



Wij zijn Equalit

Strategische visie 2022-2026



Documentinformatie

Documentdetails

Documenttype	Beleidskader	Proces	Beleid
Reviewcycle	Vierjaarlijks	Proceseigenaar	Deelnemersraad van Equalit

Documenthistorie¹

Versie	Versiedatum	Status	Auteur
0.9	17-mei-2021	Concept	Werkgroep strategische agenda • Huib de Korte • Tim Verlaan • Mandy de Haas • Marc van Dort • Merijn Backx • Miranda Lamers
0.99	11-okt-2021	Concept	Werkgroep strategische agenda

Laatste goedkeuring²

Naam	Datum	Paraaf

Vertrouwelijk en uitsluitend voor intern gebruik

Dit document is gemaakt door Equalit. Dit document is enkel bedoeld voor intern gebruik bij Equalit en de bij Equalit aangesloten deelnemers.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Equalit.

¹ De laatste definitieve versie maakt alle voorgaande versies ongeldig.

² Elke definitieve versie moet worden goedgekeurd door de proceseigenaar. Ook de reviewcycle moet als zodanig worden afgetekend door proceseigenaar ook indien er geen wijziging van het document nodig is.

Inhoud

Documentinformatie.....	2
Documentdetails.....	2
Documenthistorie	2
Laatste goedkeuring	2
1 Inleiding.....	4
2 Waarom we samen digitaliseren	5
3 Voor onze inwoners, ondernemers en organisaties	6
3.1 De ambitie	7
3.2 De uitgangspunten.....	7
4 We werken datagedreven.....	9
4.1 De ambitie	9
4.2 De uitgangspunten.....	10
5 We werken op een moderne en betrouwbare infrastructuur	12
5.1 De ambitie	12
5.2 De uitgangspunten.....	12

1 Inleiding

Sinds 2007 werken gemeenten binnen Equalit-verband samen op het ICT-platform van Equalit. Deelnemers zijn met hun eigen applicaties ingestapt bij Equalit om de 3K's (kosten, kwetsbaarheid en kwaliteit) te verbeteren en trekken gezamenlijk op bij applicatieontwikkeling en onderlinge kennisdeling. Equalit heeft oorspronkelijk het karakter van een beheersorganisatie op het gebied van ICT, die de organisaties ontzorgen op vooral technisch gebied. Inmiddels is Equalit een samenwerkingsverband waarvan 11 gemeenten onderdeel zijn. De gemeenten staan voor dezelfde uitdagingen op het gebied van dienstverlening aan inwoners, ondernemers en instellingen. De samenwerking draagt bij aan de verhoging van de kwaliteit van onze processen en informatievoorziening, de vermindering van de kwetsbaarheid van onze organisatie, en aanbestedingsvoordelen op het gebied van ICT.

Equalit ontwikkelt zich van een beheersorganisatie ("u vraagt, wij draaien") naar een ontwikkelorganisatie die ook goed beheert ("een share met collectieve verantwoordelijkheid"). De rijksoverheid stelt hoge eisen aan de digitalisering van gemeentelijke dienstverlening. De 'klant moet producten digitaal kunnen afnemen, met aandacht voor hen die niet of minder digitaal vaardig zijn. Inspelen op de ontwikkelingen vraagt om digitalisering, om inzicht, om goede interne processen, om heldere communicatie en om ontwikkeling van vaardigheden en kennis van onze medewerkers.

Gemeenten met een beperkte omvang zijn onvoldoende in staat om zelfstandig in te spelen op de veranderende digitale samenleving. Het is noodzakelijk om kennis, kunde, en financiële middelen (regionaal) te bundelen, zodat organisaties klaar zijn voor digitale toekomst. In algemene zin zijn we bij technologische ontwikkelingen geen koploper (innovator), maar bevinden ons vooraan in het peloton (vroege volger), waarbij de dienstverlening leidend is.

