



Visie op digitalisering

‘Samen slimmer’

Januari 2023



gemeente
Haarlemmermeer

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
Wat voor gemeente willen wij zijn	4
Onze digitale principes	5
Onze data principes	6
Onze dienstverlenende principes	6
Trends die we gaan volgen	8
Overheid: eenvoudig & transparant.....	8
Data is overal	9
Alles wordt slim	9
Alles is verbonden	10
De vijf VNG opgaven	11
De informatiesamenleving	11
Uitvoering en dienstverlening	12
Fysieke opgaven	14
De inclusieve samenleving.....	15
Democratisch besturen	16
Tot slot	18

Leeswijzer

Deze ‘Visie op digitalisering’ is onze visie op de inzet van digitalisering en data binnen onze gemeente, als onderdeel van de informatiesamenleving.

Onze visie hebben we uitgewerkt in de volgende onderdelen:

- In **Wat voor gemeente willen we zijn** staan we als eerste stil bij waar we nu staan als gemeente op het gebied van digitalisering, en welke principes wij daarbij hanteren.
- In **Trends die we gaan volgen** beschrijven we de trends zoals wij die in de buitenwereld waarnemen.
- In **De vijf VNG opgaven** koppelen we de beschreven trends vervolgens aan de opgaven waar we als gemeente voor staan, waarbij we uitgaan van de *Verenigingsstrategie 2024* van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Wat voor gemeente willen wij zijn

Als gemeente willen wij een flexibele en eenvoudige overheid zijn. We willen *slim en volgend* zijn en niet overal als eerste op inspringen. We willen leren met en van elkaar en volgen wat andere gemeenten doen. Dit doen we door samenwerking en netwerken binnen de overheid, door publiek-private samenwerking met commerciële en niet-commerciële organisaties, door samenwerking met het onderwijs en kennisinstellingen, en samen met onze inwoners.

Waar we het voor doen: inwoners en ondernemers

We willen een ondersteunende en participerende overheid zijn in het sociale domein ter ondersteuning van de kwetsbaren en willen de initiatieven van inwoners tot successen brengen. In het fysieke domein willen we digitale mogelijkheden ondersteunen om de buitenruimte 'slim' te maken. We werken vanuit de bedoeling dat ons werk in dienst staat van onze inwoners en ondernemers. We zorgen ervoor dat we niet in de 'regelreflex' terecht komen. Onze dienstverlening maken we flexibel en eenvoudig voor iedereen, digitaal vaardig of niet. Onze dienstverlening is eenvoudig, ongeacht het kanaal waar iemand de voorkeur aan geeft.

Onze dienstverlening maken we flexibel en eenvoudig voor iedereen, digitaal vaardig of niet

Digitale vaardigheid

Onze nieuwe rol in de digitalisering van de samenleving en die van onze dienstverlening roept ook dilemma's op. We hebben initiatiefrijke en digitaal vaardige inwoners en ondernemers, maar ook kwetsbare en minder digitaal vaardige inwoners. Als overheid stimuleren we digitalisering en participatie, maar ondersteunen ook inwoners die niet zo goed mee kunnen komen met de digitalisering. We streven naar een inclusieve samenleving.

Dit dilemma vraagt erom dat we meekijken en ondersteunen daar waar nodig. Hoe richten we onze dienstverlening open en transparant in en bewaken we ook de privacy van inwoners? Hoe digitaliseren we onze dienstverlening en blijven we bereikbaar voor de minder digitaal vaardigen? Hoe zorgen we ervoor dat we geen 'digitale drempels' opwerpen voor inwoners die niet digitaal vaardig zijn? Hoe verhoudt rechtmatigheid zich tot eenvoud en doelmatigheid in onze dienstverlening? Nieuwe wetgeving, zoals de *Wet open overheid*, geeft ons de kaders en richtlijnen die we gebruiken om deze vragen te beantwoorden.

Ondersteunen van inwoners bij digitale identiteit

Bedrijven verzamelen steeds meer gegevens van mensen die online zijn. Mensen vullen op websites dagelijks hun gegevens in om iets aan te schaffen of ergens lid van te worden. Wat gebeurt er met deze gegevens? Wie heeft daar zeggenschap over?

Als overheid willen we onze inwoners helpen en ondersteunen in het omgaan met hun digitale identiteit op het internet. Inwoners moeten in staat zijn zelf te besluiten welke gegevens zij willen delen met anderen en de mogelijkheid hebben hun gegevens ergens te verwijderen. We nemen onze verantwoordelijkheid om gegevens veilig vast te leggen, ook als we deze 'in de cloud' opslaan. Daarnaast werken we volgens principes: onze *serviceprincipes*, onze *digitale principes*, en onze *data principes*.

Samen organiseren met andere gemeenten

Een mooi voorbeeld hoe we als overheid onze inwoners kunnen ondersteunen door als gemeenten met elkaar *samen te werken* zien we binnen de '*Common Ground*', een initiatief dat valt onder het 'Samen Organiseren' programma van de VNG. Common Ground is het idee om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur

een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Samen Organiseren is een goed middel om vraagstukken gezamenlijk aan te pakken en oplossingen te vinden voor maatschappelijke opgaven. De Common Ground is een samenwerkingsverband *van gemeenten voor gemeenten*, in de ontwikkeling van een door alle gemeenten gedeelde IT-infrastructuur. Door deze samenwerking worden we afzonderlijk en gezamenlijk flexibeler, eenvoudiger en efficiënter. Kijk voor meer informatie op de website van de VNG: Common Ground.

Onze digitale principes

Mensen maken gebruik van al deze nieuwe informatie en technologie, zowel privé als zakelijk. En soms wordt er misbruik van gemaakt. Alle reden dus om binnen onze gemeente betrouwbaar, veilig en verantwoord om te gaan met alle informatie die ons ter beschikking staat. Hierom hebben we al in 2019 ingestemd met de VNG *'Principes voor de digitale samenleving'*, en hebben we in december 2022 met de aangescherpte en aangevulde principes ingestemd. Deze zes principes bieden gemeenten een gedeeld kader voor vraagstukken rondom digitalisering en onze publieke waarden, waaronder het recht op privacy en autonomie. De principes geven een richting voor de gemeente bij digitalisering en het verantwoord gebruik maken van data en informatie in de openbare buitenruimte.

