwijze aan. Voor Papendrecht betekent dit een verdere ontwikkeling van de 21e eeuwse vaardigheden in de vorm van:



- Digitale vaardigheden en bewustzijn (mensgericht & eigentijds)
- Datavaardigheden en bewustzijn (mensgericht & eigentijds)

2.4.1 Waar staan we in 2024

De adoptie en het gebruik van systemen, technieken en data binnen het werk gaat in de essentie om de digitale en data

geletterdheid van de organisatie. Richting 2024 nemen we medewerkers mee in de manier waarop hun werk digitaliseert, hoe zij de nieuwe handvatten kunnen inzetten, welke kansen en risico's dit met zich meebrengt en wat dit van hen als professional vraagt. Door stil te staan bij deze facetten van digitalisering wordt de ontwikkeling begrijpelijk en tastbaar en wordt het een ondersteunend onderdeel van de werkzaamheden. Het bieden van handvatten en creëren van bewustzijn doen wij niet alleen. Drechtsteden ondersteunt bij deze ontwikkeling door het aanbieden van trainingen op het gebied van (online) digi- en databewustzijn. Deze trainingen zijn toegankelijk voor medewerkers van Papendrecht.

2.4.2 Digitale vaardigheden en bewustzijn

Medewerkers gebruiken applicaties als het zaakstelsel om een brief

te sturen naar een inwoner en de gegevens hiervan eenduidig te verwerken. Deze brief wordt opgemaakt op apparatuur als een tablet of laptop. De applicatie en apparatuur vormen samen de ICT-voorziening waarmee medewerkers binnen Papendrecht werken. In deze voorziening verwerken medewerkers (persoonlijke) gegevens van inwoners of ondernemers. Dit doen zij steeds vaker vanuit een locatie buiten het gemeentehuis. Ongeacht waar een medewerker werkt, blijft hij zich bewust van het belang van de digitale veiligheid van het werk. Het gaat dan specifiek om de informatiebeveiliging en het borgen van de privacy van gegevens. In aanloop naar 2024 kijken we samen met medewerkers naar het belang van goede gegevensregistratie en de rol die ze hierbij zelf innemen in het proces van informatiebeveiliging en privacy. Met de jaarlijkse WIPI-

week wordt aandacht gevraagd voor deze aspecten en kunnen medewerkers deelnemen aan verschillende trainingen vanuit Drechtsteden.

Door de Coronapandemie werken we sinds 2020 veelal op afstand. Hierdoor vertrouwen we steeds meer op de ICT-voorziening van Papendrecht om ons werk te kunnen doen. We vergaderen vanuit huis via MS Teams, laten brieven online ondertekenen, lezen documenten op de tablet of laptop en vertrouwen op SID-intranet om nieuws over lopende zaken te lezen. Het gebruik van de ICT-voorziening

vraagt ook aandacht om deze digitale kantelingen goed te laten landen binnen de teams. De kanteling zorgt ook voor een aangepaste manier van samenwerken, waarbij medewerkers elkaar en de benodigde kennis moeten blijven vinden.

Richting 2024 zetten we in op het vergroten van de kennis van Office 365, het werken met specifieke applicaties en het slim online samenwerken ondersteund door de diverse applicaties die Papendrecht rijk is.

Digitale veiligheid

- Informatiebeveiliging
- Privacy

Werken met applicaties

- Online werken met Office 365
- Werken met zaakstelsel en teamgebonden systemen als Squid (VTH)

Online samenwerken

- Delen van kennis met medewerkers
- Werken met ondersteunende apparatuur als een tablet

2.4.3 Datavaardigheden en bewustzijn

Als gemeente beschikken wij over een grote hoeveelheid data afkomstig uit verschillende processen en uitgevoerde diensten. Op welke manier deze data op technisch niveau ingezet wordt binnen Papendrecht, staat beschreven in spoor 3. Het werken met data kent daarnaast ook een gedragsaspect. Het wordt belangrijk dat medewerkers verbanden kunnen leggen met aangereikte informatie en hiermee hun handelingsperspectief verrijken.

