



Digitaal Informatiebeleid 2021-2025

Wendbare informatievoorziening voor een wendbare organisatie en stad

Leeswijzer

Dit document bestaat uit twee delen.

Het eerste deel beschrijft hoe we de afgelopen periode onze informatievoorziening hebben verbeterd en waar we ons de komende periode op willen richten. We geven onze visie op de Nijmeegse informatievoorziening en het gebruik van informatietechnologie (IT). We willen met ons digitaal informatiebeleid een wendbare informatievoorziening realiseren die de organisatie in staat stelt om wendbaar te opereren en de stad zo goed mogelijk te bedienen.

Het tweede deel van het document beschrijft op hoofdlijnen wat we gaan doen om onze doelen te bereiken.

Naast dit hoofddocument is er een bijlage waarin de in dit hoofddocument benoemde uitgangspunten verder worden toegelicht.

Inhoud

Leeswijzer	2
Eerste deel: Visie	4
Inleiding	4
Definitie en ambitie	4
Definitie	4
Ambitie	4
Wendbaarheid	5
Maatschappelijke veranderingen	6
Technologische ontwikkelingen	6
Wat is nodig?	7
Ontwikkelen, leren en innoveren	8
Samenwerken en elkaar leren kennen	8
Ontwikkelen leiderschap	8
Opgavegericht werken	8
Bedrijfsvoering maakt mogelijk	8
Dienstverlening	8
Open en weerbaar	8
Tweede deel: Actieplan op hoofdlijnen	9
Wat gaan we doen?	9
Wat loopt er al en waar sluiten we op aan?	10

Eerste deel: Visie

Inleiding

Gemeente Nijmegen wil zo goed mogelijk aansluiten op de steeds snellere dynamiek van de stad. We moeten als organisatie zodanig wendbaar zijn dat we om kunnen gaan met veranderende maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. Dit is een van de hoofddoelen van het organisatieontwikkelingstraject binnen de gemeente Nijmegen.

De gemeentelijke Visie op Dienstverlening neemt de belevingswereld van de Nijmegenaren en de opgaven in de stad als vertrekpunt. Regels, systemen en procedures moeten daarbij ondersteunen. Technologie en de digitalisering van bedrijfsprocessen spelen daarbij een steeds belangrijkere rol. Naast 'financiën' en 'personeel' is 'informatie' een bedrijfsmiddel waarop we als organisatie bewust en actief sturen.

Dit digitaal informatiebeleid legt de verbinding tussen de organisatieontwikkeling, de visie op dienstverlening en ons informatiebeleid. Het bouwt voort op het vorige beleidsplan en kent een horizon van 4 jaar. Maar het is geen blauwdruk voor de komende periode. We blijven evalueren, verbeteren en bijstellen om wendbaar mee te bewegen met wat de organisatie en de stad van ons vragen.

Definitie en ambitie

Definitie

Onder informatiebeleid verstaan we de op bestuursniveau vastgestelde visie met uitgangspunten, middelen en afspraken met betrekking tot de gemeentelijke informatievoorziening. Het beschrijft waar we als organisatie voor staan, hoe we werken en gebruik maken van informatietechnologie (IT).

Ambitie

Onze informatievoorziening moet de organisatie in staat stellen om wendbaar te opereren zodat zij haar taken optimaal kan uitvoeren. Als één organisatie, met ruimte voor maatwerk waar dat nodig is. We moeten onze dienstverlening daarmee zo kunnen organiseren dat de Nijmegenaar en de stad centraal staan.

Wendbaarheid

De afgelopen jaren hebben we niet stil gezeten. Dit informatiebeleid is geen breuk met eerder beleid maar een bijstelling daarvan. We zijn nog volop bezig met realisatie van eerder geformuleerd beleid en leren nog steeds bij van wat we doen en wat we om ons heen zien gebeuren. We verbeteren onze informatievoorziening om, binnen de kaders die voor ons gelden, de Nijmegenaar zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dat doen we door als organisatie wendbaar te zijn en door de ondersteunende informatievoorziening wendbaar in te richten. Zodat we kunnen meebewegen met veranderende omstandigheden. Hieronder enkele voorbeelden van op die manier de afgelopen jaren zoal is gerealiseerd.

We hebben een nieuwe moderne taakgericht ingerichte gemeentelijke website. Bezoekers kunnen eenvoudig en snel informatie vinden en doen waarvoor ze komen. Waar veel behoefte aan blijkt te zijn ('toptaken') wordt automatisch het eerst getoond. Consequente toepassing van de huisstijl leidt tot herkenbaarheid en vertrouwen. Door gebruik van moderne responsieve technologie is toegankelijk gebruik voor iedereen en met alle soorten apparaten mogelijk.