I. Digitalisering vraagt democratische besluitvorming

Aan de inzet van technologie in de openbaar toegankelijke ruimte gaat democratisch gelegitimeerde besluitvorming vooraf, op basis van plannen waarin onder meer het beoogde doel, aanpak, evaluatie-termijnen en de kansen en risico's voor maatschappij en publieke waarden zijn beschreven. Zo geven we uitvoering aan de kaderstellende rol van de gemeenteraad en het inzicht dat digitalisering politiek van aard is, met ruimte voor lokale afwegingen.

II. Van maatschappelijke waarde en ethisch verantwoord

De inzet van technologie, online en in de openbaar toegankelijke ruimte, dient bij te dragen aan publieke waarden en de aanpak van maatschappelijke opgaven, zoals bereikbaarheid, veiligheid, klimaatdoelstellingen en leefbaarheid. De inzet voldoet aan de meest recente inzichten over digitale grondrechten en de ethische toepassing van technologie, zodat de mens centraal staat en deze zich onbespied en anoniem kan bewegen in de openbaar toegankelijke ruimte. We stimuleren andere partijen om dit principe ook voorop te stellen.

III. Organiseren en evalueren voor ethiek, verantwoording en controle

Het doel, de kansen en de risico's van technologie voor maatschappelijke opgaven, publieke waarden, grondrechten en ethiek worden vooraf in kaart gebracht en doorlopend geëvalueerd, in proportie tot de mogelijke positieve en negatieve effecten. Bij elke nieuwe bestuursperiode wordt de inzet van technologie door het college geëvalueerd. We leren zo van de praktijk, ontwikkelen 'moresprudentie' over verantwoorde inzet en kunnen de inzet bijstellen of staken.

IV. Transparantie centraal

Wij zijn transparant en informeren inwoners en ondernemers actief over technologie en dataverzameling in de openbaar toegankelijke ruimte. Op het niveau van de specifieke toepassing, de koppeling met andere systemen en datasets en de keten van betrokken organisaties.

V. Rechten over data geregeld

Het verzamelen, beheren en bewaren van data voldoet aan geldende wet- en regelgeving. Een individu heeft daarbij beschikkingsrecht op data over hem of haar. Zij kan deze gegevens inzien, laten verwijderen, rectificeren en aanvullen en zij beslist of de data gedeeld mag worden met anderen en wat er verder mee gebeurt. Verzamelde data is verder open, toegankelijk voor publiek belang en deelbaar. Dit geldt ook voor data die door private partijen in de buitenruimte wordt verzameld en haar waarde aan die buitenruimte ontleent. Dit alles uiteraard voor zover wet- en regelgeving, veiligheidsrisico's of beschikkingsrechten op data dit niet beperken.

VI. Juridische basis op orde

De inzet en het gebruik van technologie kent een solide juridische basis. Deze is vooraf op een leesbare en democratisch toetsbare wijze in kaart gebracht, terug te vinden in de beleids- onderbouwing en door vertaald naar afspraken tussen (keten-)partners en inkoopcontracten met private partijen. Hierin zijn de inzichten over ethiek, digitale grondrechten en publieke waarden verwerkt tot juridische bindende bepalingen. Zo worden die inzichten ingezet om de ontwikkeling van de digitale samenleving in lijn te brengen met onze publieke waarden.

VII. Toegankelijke, veilige en gedeelde digitale technologie

Digitale infrastructuur in de openbaar toegankelijke ruimte voor dataverzameling en (her-)gebruik is voor iedereen beschikbaar en toegankelijk. Gemeenten voeren waar mogelijk regie op gebruik, inrichting en toegang en stimuleren samenwerking tussen inwoners, marktpartijen en kennisinstellingen in de ontwikkeling van toepassingen voor maatschappelijk nut. Hiertoe is de technologie veilig, inzichtelijk, koppelbaar en deelbaar. Zij is ingericht in lijn met de principes voor Common Ground, conform wet- en regelgeving en richtlijnen rond privacy en security, met toepassing van de FAIR-principes (vindbaar, toegankelijk, uitwisselbaar en herbruikbaar), en maakt gebruik van (open) standaarden, interfaces en protocollen om leveranciersafhankelijkheid te voorkomen.

Kijk voor een uitgebreide beschrijving van de principes op de website van de VNG: Principes voor de digitale samenleving.

Onze data principes

In 2019 hebben we als gemeente Haarlemmermeer het manifest 'Tada! Duidelijk over Data' ondertekend. Het manifest is bedoeld om samen met ondernemers en inwoners gezamenlijke afspraken te maken over de inzet van data. Deelnemende bedrijven, overheden, organisaties en inwoners zien veilig en verantwoord gebruik van data als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het Tada! manifest richt zich op een zestal thema's:

I. Inclusief

Onze digitale gemeente is inclusief. We houden rekening met de verschillen tussen individuen en groepen, zonder gelijkwaardigheid uit het oog te verliezen.

II. Zeggenschap

Data en technologie moeten bijdragen bij aan vrijheid van inwoners. Data zijn dienend. Om het leven vorm te geven naar eigen inzicht, zelf informatie te verzamelen, kennis te ontwikkelen, ruimte te vinden om jezelf te organiseren.

III. Menselijke maat

Data en algoritmen hebben niet het laatste woord. Menselijkheid gaat altijd voor. We laten ruimte voor onvoorspelbaarheid. Mensen hebben het recht om digitaal vergeten te worden. Zo blijft er altijd ruimte voor een nieuwe, schone start.

IV. Open en transparant

Welke data worden verzameld? Waarvoor? En met welke uitkomsten en resultaten? Daarover zijn we altijd transparant.

V. Legitiem en gecontroleerd

Inwoners en gebruikers hebben zeggenschap over de vormgeving van onze digitale stad. De overheid, maatschappelijke organisaties en bedrijven faciliteren dit. Zij monitoren de ontwikkeling en de maatschappelijke gevolgen.

VI. Van iedereen - voor iedereen

Data die overheden, bedrijven en andere organisaties uit de stad genereren en over de stad verzamelen zijn gemeenschappelijk bezit. Iedereen kan ze gebruiken. Iedereen kan er voordeel van hebben. Hier maken we gezamenlijk afspraken over.

Onze dienstverlenende principes

Eén ding staat voorop: in de visie staat de *mens* centraal! Dat gaat over onze inwoners en ondernemers, en ook over onze medewerkers. De visie wordt daarmee klantgericht en waarden-gedreven. De waarden die wij hierbij hanteren zijn onze vier dienstverlening serviceprincipes, zie onderstaande figuur.