Het analyseren en interpreteren van informatie gebeurt op gronden van maatschappelijke waarden als doelmatigheid van het proces en toegankelijkheid van het beleid. Ondersteund door Drechtsteden en interne dataprofessionals gaan we op basis van pilots aan de slag met de ontwikkeling van deze vaardigheden. Hierbij is speciale aandacht voor het werken met dashboards en rapportages en de opgehaalde informatie plaatsen in het licht van maatschappelijke waarden.



An isometric illustration depicting a business or technical process. In the center, a large laptop is shown with a yellow ladder leaning against it. A man in a dark sweater stands on the ladder, interacting with a large blue gear. To the left, three more gears (two blue, one red) are arranged in a vertical line. On the right, a man in a yellow shirt is placing a red envelope icon into a large, stylized smartphone or tablet screen. Other figures include a man in a white shirt standing nearby, a woman in a white shirt, a man in a red shirt standing near the laptop, a man in a yellow hard hat and safety vest, a man in a suit holding a large white arrow, a man with a beard, a woman with dark hair, and a man in a red shirt holding a large blue pen. A magnifying glass is positioned on the right side of the laptop. A red square icon with three white gears is on the floor to the right. The background features a blue grid pattern and various geometric shapes like clouds and arrows.

03.

**Samen-
vatting en
vervolg-
stappen**

3. Samenvatting en vervolgstappen

In de voorgaande hoofdstukken is een beeld geschetst van de veranderende omgeving en ontwikkelingen waar wij ons als gemeente in bevinden. Vanuit de gemeentelijke visie is een visie op informatiemanagement opgesteld en zijn strategische uitgangspunten en doelen geformuleerd welke een bijdrage moeten leveren aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen. In hoofdstuk 2 zijn een viertal ontwikkelsporen benoemd waarlangs de informatievoorziening de komende vier jaar verder zal worden gebracht. De daadwerkelijke invulling van deze sporen naar initiatieven en projecten vindt plaats in de jaarplannen informatiemanagement en de

jaarplannen van de teams. Het zijn deze initiatieven en projecten die de gemeente dichterbij de strategische doelen en daarmee de organisatiedoelstellingen, zullen brengen.

Realisatie plannen

Elk jaar wordt een jaarplan informatiemanagement opgesteld waarin de thema's en de prioriteiten voor dat jaar zullen worden opgenomen. Input hiervoor moet komen vanuit de organisatie en de teams zodat gewaarborgd blijft dat er gewerkt wordt aan de belangrijkste thema's en dat de informatievoorziening dus blijvend ondersteunend is aan de organisatie. Daarnaast zijn er regionale en landelijke thema's die onze agenda deels zullen

bepalen. Regionaal zal in elk geval de komende twee jaar de nodige tijd worden opgeslokt aan het leveren van input aan en betrokkenheid bij het transitieprogramma "ICT Verandert" en de aansluiting op de nieuwe regionale I-organisatie. Daarnaast is de verwachting dat ook de voorgenomen transitie naar Dordrecht als servicegemeente, naast andere capaciteit, informatie management capaciteit zal kosten. Ook landelijke thema's zoals de invoering van nieuwe wetgeving zorgt voor een deels onontkoombare invulling van de jaarplanning. Hierbij valt te denken aan de eerder genoemde aansluiting op het Digitaal Stelsel Omgevingswet en de Wet Elektronische Publicatie.

Realisatie van de jaarplannen middels projecten vindt grotendeels plaats vanuit het SCD. Een beperkt aantal initiatieven kan daarnaast lokaal worden uitgevoerd, deze zullen in het jaarplan apart worden benoemd. Initiatieven die worden ingediend in de regionale samenwerking worden getoetst aan het regionale jaarplan dat tot stand is gekomen uit de gemene deler van de gemeentelijke jaarplannen. Voor de realisatie van deze zaken zijn we als gemeente afhankelijk van het SCD. Via de regionale overleggen en de eerder genoemde directe betrokkenheid in bijvoorbeeld het ICT Verandert project kan wel beperkte invloed worden uitgeoefend.