Moderne informatievoorziening maakt het mogelijk om de Meedoenregeling voor mensen met een laag inkomen beter uit te voeren. De Nijmegenaar en de betrokken organisaties kunnen eenvoudiger gebruik maken van de regeling. Als gemeente handelen we de benodigde administratie sneller en goedkoper af.

In samenwerking met de Radboud Universiteit is gewerkt aan doorontwikkeling en brede inzet van het identiteitsplatform IRMA. Als gemeente Nijmegen hebben we gezorgd dat Nederlandse burgers hun persoonlijke gegevens uit de Basisregistratie Personen kunnen opvragen en in eigen beheer kunnen gebruiken. Een belangrijke stap om inwoners te voorzien van een betrouwbare digitale identiteit en hen in staat te stellen regie te voeren op eigen gegevens.

Door gebruik van sensoren is er meer zicht op wat zich in de stad afspeelt. Door inzicht in looproutes van voetgangers kunnen winkeliers hun bedrijfsvoering daarop afstemmen en kunnen wij de infrastructuur gericht verbeteren. Door met sensoren de luchtkwaliteit in de stad te meten weten we beter welke factoren een rol spelen en kunnen passende maatregelen worden genomen. Passend bij onze 'open en weerbaar' principes is daarbij veel aandacht geschonken aan privacy en ethiek.

Nijmegenaren die een bijstandsuitkering van de gemeente ontvangen zijn binnen een pilot in de gelegenheid gesteld om in plaats van een statusformulier in te leveren, gebruik te maken van een moderne online voorziening. Veilig en gemakkelijk voor de Nijmegenaar en efficiënt voor de gemeentelijke organisatie.

Bovenstaande voorbeelden laten zien hoe nieuwe vormen van informatievoorziening en gebruik van IT ons in staat stellen om de Nijmegenaar en de stad beter van dienst te zijn. Reden om ook de komende jaren attent te blijven op nieuwe kansen en daar als organisatie op in te spelen. Dit Digitaal Informatiebeleid draagt bij aan het realiseren van de wendbaarheid in informatievoorziening die we daarvoor nodig hebben.

Maatschappelijke veranderingen

De maatschappij verandert continu. De gemeente Nijmegen wil als een moderne overheidsorganisatie staan voor een economisch veerkrachtige, sociale en gezonde, duurzame en aantrekkelijke stad. Van de overheid op afstand worden we de overheid als partner van de Nijmegenaar. Die kan onze hulp vaak goed kan gebruiken want de wereld wordt steeds complexer. We willen Nijmegenaren ondersteunen om hun weg te vinden in de digitale wereld. Zodat ze regie houden over hun offline- en online- leven en zeggenschap hebben over hun gegevens. Een reden waarom we samen met partners in de stad het manifest 'Wij zijn Open en Weerbaar Nijmegen' hebben opgesteld. De Nijmegenaar wil bij de gemeente, net zoals bij commerciële bedrijven, eenvoudig digitaal diensten afnemen. Maar niet iedereen kan of wil mee in de digitale transitie. Ook mensen die digitaal minder vaardig zijn moeten kunnen participeren in een steeds vaker digitale samenleving. Als gemeente de taak om wendbaar te zijn en te blijven doen wat de stad en de Nijmegenaren van ons vragen.

Technologische ontwikkelingen

Technologische ontwikkelingen gaan momenteel razendsnel. Tijdens de Coronacrisis stelde technologie zoals videovergaderen ons in staat om als organisatie te blijven functioneren. We bleken voldoende wendbaar om effectief gebruik te maken van de mogelijkheden die technologie bood en zullen blijvend anders werken dan we deden. Als gemeente hoeven we geen voorloper te zijn in gebruik van technologie. Maar we moeten wel zorgen dat we niet achterop raken. In de afgelopen jaren zijn we ontwikkelingen zoals 'big data' en 'data-analyse' gaan benutten om meer datagestuurd te werken, om beleid en uitvoering te verbeteren. Steeds meer applicaties en gegevens verhuizen naar cloud-omgevingen. We gebruiken sensor-technologie om privacy-vriendelijk zicht te krijgen op bewegingen in de stad, 5G is er en Kunstmatige Intelligentie en data-analyse zijn het stadium van 'veelbelovend' voorbij. Al deze vormen van moderne technologie bieden nieuwe kansen maar ook bedreigingen.

Digitalisering dringt steeds dieper door in de organisatie en het leven van de Nijmegenaar. Als gemeente moeten we meebewegen met wat om ons heen gebeurt en effectief, efficiënt, veilig en transparant omgaan met (ook) moderne technologie. De eerder genoemde uitgangspunten zijn daarbij onze leidraad voor de komende vier jaren.



Wat is nodig?