Onze dienstverlening is makkelijk

Onze dienstverlening is door iedereen eenvoudig te gebruiken, ongeacht het kanaal waar iemand de voorkeur aan geeft. Informatie over onze dienstverlening is geschreven in begrijpelijke taal. Het is duidelijk wat er van een klant verwacht wordt en wat de klant van de gemeente kan verwachten; welke stappen deze moet nemen om een melding of een aanvraag te doen of om een initiatief in te brengen. De klant ontvangt altijd een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang.

Onze dienstverlening is betrouwbaar

Goede dienstverlening is instrumenteel goed op orde, dat betekent dat we goed bereikbaar zijn, dat informatie over onze dienstverlening actueel, correct en vindbaar is. We maken duidelijke afspraken en we komen onze afspraken na. Waar mogelijk of gewenst is de dienstverlening digitaal op een veilige manier beschikbaar.

Onze dienstverlening is menselijk

Wij benaderen de dienstverlening vanuit de mens, niet vanuit de processen en systemen. We hebben een flexibele en empathische instelling die het mogelijk maakt zo goed mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van onze klanten. We denken in oplossingen. Dat betekent dat we waar mogelijk met mensen meedenken om te verkennen en te bepalen wat er wél kan. We hebben oog voor de 'vraag achter de vraag'. We zorgen dat de klant zich welkom en geholpen voelt.

Onze dienstverlening is verbonden

Wij vallen de klant niet lastig met de verschillen binnen onze organisatie en de verschillen met andere overheidsorganisaties. We opereren als één gemeente of zelfs één overheid. Dat betekent dat het niet uitmaakt via welk kanaal iemand met ons in contact komt. We zorgen dat een klant in één keer op de juiste plaats terecht komt, ook buiten onze eigen organisatie. We sturen dus niemand van het kastje naar de muur. Waar mogelijk of nodig bieden we de klant één vaste contactpersoon en werken we multidisciplinair samen.

Een toegankelijke visie

We publiceren onze visie digitaal. Er is daarom grote kans dat u deze visie als 'pdf document' leest. We willen er wel zeker van zijn dat de visie op digitalisering ook echt voor zo veel mogelijk mensen te lezen is. Daarom hebben we de visie geschreven volgens de regels die voorgeschreven zijn in het Besluit digitale toegankelijkheid overheid. Daarmee is de visie in het pdf-formaat voor iedereen goed te lezen, ook voor mensen met een visuele beperking.

Trends die we gaan volgen

Om onze visie op digitalisering te kunnen vormen zijn we begonnen met een uitgebreid onderzoek naar welke ontwikkelingen er gaande zijn in de buitenwereld. Ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en data, maar ook op het gebied van wet- en regelgeving, en op maatschappelijk gebied. Dat alles landelijk, regionaal en lokaal.

Een onderzoek waarbij we ook goed gekeken hebben naar wat er bij andere gemeenten gebeurt, met name in onze eigen regio, waar we vaak mee samenwerken. En waar we ook in meegenomen hebben waar we al mee bezig zijn, en welke ambities we hierbij hebben. En een onderzoek waarin ook veel aandacht uitging naar wat onafhankelijke instituten (waaronder het Rathenau Instituut en de Autoriteit Persoonsgegevens) te zeggen hebben hoe de inzet van technologie impact heeft op de samenleving. Dit onderzoek heeft ons een schat aan informatie opgeleverd. Om ondanks de vele bomen toch het bos te kunnen zien is goed gekeken naar gemeenschappelijke kenmerken van de verschillende ontwikkelingen. Op basis van deze gemeenschappelijk kenmerken hebben we vier belangrijke, overkoepelende trends in beeld gebracht.

Overheid: eenvoudig & transparant



Deze trend laat zien dat de gemeente het voor inwoners, ondernemers en bezoekers steeds **eenvoudiger** maakt om zaken te regelen. Dit doen we niet alleen omdat nieuwe wetgeving, zoals bijvoorbeeld de Omgevingswet, ons daartoe dwingt, maar ook 'gewoon' omdat we dit belangrijk vinden. We willen het voor inwoners en ondernemers eenvoudiger maken om vergunningen aan te vragen, om informatie te vinden en om zaken te melden die verbetering kunnen gebruiken, en dan niet beperkt tot de openbare buitenruimte.

Hierbij hanteert de gemeente een transparante en open houding. Door transparant te zijn geeft de gemeente de buitenwereld inzicht in hoe de gemeente te werk gaat, welke data daarbij gebruikt wordt, welke beslissingen genomen worden en waar deze op gebaseerd zijn. Transparant gaat dus over het informeren van binnen naar buiten toe. Daarbovenop nodigt de gemeente inwoners en ondernemers uit om ook mee te doen, en samen te werken aan oplossingen voor uitdagingen waar we als gemeente en samenleving voor staan. Hiermee creëren we een open gemeente, waarin inwoners en ondernemers echt mee kunnen doen: participatie die twee kanten opwerkt.

Transparantie vergt wel iets van onze als gemeente. Om data en informatie beschikbaar te kunnen stellen moeten we er wel voor zorgen dat deze data en informatie op orde zijn. En transparantie is een groot goed, maar ook hier moeten we niet de privacy van inwoners en ondernemers uit het oog verliezen. Het aanbieden van data en informatie moet dus wel veilig gebeuren, beveiliging van informatie en rekening houden met privacywetgeving moet goed geregeld zijn.

Trend voorbeeld: Open Raadsinformatie

Een belangrijke voorwaarde voor democratische besluitvorming is openheid en transparantie. Daarom dienen de digitale raadsvergaderingen via een open en voor het publiek toegankelijke videoverbinding plaats te vinden. Natuurlijk is het daarbij van belang dat alle deelnemers en belangstellenden ook kunnen beschikken over alle relevante stukken, zoals de agenda en de besluiten van eerdere vergaderingen. Open Raadsinformatie maakt het mogelijk deze raadsstukken gestructureerd en makkelijk vindbaar beschikbaar te stellen als open data. Zo worden alle stukken op gelijke wijze beschikbaar gemaakt voor alle betrokkenen. Niet alleen de lokale stukken, Open Raadsinformatie biedt toegang tot de stukken van alle deelnemende gemeenten in heel Nederland. Daarmee geeft Open Raadsinformatie ook een impuls aan allerlei vormen van participatie door inwoners, instellingen en ondernemers.