Om de gezamenlijke uitdaging het hoofd te bieden en verdergaande digitalisering van informatie en processen voor een betere gemeentelijke dienstverlening en bedrijfsvoering te realiseren, is een strategische agenda opgesteld. Op die manier wordt de innovatieve kracht van Equalit optimaal benut, zodat de samenwerkingspartners bouwen aan een toekomstbestendige digitale infrastructuur met eigentijdse toepassingen.

De voorliggende strategische agenda geeft antwoord op de volgende vragen:

- Waarom digitaliseren we samen en waar zetten we op in?
- Hoe digitaliseren we samen?
- Wat hebben we nodig om samen te digitaliseren?

2 Waarom we samen digitaliseren

Een volledig digitale samenleving, waar burgers centraal staan en vertrouwen hebben in de overheid. De overheid als IT partner voor burgers en ondernemers. Dit is het decennium van digitale verlichting, nu ook voor de overheid.

Door samen te werken:

- borgen we de publieke waarden van de digitale samenleving;
- voldoen we aan de digitale verwachtingen van burgers;
- bewegen we mee met en hebben we grip op de markt;
- zitten we aan het stuur van de digitale samenleving in 2030.

De missie:

Goede morgen! Of -middag, of -avond... of misschien wel -nacht. Met drieduizend ambtenaren bij elf gemeenten in Midden- en West-Brabant staan wij 24/7 paraat om 300.000 burgers en bedrijven te helpen. Want wij zijn Equalit. Wij digitaliseren samen de gemeentelijke dienstverlening.

De samenleving digitaliseert steeds verder. Digitalisering is meer dan alleen maar computers, tablets en applicaties. Het gaat over het centraal stellen van de (ondernemende) burger en het creëren van maatschappelijke meerwaarde, ambtenaren die als vakspecialist zelf in staat zijn die meerwaarde te creëren door slim gebruik te maken van techniek. Het Equalit van 2025 bestaat uit drieduizend medewerkers die ieder voor zich uitleggen wat we zijn, wat we doen, en bovenal voor wie.

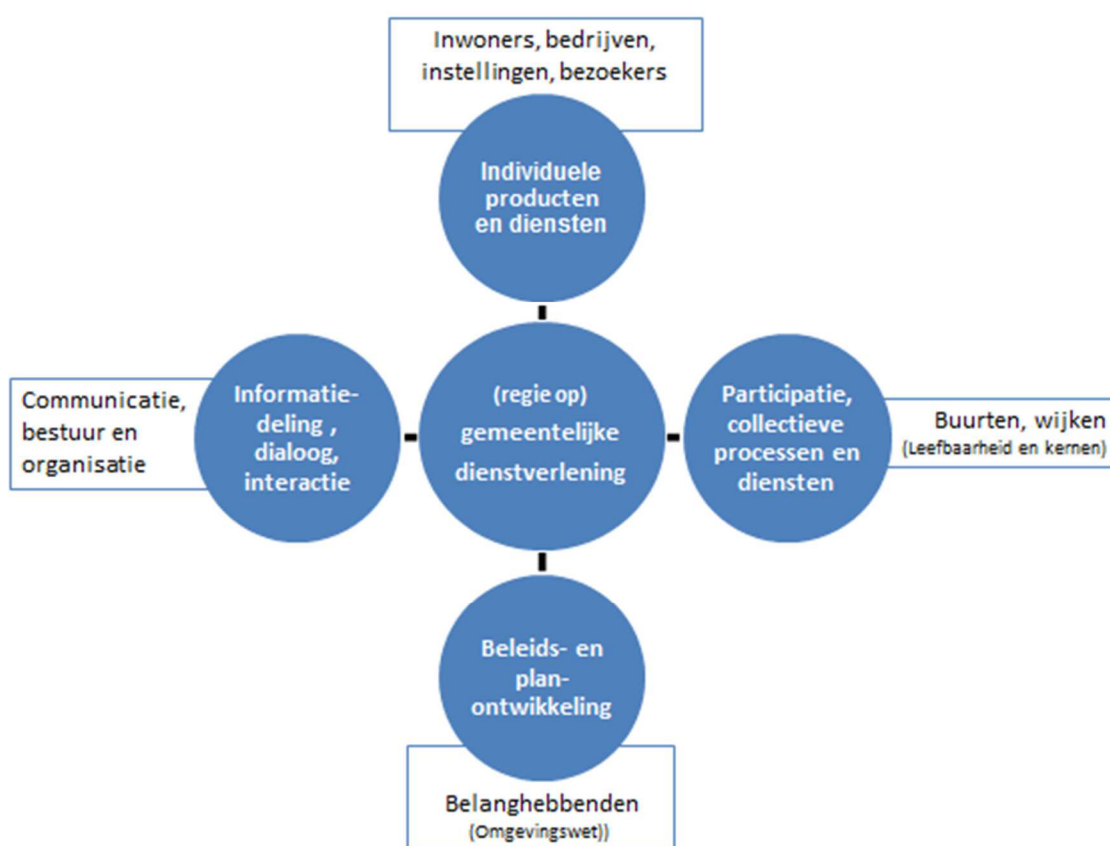
Het gemeenschappelijk belang dat het Equalit van 2025 heeft, is het creëren van maatschappelijke impact. Dit kan alleen als we de inhoud van ons werk als vertrekpunt nemen, in plaats van techniek en systemen waarmee we ons werk mogelijk maken. Of dit nu het ophalen van vuilnis is, het verstrekken van uitkeringen, verzorgen van goed onderwijs of heffen van belastingen. Digitalisering zit in *alle* processen, in alle vakafdelingen.