Om als organisatie doelgericht te kunnen ontwikkelen zijn heldere uitgangspunten en afspraken nodig die richting geven aan nieuwe ontwikkelingen. Daarmee kunnen we de juiste keuzes maken en toetsen of we wel met de goede dingen bezig zijn. Dit document beschrijft de uitgangspunten voor gebruik van informatievoorziening en IT binnen gemeente Nijmegen.

Binnen het organisatieontwikkeltraject 'Naar een mooie organisatie' zijn vijf sporen benoemd waarlangs we als organisatie actie ondernemen: 'Leren, ontwikkelen & innoveren', 'Samenwerken & elkaar kennen', 'Ontwikkelen van leiderschap', 'Opgavegericht werken' en 'Bedrijfsvoering maakt het mogelijk'. Dit document gebruikt diezelfde sporen om uitgangspunten en acties te beschrijven en vult die aan met twee extra sporen: 'Dienstverlening' en 'Open en Weerbaar'. Indeling en vormgeving van dit document is hetzelfde als van de beleidsnotitie 'Visie op Dienstverlening'.

Door de opbouw en vormgeving van de organisatieontwikkeling en dienstverleningsvisie over te nemen benadrukken we dat digitaal informatiebeleid niet los daarvan is te zien en de hele organisatie aangaat. Digitalisering is niet meer 'iets van de ICT-afdeling', maar verschuift naar de kern van de samenleving en het functioneren van de overheid. Net zoals 'financiën' en 'personeel' dat al langer zijn, is 'informatie' voor de gemeente een cruciaal bedrijfsmiddel geworden dat actieve sturing door het management vereist.

De volgende pagina beschrijft per spoor welke uitgangspunten we hanteren. De uitgangspunten zijn kort en krachtig in de 'we-vorm' geformuleerd. Ze worden meer in detail beschreven in de bijlage.



Ontwikkelen, leren en innoveren • We ontwikkelen kort cyclisch • We ontwikkelen zowel degelijk en gepland als snel en innovatief met moderne technologie • We investeren in de <i>T-shaped</i> professional • We ontwikkelen met onafhankelijke componenten • We streven naar eenvoud Samenwerken en elkaar leren kennen • We zijn open en transparant waar mogelijk • We maken duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en taken • We werken samen met een standaard set applicaties • We werken samen met andere gemeenten aan betere informatievoorziening • We combineren klant- en beleidsuitvoering denken • We gebruiken open standaarden en open source software Ontwikkelen leiderschap • We voeren actief regie over uitbestede taken • We leggen gegevens eenmalig vast en vragen op bij de bron • We maken gebruik van bedrijfsfuncties voor het toewijzen van eigenaarschap • We faciliteren digitaal samenwerken; medewerkers moeten voldoende digitaal vaardig zijn Opgavegericht werken • We laten opgaveteams bepalen wat passende informatievoorziening is • We werken vanuit de bedoeling, niet vanuit de organisatie, regels en systemen • We gebruiken inzichten uit data voor het ontwikkelen, uitvoeren en verantwoorden van beleid • We respecteren taakgerichte verschillen maar werken als 1 organisatie	Bedrijfsvoering maakt mogelijk • We passen ICT aan op de behoeften van de Nijmegenaar en de organisatie en stoppen met wat te weinig oplevert • We herontwerpen processen rigoureus bij digitaliseren en beginnen met waar de Nijmegenaar en de organisatie het meeste aan hebben • We maken maximaal gebruik van data • We zorgen dat informatiebeveiliging en privacy op orde zijn • We maken informatie duurzaam toegankelijk • We gebruiken ook moderne technologie • We zien het internet als ons belangrijkste netwerk • We bieden medewerkers een veilige en flexibele digitale werkplek Dienstverlening • We denken in diensten • We werken opgavegericht en focussen op externe diensten • We zorgen dat ons informatiebeleid de visie op dienstverlening ondersteunt • We maken het de Nijmegenaar gemakkelijk waar het kan • We zorgen dat onze websites en apps voor iedereen toegankelijk zijn Open en weerbaar • We werken open en weerbaar • We verbeteren de informatiepositie van de Nijmegenaar • We stellen verantwoord vertrouwelijke gegevens beschikbaar • We stellen klantprofielen op die voldoen aan privacy eisen • We bieden Nijmegenaren regie op hun gegevens • We nemen beslissingen op basis van professionaliteit, intuïtie en data • We hebben oog voor ethische aspecten, ook bij partners • We gebruiken open standaarden en open source software
--	--

Tweede deel: Actieplan op hoofdlijnen

Wat gaan we doen?

We sluiten aan bij wat er al loopt in de organisatie. We ontwikkelen onze informatievoorziening in lijn met de gemeentelijke organisatieontwikkeling en de vastgestelde visie op dienstverlening. We sluiten aan bij landelijk beleid zoals NL DIGIbeter, de agenda voor de digitale overheid. We zijn proactief en zorgen dat we klaar zijn voor ontwikkelingen die op ons afkomen zoals de Omgevingswet¹ en de Single Digital Gateway².