Uit VNG-nieuwsbericht Open Raadsinformatie helpt gemeenteraad tijdens de coronacrisis

Data is overal



De trend 'data is overal' gaat over mensen, organisaties en 'dingen' die allemaal data genereren, verzamelen en gebruiken. Deze steeds grotere hoeveelheid data ('big data') kunnen we inzetten om informatiegestuurd te werken, waarbij we data gaan inzetten om beslissingen te nemen die op zo goed mogelijke informatie gebaseerd is, en niet op ons onderbuikgevoel. We gaan data-analyses gebruiken om te bepalen of we nog steeds de 'juiste dingen' aan het doen zijn, en we de dingen 'juist doen'.

Om data en informatie op deze manier te gebruiken moeten we er wel voor zorgen dat deze data en informatie op orde zijn. Het aanbieden van data en informatie moet wel veilig gebeuren, beveiliging van informatie en rekening houden met privacywetgeving moet goed geregeld zijn.

Op deze wijze kunnen we onze data beschikbaar stellen aan de buitenwereld, bijvoorbeeld in de vorm van Open Data. Hiermee stellen we inwoners, ondernemers en instellingen in de gelegenheid om met de gemeente mee te kijken en te denken. Hierbij hanteren we als regel dat we data nog maar eenmalig vastleggen en meervoudig gebruiken. We zoeken hiervoor de samenwerking op met andere overheidsinstanties, bijvoorbeeld via de VNG en hun platform Samen Organiseren/Common Ground.

Trend voorbeeld: het Open Urban Platform

Heel veel steden werken aan 'smart city'-programma's met bijvoorbeeld sensoren, slimme lantaarnpalen of smart parking. Met de digitalisering van diensten in de stad (zowel vanuit de overheid, als ook privaat) ontstaan nieuwe kansen en uitdagingen rondom het optimaal gebruiken van data door verschillende gebruikers, interoperabiliteit van oplossingen, transparantie van dienstenplatforms, en de governance daaromheen. Met andere woorden: hoe is het mogelijk om ervoor te zorgen dat data onafhankelijk van specifieke oplossingen of leveranciers toegankelijk zijn en, indien wenselijk, breed beschikbaar zijn voor verschillende diensten? De Nederlandse Praktijk Richtlijn Open Urban Platforms beschrijft hoe steden een nieuwe digitale infrastructuur kunnen vormgeven die daarvoor zorgt.

Uit BIG-nieuws artikel Nederlandse Praktijkrichtlijn Open Urban Platforms

Alles wordt slim



De wereld wordt steeds slimmer, mensen, maar zeker ook de technologieën die we in ons dagelijkse leven gebruiken, alles wordt 'slim'. Om van A naar B te reizen maken we gebruik van auto's, fietsen en OV mogelijkheden die steeds slimmer worden, en ons helpen om de reis zo snel en prettig mogelijk af te leggen. Thuis worden we ook geholpen door slimme apparaten, de koelkast weet wanneer we iets moeten kopen, en de thermostaat weet wanneer het warmer of kouder moet worden.

Mensen verwachten dat ook de gemeente 'slim' en efficiënt werkt, zoals ze dat thuis ook gewend zijn. De gemeente moet bijdragen aan de slimme samenleving, waarin 'slim' gewoond, gewerkt en geleefd wordt. Data wordt op een slimme manier gebruikt. Onze dienstverlening is niet alleen digitaal, maar ook persoonlijk, met oog voor de mens, we werken immers voor en met inwoners en ondernemers.

En we gaan mee in ontwikkelingen die ervoor zorgen dat alles steeds slimmer wordt. We kijken goed wat andere gemeenten en organisaties doen met deze ontwikkelingen, en passen succesvolle oplossingen waar mogelijk en wenselijk bij onszelf toe.

Trend voorbeeld: het 'slimme laadplein'

In het stadshart van Hoofddorp blijkt op het laadplein ook nog eens dat functionaliteit en duurzaamheid hand in hand gaan. De beschikbare ruimte is handig benut, zo zit de centrale batterij die de stroomopslag regelt verstopt in een bankje. Dit laadplein is kortom een aanwinst

voor de straat, en voor de elektrische rijder, die met meer dan 1500 laadpunten in de gemeente Haarlemmermeer toch al heel welkom was. Dat gebeurt in de gemeente Haarlemmermeer via een uniek dynamisch parkeersysteem, waarbij lampen met ondersteunende tekst aangeven wie er kan parkeren. Bij blauw kun je elektrisch laden, bij groen kan iedereen parkeren. Op het moment dat er niet wordt geladen, zijn er laadplekken beschikbaar als parkeerplek voor niet-elektrische auto's.

Uit Nationale Agenda Laadinfrastructuur nieuwsbericht Hoofddorp heeft een slim laadplein

Alles is verbonden



Als gemeente staan we midden in de samenleving. We zijn verbonden met inwoners en ondernemers, omdat we zien dat wij samen vorm en invulling geven aan de samenleving. Mensen werken, wonen en leven samen, zowel buiten als binnen onze organisatie. We willen samen met inwoners en ondernemers werken aan oplossingen voor de uitdagingen waar we voor staan, waarbij we de mogelijkheden bieden om te participeren. Iedereen moet hierin mee kunnen komen en doen, we willen inclusief zijn.

Een participatie samenleving gaat twee kanten op. We willen dat inwoners en ondernemers participeren bij de processen van de gemeente, bijvoorbeeld via inspraakmomenten voor plannen waar de gemeente mee bezig is. En als gemeente willen we participeren bij ontwikkelingen in de samenleving, bijvoorbeeld als inwoners hun eigen buurtbudget willen kunnen besteden aan zaken die de buurt belangrijk vindt.

Op technisch vlak zijn dingen, processen en data verbonden, via het Internet of Things. Maar ook mensen worden hiermee verbonden, waarmee een Internet of Everything ontstaat, een technologisch ecosysteem. Ecosystemen ontstaan ook door publiek-private samenwerking op een veelvoud van terreinen, denk bijvoorbeeld aan het ondersteunen van startende en groeiende ondernemers. En als we ons eigen organisatie als 'ecosysteem' gaan zien kan ook dat tot meer en betere samenwerking leiden, waarmee ook intern een grotere verbondenheid ontstaat.

Trend voorbeeld: de digitale tweelingstad

Meerdere gemeenten, waaronder Eindhoven, Rotterdam en Zwolle, zijn bezig met het ontwikkelen van een 'digitale tweelingstad'. Hierbij wordt de fysieke stad voorzien van een digitale tegenhanger, een 'digitale tweeling' van de fysieke wereld om ons heen. Met deze digitale tweeling wordt het mogelijk om scenario's te onderzoeken op het effect dat bepaalde omstandigheden (denk aan zware regenval, of juist extreme droogte) of maatregelen (denk aan wegwerkzaamheden, bouw van nieuwe woningen, aanleggen van groenvoorzieningen) op de omgeving zouden hebben. Met de digitale tweeling wordt het eenvoudiger om beter onderbouwde keuzes te maken, waarmee ook de uitlegbaarheid van keuzes richting inwoners en ondernemers wordt verbeterd.