In 2025 is de focus verschoven van het optimaliseren van een digitale technische werkomgeving voor de gemeenteambtenaar van de 21^e eeuw naar ambtenaren die slimme digitale bedrijfsprocessen voor de lokale overheid met maximale maatschappelijke impact maken en gebruiken.

3 Voor onze inwoners, ondernemers en organisaties

Voor producten en diensten die de gemeente verzorgt zijn inwoners, ondernemers of organisaties vaak aangewezen op de gemeente. Zij hebben dan geen keuze in leverancier. Een goede dienstverlening die aansluit bij hun behoefte en verwachting is hierom belangrijk.

Gemeentelijke dienstverlening is veelomvattend. Het gaat meestal om informatieverstrekking of het leveren van producten en diensten. Het gaat ook om het ondersteunen van processen van participatie of van initiatieven vanuit de samenleving, en om het faciliteren en voortijdig betrekken van belanghebbenden bij beleidsontwikkeling of planvorming. De veranderende positie van de gemeente ten opzichte van medeoverheden, ketenpartners en initiatiefnemers vraagt ook steeds meer een regisserende rol van de gemeente.



Ontwikkelingen in de samenleving hebben invloed op de dienstverlening van gemeenten. De verhoudingen tussen overheid, bedrijfsleven en inwoners veranderen. Technologische ontwikkelingen gaan snel. De Rijksoverheid stelt hoge eisen aan de digitalisering van gemeentelijke dienstverlening. De 'klant' moet producten digitaal kunnen afnemen, met aandacht voor hen die niet of minder digitaal vaardig zijn. Inwoners en ondernemers hebben verschillende verwachtingen, willen zelf hun zaken regelen, hun manier van contact kiezen, ook steeds meer buiten kantooruren. Inspelen op de ontwikkelingen vraagt om digitalisering en informatiemanagement, om ontwikkeling van vaardigheden van onze medewerkers.

Tenslotte maakt de landelijke overheid het makkelijker voor burgers en ondernemers om data van de overheid te verkrijgen en gebruiken, onder andere door nieuwe wetgeving zoals Wet Hergebruik van Overheidsinformatie en Wijzigingswet Open Overheid.

3.1 De ambitie

We voldoen aan de behoefte en verwachting van de klant of we overtreffen deze zelfs.