In lijn met ons streven naar samenwerking nemen we actief deel aan gemeentelijke initiatieven zoals 'Samen Organiseren' en 'Common Ground'. We haken aan bij wat er al loopt en ontwikkelen nieuwe activiteiten op onderdelen waar we nog niet goed genoeg in zijn. Het College van Burgemeester en Wethouders bepaalt de visie en stelt het beleid vast. Het Gemeentelijk Managementteam stuurt en bewaakt en afdelingen voeren uit.

Dit informatiebeleid is geen breuk met, maar een bijstelling van eerder informatiebeleid. We zijn al volop aan de slag met verbeterlagen. We noemen hier daarom slechts enkele hoofdlijnen van waar we mee bezig zijn. We ontwikkelen, monitoren, leren en stellen voortdurend bij. Via projectintakes en portfoliomanagement wordt de vinger aan de pols gehouden. Waar nodig



-
- 1 De Omgevingswet biedt gemeenten de mogelijkheid om met overzichtelijkere regels de leefomgeving meer in samenhang in te richten zodat het bijv. makkelijker wordt om bouwprojecten te starten. Het daarbij gebruikte Digitaal Stelsel Omgevingswet bestaat uit lokale systemen van overheden en de onderdelen van de landelijke voorziening (DSO-LV), zoals het Omgevingsloket.
 - 2 Vanuit Europa is de verordening Single Digital Gateway uitgevaardigd, waarmee de Europese Commissie de interne Europese markt wil versterken. Deze verordening heeft impact op de dienstverlening van gemeenten. De verordening vereist onder andere dat een deel van de huidige informatie over producten en diensten in het Engels wordt aangeboden. Uitgangspunt is verder dat als een procedure beschikbaar is voor een burger of ondernemer van een lidstaat, deze ook toegankelijk moet zijn voor gebruikers uit andere lidstaten.

worden bijstellingen in beleid voorgelegd aan het Gemeentelijk Management Team zodat we in de juiste richting blijven bewegen.

Wat loopt er al en waar sluiten we op aan?

Nijmegenaar	Organisatie	Bedrijfsvoering	Informatievoorziening	Informatietechnologie
• Centraal stellen van klantbehoeften. • Verbeteren van de informatiepositie. • 24x7 toegankelijke online dienstverlening. • Verhogen van digitale weerbaarheid.	• Centraal stellen van klantbehoeften. • Digitaal bewustzijn en digitale vaardigheden bij medewerkers. • (Lijn)management verder verantwoordelijk voor informatiseringsvraagstukken. • Transparant wat betreft gegevens en verwerking.	• Processen volledig herontwerpen bij digitalisering. • Inrichten vanuit klantperspectief. • Zo eenvoudig en <i>lean</i> mogelijk. • Gebruik van data voor ontwikkelen, uitvoeren en verantwoorden van beleid.	• Betrouwbare, persoonlijke en gemakkelijke online voorzieningen voor de Nijmegenaar. • Optimale taakuitvoering voor afdelingen mogelijk maken. • Gegevens uitwisselen via applicatiediensten. • Eenmalig vastleggen en ophalen van gegevens bij de bron. • Duurzaam toegankelijk maken van informatie.	• Zorgvuldig en onder eigen regie (verder) gebruik maken van Cloud voorzieningen. • Gebruik van moderne technologie. • Gebruikte technologie is toegankelijk en veilig.

Hierboven zijn een aantal ontwikkelingen weergegeven die (ook) de komende jaren aandacht vragen. Er is onverminderd aandacht nodig voor onderwerpen zoals informatiebeveiliging, privacy, transparantie, digitale duurzaamheid en verantwoording van gegevensgebruik. In vergelijking met het vorige informatiebeleidsplan zijn er ook een aantal aandachtspunten bijgekomen. Omdat de samenleving steeds meer digitaal wordt en de afhankelijkheid alsmaar toeneemt, moeten we ons bijvoorbeeld voortdurend afvragen hoe we ons als gemeente in de digitale samenleving willen gedragen. Samen met andere gemeenten hebben we geconcludeerd dat de gemeentelijke informatievoorziening moet worden gemoderniseerd om niet achterop te raken en de mogelijkheden van nieuwe technologie te kunnen benutten.

Voor alle uitdagingen geldt dat we daarbij zullen moeten samenwerken om succesvol te zijn: met gemeenten, maatschappelijke partijen, bedrijfsleven en natuurlijk de Nijmegenaren. Hoe een en ander precies gaat verlopen is niet te voorspellen. Een wendbare informatievoorziening gaat ons helpen om op het juiste moment mee te bewegen met wat om ons heen gebeurt.