De vijf VNG opgaven

Om focus te krijgen op de dingen waar we onze tijd en middelen aan besteden gaan we op hoofdlijnen uit van de vijf opgaven die de VNG beschrijft in haar rapport *Verenigingsstrategie Gemeenten 2024*.

Deze vijf opgaven bespreken we in dit onderdeel in relatie tot de vier trends. Welke rol spelen deze trends - en de kansen die ze bieden - in de aanpak van de gemeente om invulling te geven aan deze vijf opgaven? Hoe zorgen we voor balans tussen enerzijds de ontwikkelingen die gaande zijn binnen de trends en anderzijds de privacy en veiligheid van onze inwoners? Welke risico's lopen we als gemeente als we gebruik maken van allerlei nieuwe mogelijkheden, maar vooral: welk risico lopen we als we niets doen? Kijk voor een uitgebreide beschrijving van de opgaven op de website van de VNG: Verenigingsstrategie 'Gemeenten 2024'.

Een overheid in transitie

Bij al deze opgaven moeten we niet de veranderende rol van de overheid uit het oog verliezen. De overstap van een overheid die plannen maakt en regels opstelt en hier uitvoering aan geeft, naar een overheid die ondersteuning biedt en inzet op samenwerking is een aanzienlijke. De overstap van de sturende naar de samenwerkende overheid is hierbij niet alleen een gewenste verandering, maar ook een realistische verandering.

De informatiesamenleving



Als gemeente ontkomen we niet aan de gevolgen die de steeds verder voortschrijdende informatiesamenleving heeft op onze wijze van werken en de dienstverlening die we bieden. De vergaande digitalisering van onze samenleving brengt zowel kansen als risico's met zich mee. Ontwikkelingen in informatietechnologie zorgen ervoor dat steeds meer mensen toegang krijgen tot informatie en kennis die tot voor kort slechts voor een selecte groep mensen beschikbaar was.

'Met de inzet van datagedreven sturing kunnen gemeenten de aanpak van maatschappelijke opgaven en de gemeentelijke dienstverlening sterk verbeteren'

Uit VNG Gemeenten 2024

Als gemeente kunnen we op grotere schaal data gebruiken en door deze te combineren en te analyseren tot beter beleid én uitvoering komen. Aan de andere kant roept dit vragen op over onze privacy en of de informatie die beschikbaar is echt of 'nep' is. Wat doet artificiële intelligentie (AI) voor en met ons en is de data waarmee we AI-algoritmen voeden wel van voldoende kwaliteit? Wie is er niet al ooit slachtoffer geworden van cybercriminaliteit? Het is een stevige uitdaging om hier een balans in te vinden, te bepalen wat we inzetten en dat veilig doen.

Informatie als bouwsteen en grondstof voor beleid en uitvoering

In deze opgaven komen alle vier de benoemde trends bij elkaar. De informatiesamenleving drijft op het feit dat data overal is, door alles en iedereen geproduceerd en geconsumeerd wordt. Als gemeente gaan we daar ook op inzetten: met data-analyses beter te kunnen bepalen hoe beleid uitpakt in de uitvoering en op basis daarvan het beleid aanpassen. Een voorbeeld hiervan is hoe we data van meldingen over de openbare buitenruimte kunnen inzetten om tot efficiënte(re) handhaving van overlast te komen. Dat vraagt wel om data die op orde is,

waarvan we de kwaliteit weten en meten. En het vraagt om een veilige wijze van werken, zodat de privacy van inwoners gewaarborgd wordt.

Slimmere processen, producten en dienstverlening

Dat de wijze waarop wij werken hiermee slimmer wordt sluit aan bij de trend dat alles slim wordt. De data die we op orde brengen voeden we aan AI-algoritmen, waarmee we dienstverlenende processen kunnen verbeteren. Denk bijvoorbeeld aan een intelligente 'chatbot' die bezoekers van onze website op een slimme wijze aan het juiste antwoord helpt, en met elk bezoek bijleert om de volgende bezoeker nog beter en sneller te helpen. Of aan een algoritme dat in documenten en databases op zoek gaat naar privacygevoelige informatie en deze automatisch anonimiseert, om zo datalekken te voorkomen.

En als de coronacrisis ons iets heeft laten zien, dan is het wel dat we ook in ons eigen werk steeds meer afhankelijk worden van slimme technologie, om onder andere thuis te kunnen werken alsof we op kantoor zijn.

Alles is met elkaar verbonden: mens, data en technologie

Hiermee kan direct een bruggetje gelegd worden naar de trend alles is verbonden. Immers, doordat we nu op grote schaal thuis werken, vertrouwen we er wel op dat we ondersteund worden om in verbondenheid te kunnen samenwerken. De technische infrastructuur moet ervoor zorgen dat we én organisatorisch met elkaar kunnen samenwerken, maar ook technisch. Veel van onze software- applicaties staan al in 'de cloud', en dat zal alleen maar toenemen. Daardoor kunnen we thuiswerken.

Opdracht: overheid die eenvoudig en transparant werkt

Deze ontwikkelingen dragen daarom allemaal bij aan de laatste trend, dat wij als overheid eenvoudig en transparant werken. We krijgen de middelen om inwoners en ondernemers echt mee te nemen en mee te laten kijken, bijvoorbeeld bij aanvragen voor vergunningen en voorzieningen. Onze werkzaamheden vinden niet langer plaats 'achter de deur', maar worden zichtbaar voor de betrokken inwoners en ondernemers.

Voorbeeld uit VNG Gemeenten 2024: ondermijning tegengaan

In Breda kan de gemeente met één druk op de knop zien hoe personen en objecten zijn gelieerd aan andere mensen. De gemeente gebruikt gegevens zoals de basisregistraties personen, adressen en gebouwen, de waarde van onroerende zaken, het Kadaster en de KvK. Een speciale visualisatietool maakt het mogelijk om de verbanden tussen de diverse data goed in beeld te krijgen. Bij een mogelijk drugspand wordt eenvoudig zichtbaar wie de eigenaar van een pand is, wie de eventuele huurder, welke bv's er op het adres zitten en wie de zakenpartners zijn. Als dit alles wordt vergeleken met gegevens over andere drugspanden waar dezelfde mensen aan gelieerd zijn, blijkt al gauw of vervolgonderzoek nodig is. Zo kan ondermijnende criminaliteit effectiever worden bestreden.

Uitvoering en dienstverlening



De uitvoerings- en dienstverleningstaken, die wij als gemeente hebben, zijn divers en omvangrijk. Denk aan het verstrekken van paspoorten en rijbewijzen, omgevingsvergunningen maar ook het verstrekken van uitkeringen. Voor het kunnen uitvoeren van onze dienstverlening en taken, worden wij steeds afhankelijker van onze informatievoorziening. Digitale processen, toepassingen, data én de onderliggende technische infrastructuur zijn onze corebusiness geworden.

Informatie = communicatie = dienstverlening

We streven naar een passende dienstverlening voor al onze inwoners en ondernemers. We gaan het eenvoudiger maken om diensten of producten aan te vragen, om zelf over de benodigde informatie te beschikken en om zorgvuldig om te gaan met gegevens. De trend overheid: eenvoudig en transparant laat zien dat wij als gemeente de informatiepositie van onze inwoners en ondernemers willen verbeteren, contact zoeken om te participeren in onze samenleving én het vertrouwen kunnen bieden dat hun data veilig zijn en de privacy gewaarborgd wordt. Het gaat hierbij om wat we leveren, hoe we dat doen en hoe wij dat vervolgens

communiceren. Hiermee creëren we duidelijkheid over wat een inwoner of ondernemer van de gemeente kan verwachten en wat wij van hen verwachten.

We zijn verbonden met inwoners en ondernemers

Alles is verbonden met elkaar, niet alleen wij als samenleving, maar ook de informatievoorziening die hieraan ten grondslag ligt. Dat vraagt dat we in de ontwikkeling van oplossingen en uitdagingen goed in verbinding staan met onze omgeving. Wij willen een inclusieve gemeente zijn en dat vraagt actieve participatie met onze inwoners en ondernemers. Waar mogelijk richten we onze digitale dienstverlening bijvoorbeeld in co-creatie met de doelgroep in, zodat het aanvraagproces goed aansluit op de behoefte en passend is voor de situatie.

‘Het voordeel van samen bouwen aan collectieve voorzieningen en afspraken maken over standaarden zit in verbetering van de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening aan bewoners en ondernemers’

Uit VNG Gemeenten 2024

Met samen organiseren kom je verder

De laatste jaren hebben gemeenten een aantal grote stappen gezet om via ‘Samen Organiseren’ van de VNG de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers te verbeteren. Denk aan het als gemeenten samen bouwen aan collectieve voorzieningen, applicaties en afspraken maken over standaarden. We worden minder afhankelijk van marktpartijen, kunnen schaarse kennis en expertise bundelen en daarmee veel kosten besparen. We zijn betrouwbaar, duidelijk en zijn de spil in het web met andere overheidspartijen. We denken en gaan mee in deze ontwikkelingen en passen deze waar mogelijk toe.

Alles moet sneller en slimmer in uitvoering en dienstverlening

De trend alles is slim benadrukt dat de wereld steeds slimmer wordt, maar zeker ook de technologieën die we in ons dagelijks leven gebruiken. Onze inwoners en ondernemers verwachten van ons dat we slim en efficiënt werken en dat onze dienstverlening en taken op hun behoeften zijn afgestemd, zoals zij dat ook ervaren in de persoonlijke en zakelijke, dienstverlening door commerciële partijen. Een voorbeeld: wij kennen de inwoner en ondernemer, en halen relevante gegevens op zodat een aanvrager niet zelf iedere keer alle informatie hoeft in te voeren.

Anticiperen door informatiegestuurd werken

Om daaraan te kunnen voldoen, gaan wij als gemeente steeds meer informatiegestuurd werken. De gegevens die wij beschikbaar hebben, zetten we in om ons beleid aan te passen aan wat er daadwerkelijk gebeurt in onze samenleving. We baseren ons op onze data zodat we de juiste dingen aan het doen zijn. Data is overal, waarbij het onze taak als overheid is om ervoor te zorgen dat deze op orde is, toegankelijk en beveiligd is, en in overeenstemming met privacywetgeving gebruikt wordt.

Informatiegestuurd werken in het sociaal domein

Binnen het Sociaal domein zijn we in 2020 gestart met invulling gegeven aan ‘informatiegestuurd werken’ via twee ‘Data Lab’-trajecten. In beide trajecten wordt gekeken naar het declaratiegedrag van de zorgaanbieders - waar we mee samenwerken - vanuit twee verschillende perspectieven. In het eerste traject wordt met name gekeken naar het financiële aspect van de ingediende declaraties, om zo beter op gemaakte kosten te kunnen sturen. In het tweede traject wordt met name gekeken naar wat voor soort zorg gedeclareerd wordt, en wat de resultaten zijn binnen de zorgtrajecten waar onze cliënten in zitten, om zo te kunnen sturen op de meest efficiënte en effectieve zorginzet.

Fysieke opgaven



Gemeenten bevinden zich voor het fysiek domein in dynamische tijden. Mede door de enorme ontwikkelingen op IT-gebied zijn er vele kansen en uitdagingen. Qua dienstverlening in het fysiek domein richt het landelijk beleid zich steeds meer op transparantie, eenvoud en snelheid voor inwoners en ondernemers.

‘De Omgevingswet vraagt van gemeenten om een samenhangende aanpak te ontwikkelen om hiermee aan de slag te gaan, waarbij ook verbinding gelegd moet worden met opgaven in het sociaal domein’

Uit VNG Gemeenten 2024

Omgevingswet het grote voorbeeld

De introductie van de Omgevingswet en het bijbehorende Omgevingsloket is hier een mooi voorbeeld van. Via het Omgevingsloket zien initiatiefnemers – zoals aannemers, ondernemers, overheden en omwonenden – snel wat er mag in de leefomgeving. Ze kunnen bijvoorbeeld meteen een vergunning aanvragen, waarbij direct helder is welke randvoorwaarden hiervoor gelden en de doorlooptijd wordt sterk verkort.

Slimme technologie inzetten

Ook technologische ontwikkelingen in de fysieke wereld met een IT-component, spelen een steeds grotere rol. Zo worden we steeds meer een gemeente die gebruik maakt van slimme IT. Daar zijn slimme lantaarnpalen met ledverlichting en sensoren een goed voorbeeld van. Deze kunnen op afstand de lichtsterkte regelen (bijvoorbeeld op basis van gezette tijden, hoeveelheid daglicht of geluid) en via sensoren kan data worden verzameld over de luchtkwaliteit, hoeveelheid verkeer, et cetera. Deze data kan weer dienen als input voor het bijsturen van een omgevingsplan en zodoende kunnen wij als gemeente met behulp van IT en data steeds beter sturing geven aan het gewenste leefgebied voor onze inwoners en ondernemers.

Data koppelen levert nieuwe informatie

Willen we als gemeente transparant en eenvoudig zijn voor inwoners, dan moeten we onze informatievoorziening hierop inrichten. We gaan gebruik maken van de ontwikkelingen op technologisch gebied en de data waar we over beschikken. Door data uit verschillende systemen te combineren ontstaan ook kansen om deze in te zetten voor bijvoorbeeld de energietransitie waar we druk mee bezig zijn. En door data te koppelen krijgen we nieuwe informatie over de fysieke omgeving, die we voor meerdere doeleinden in kunnen zetten om onze dienstverlening te verbeteren. Zo gaan we op een efficiënte wijze met data om, zonder daarbij onze digitale en data principes uit het oog te verliezen.

Standaardiseren van processen waar mogelijk

Dit vereist dat we onze processen en werkwijzen hierop organisatiebreed laten aansluiten en dat informatiemanagement een prominente rol moet hebben binnen de gehele organisatie. Daarnaast ontstaat er behoefte aan strak georganiseerde gestandaardiseerde processen rondom het opslaan en distributie van data vanuit de organisatie. Veranderende processen zorgen er ook voor dat onze medewerkers anders moeten gaan werken, zowel intern, met elkaar, als met en richting onze inwoners, ondernemers en ketenpartners.

Meer samenwerken met inwoners en ketenpartners

Samenwerking is essentieel om onze inwoners en ondernemers nog beter van dienst te kunnen zijn. Dit betreft zowel de samenwerking binnen de gemeente én buiten de gemeente, met ketenpartners en onze inwoners. Verder kijkend dan afdelingen en teams en de blik verruimen om tot een organisatiebrede samenwerking op het gebied van informatie te komen.

Omgevingswet zorgt voor eenvoud

Onze gemeente is goed voorbereid op de komst van de Omgevingswet. Dit betekent dat inwoners en ondernemers in de gemeente Haarlemmermeer straks op transparante en eenvoudige wijze informatie kunnen opvragen over de omgeving waarin zij wonen en/of werkzaam zijn. Zo wordt het aanvragen van een vergunning een stuk eenvoudiger en daarmee een stuk aangenamer gemaakt.

De inclusieve samenleving



Een inclusieve samenleving is een samenleving waarin iedereen meedoet en mee kan doen. De mogelijkheden, talenten en eigen regie van de mens staan centraal. Als we kijken naar de technologische ontwikkelingen en de digitalisering van de samenleving, is het onze taak om zorg te dragen dat niemand buiten de boot valt en onze inwoners onze dienstverlening als "makkelijk, menselijk, verbonden en betrouwbaar" blijven ervaren. Daarnaast gaan we onze inwoners helpen in control te blijven met name als het gaat om bijvoorbeeld het bewaken van je digitale identiteit.

Haarlemmermeer is één van de (inmiddels 27) koploper-gemeenten (VNG) op het gebied van inclusie. Wij werken zoveel mogelijk in samenspraak met de doelgroepen actief en gemeentebreed aan een gelijkwaardige positie voor iedereen.

**‘Alle maatschappelijke partijen moeten, samen met
de overheid, het als hun taak en
verantwoordelijkheid zien om verdere tweedeling
en groei van de ongelijkheid een halt toe te roepen’
Uit VNG Gemeenten 2024**

Faciliteren van digivaardigheden

Huidige technologische ontwikkelingen en de digitalisering van de samenleving bieden kansen om dienstverlening meer inclusief te maken, maar tegelijkertijd levert dit voor een groeiende groep inwoners problemen op. Er zijn veel Nederlanders die moeite hebben met het digitaal zaken doen met de overheid. Rond de 2,5 miljoen Nederlanders vinden het moeilijk om te werken met digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. Ruim een miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt. We moeten dus niet alleen de mens digivaardiger maken, we moeten juist de technologie menswaardig maken. Ofwel: gemakkelijk te gebruiken door iedereen, ook door mensen met een (tijdelijke) beperking, ouderen, minder taalvaardigen, analfabeten, of minder digivaardigen. Alles is slim houdt in dat we onze dienstverlening meer digitaal maken, maar ook persoonlijker met oog voor de mens.

Menswaardige technologie in dienstverlening

Deze ontwikkeling is tweeledig. Aan de ene kant moeten we ervoor zorgen dat iedereen gebruik kan maken van onze (digitale) dienstverlening. En hebben wij als lokale overheid de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de technologie die wij gebruiken menswaardig is. Aan de andere kant zouden we technologie juist in kunnen zetten om de lokale samenleving en de dienstverlening inclusiever te maken. Data is overal, het is aan

ons als gemeente om dit op de juiste manier in te zetten om het buiten naar binnen te halen. Door het verzamelen van diverse data die we slim combineren, kunnen we onze dienstverlening gericht verbeteren.

Corona als belangrijke les

De coronacrisis heeft ons met de neus op de feiten gedrukt en geleerd dat het belangrijk is dat onze dienstverlening onder alle omstandigheden moet kunnen blijven functioneren, dat wij daarin bereikbaar blijven voor onze inwoners en ondernemers en ondersteunend zijn waar gewenst. De trend overheid: eenvoudig & transparant sluit aan bij het eenvoudig regelen van zaken met onze gemeente waarbij wij van binnen naar buiten zorgen voor transparantie. We informeren onze inwoners en ondernemers proactief en zijn transparant over ons proces.

Democratisch besturen



In de afgelopen jaren zijn belangrijke stappen gezet op het gebied van participatie. Ook in de komende periode blijft participatie de rode draad in onze aanpak. Ook wanneer er sprake is van tegengestelde belangen zien we meedenken en meepraten als de basis voor betere besluitvorming en het vergroten van draagvlak voor de uitkomst van een proces of plan. Dit geldt bij zowel de voorbereiding als bij de uitvoering van beleid. Het managen van verwachtingen en goede communicatie over de uitkomsten zijn daarbij essentieel.

**‘Meer dan ooit zien bestuurders in dat beleid vaak
beter wordt als inwoners daadwerkelijk worden
betrokken bij de voorbereiding daarvan en dat
draagvlak onder inwoners de legitimiteit en
acceptatie van beslissingen vergroot’
Uit VNG Gemeenten 2024**

Lokale democratie versterken

De gemeente maakt werk van de versterking van de lokale democratie. Veel aandacht gaat uit naar het vroegtijdig en daadwerkelijk betrekken van inwoners, ondernemers en andere partijen bij beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering. Het gaat erom inwoners meer te betrekken bij gemeentelijke beleidsbeslissingen en om ruim baan te geven aan initiatieven van inwoners en ondernemers en andere partijen. De representatieve en de participatieve democratie vullen elkaar aan, het samenspel is hierbij van wezenlijk belang.

De belangrijkste trend die hier om de hoek komt kijken is die van de overheid, eenvoudig en transparant. Deze trend wordt niet alleen gestuurd door nieuwe wetgeving die de overheid dwingt om meer open en transparant te werken, maar ook door de eigen behoefte van de gemeente om samen met inwoners en ondernemers op te trekken, omdat bestuurders en ambtenaren zien dat beleid beter wordt als inwoners vroegtijdig betrokken worden. Ook wordt hiermee het draagvlak, de legitimatie en acceptatie van nieuw beleid vergroot.

Een gelijkwaardige informatiepositie

Hiervoor is wel nodig dat de informatiepositie van inwoners, ondernemers en andere partijen gelijkwaardig is aan die van de gemeentelijke organisatie. Openbare stukken zoals besluiten en vergunningen moeten net zo eenvoudig te vinden en te gebruiken zijn voor belanghebbenden voor onze medewerkers. Om dat te kunnen bereiken zal de informatie en data die gedeeld worden, op orde moeten zijn, wat een haakje is naar de trend data is overal. Dit vraagt immers naast het op orde brengen van de data om de nodige maatregelen om privacy en informatiebeveiliging te borgen.

Naast het technische aspect van de trend alles is verbonden zien we hier ook de sociale component van deze verbondenheid terug. Inwoners willen graag participeren en meedoen en -denken hoe hun leefomgeving wordt ingericht. De tijd dat een select clubje mensen dit namens hen doet bestaat niet langer.

Participatie in Haarlemmermeer

Sinds 2014 zetten we explicieter in op (e-)participatie binnen onze organisatie, in ons bestuur, en buiten bij onze inwoners, ondernemers en andere partijen. Achterliggend doel van deze inzet is om de blijvende rol van participatie in de organisatie te kunnen borgen en vasthouden, onderdeel van ons dagelijks werk te maken en van onze omgang met de inwoners, ondernemers en andere partijen. In de eerste jaren lag de focus op kennisontwikkeling, participatiepilots in projecten en de ontwikkeling van instrumenten om meer verbonden te zijn met onze inwoners. Sommige instrumenten zijn digitaal, zoals het digipanel en het jongerenpanel, een enquête instrument, en (mini)websites met interactieve mogelijkheden. Dit zijn vaste, beschikbare middelen waarvan de hele organisatie gebruik kan maken en die duidelijk en herkenbaar zijn voor onze inwoners. Zo ontwikkelen we een meer herkenbare Haarlemmermeerse lijn in participatie.

In 2019 hebben we voor het eerst een digitaal projectenplatform ingezet voor participatie bij project Badhoevedorp Centrum. In 2021 hebben we een belangrijke volgende stap gezet in de vorm van een pilot met e-participatietool OpenStad (open source software). Dit digitale platform ontwikkelen we geleidelijk aan tot dé vindplaats voor alle informatie over (langdurige en impactvolle) projecten en beleid, waarbij participatie aan de orde is.

Swipocratie is een andere online tool die we in 2021 hebben ingezet, om inwoners en ondernemers van Haarlemmermeer mee te laten denken over de groei van onze gemeente. Met deze tool kunnen deelnemers door te swipen (als bij dating apps) stellingen beoordelen en hun mening geven. We hebben goed geluisterd naar inwoners en ondernemers, om hun ideeën mee te kunnen nemen in de Verdichtingsvisie, die onder meer regelt waar in onze gemeente hoogbouw kan komen. Swipocratie is hierbij ingezet om de deelnemers op een toegankelijke en laagdrempelige manier eenvoudig hun mening te laten geven over dit complexe onderwerp. Ook bereiken we hiermee een bredere doelgroep dan bij offline participatie.

En in 2021 heeft de gemeenteraad kaders gesteld bij participatie aan de hand van een digitaal instrument (THiNK! Twice). De vragen die daarbij aan de orde komen, heeft de gemeenteraad verwerkt in haar Werkwijze gemeenteraad bij participatie, vastgesteld in september 2021.

Participatie blijft altijd maatwerk, waarin on- en offline middelen worden ingezet om zoveel mogelijk mensen een stem te geven. Inzet is en blijft om diversiteit bij participatie te vergroten, het bereik te verbreden en inwoners, ondernemers en andere partijen meer te betrekken en daarbij alle verschillende participanten, dus ook de 'zachte stemmen' ruimte te bieden om mee te denken, mee te praten en mee te beslissen over zaken in hun leefomgeving. Juist digitale middelen, in combinatie met offline participatie, kunnen daarbij goed ondersteunen.

Tot slot

We zijn aan het eind gekomen van onze visie op digitalisering. Vier trends. Vijf opgaven. Dat is wat wij zien gebeuren in de wereld om ons heen. Deze visie geeft ons een leidraad richting de toekomst, op basis waarvan we aan de slag kunnen. Daarbij gaan we uit van de principes die we omarmd hebben, die we als kaders hanteren als we digitalisering en data inzetten voor onze inwoners en ondernemers. En dit gaan we samen doen, en slimmer.

Kortom: Samen Slimmer!

Onze visie zegt bewust niets over wanneer deze toekomst 'af' is. De toekomst is immers nooit af. Het tempo waarmee we aan de slag gaan, en hoe hoog we de lat leggen in het realiseren van onze ambities wordt onderdeel van de uitvoeringsagenda. De uitvoeringsagenda is daarmee het logische vervolg op en een concretisering van deze visie op digitalisering. De visie schetst het kader waarbinnen deze plannen uitgewerkt gaan worden. Door bewust nu alleen een visie neer te leggen behouden we de flexibiliteit om nieuwe ontwikkelingen in de onderkende trends daar waar wenselijk te omarmen, zonder onze visie los te laten. Zoals gezegd, is de toekomst in deze zin nooit 'af'. Onze visie ontwikkelt zich daarom dynamisch en past zich aan in de tijd, net als onze dienstverlening en onze manier van werken.