De behoeften en verwachtingen van onze klanten zijn leidraad voor (de inrichting van) onze dienstverlening. Het is aan de klant op welke manier (website/online, mail, telefoon, balie, op locatie) de dienstverlening plaatsvindt. Ongeacht het kanaal krijgt de klant dezelfde informatie. Wij behandelen de klant zoals de klant zelf behandeld wilt worden. In alles wat we doen zetten we de klant voorop, daarna volgen de regels en procedures.

Dit wil niet zeggen dat de klant te allen tijde koning is. Wat we kunnen leveren is onder andere mede afhankelijk van wet- en regelgeving, en de mate van digitalisering van producten en diensten. Wat de klant mag verwachten, wordt duidelijk gecommuniceerd.

Door altijd online digitale dienstverlening aan te bieden, sluiten we aan bij de ontwikkelingen in de samenleving. Nieuwe technieken bieden ondersteuning aan afhandeling van relatief eenvoudige en standaard aanvragen. Hierdoor kunnen medewerkers zich meer focussen op het behandelen van de complexere aanvragen en producten en het persoonlijke contact met de klant. En door in samenhang gebruik te maken van verschillende data en zodoende integrale klantbeelden zijn de gemeenten in staat om proactieve dienstverlening te verrichten.

3.2 De uitgangspunten

Wij zijn dichtbij en toegankelijk

- De gemeente is voor iedereen plaats- en tijdsafhankelijk herkenbaar, bereikbaar en betrouwbaar door optimale online-dienstverlening terwijl telefonisch en fysiek contact mogelijk blijft. Een inwoner, bedrijf of instelling kan altijd terecht bij de gemeente voor hulp of een doorverwijzing.

Deskundige, professionele medewerkers

- Voor de samenwerking binnen Equalit is het belangrijk dat we op een gelijk professioneel niveau blijven. Medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om binnen hun handelingsruimte het verschil te maken in dienstverlening, om een prettige klantervaring tot stand te brengen bij de klant, en binnen de samenwerking een volwaardige sparring-partner te zijn; zij willen dit continu verbeteren.



Datagedreven dienstverlening

- Wij gebruiken digitale gegevens om de kwaliteit van onze dienstverlening actueel in beeld te hebben en om onze dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren.
- Voor het faciliteren van participatie wordt gemeentelijke data, waaronder geografische informatie, eenvoudig ontsloten en indien mogelijk toegankelijk gemaakt voor inwoners, bedrijven en organisaties. Op die manier wordt het voor inwoners en bedrijven mogelijk om op basis van informatie te kunnen meedoen, meebeslissen en meepraten.

Wij organiseren samen dienstverlening

- Een continue verbetering van kwaliteit en bedrijfsvoering van gemeentelijke dienstverlening. Gezamenlijk organiseren maakt standaardisatie sneller mogelijk (bijvoorbeeld in geval van processen en digitale formulieren), waardoor meer ruimte ontstaat voor het leveren van maatwerk waar nodig.

4 We werken datagedreven

Alle Equalit-deelnemers hebben de ambitie om (meer) gebruik te maken van gegevens als rode draad voor het proces van maken, monitoren en evalueren van beleid en voor het leveren van goede dienstverlening aan inwoners, bedrijven en (maatschappelijke) partners. Er is een toenemende vraag vanuit het inhoudelijke taakvelden naar analyses en inzichten op basis van beschikbare gegevens. Dat maakt dat alle deelnemende gemeenten de ambitie hebben om zich te ontwikkelen naar een organisatie die op een integrale, gefundeerde en duurzame manier met data omgaat.

Data is steeds meer het vertrekpunt. Datagestuurd werken biedt vele kansen voor organisaties om permanent te (blijven) anticiperen en reageren op actuele ontwikkelingen, zowel op het niveau van beleid als in de uitvoering. Door meer en slimmer data te verzamelen, te koppelen en om te zetten in bruikbare informatie kan meer datagedreven sturing plaatsvinden aan de ontwikkeling of uitvoering van beleid.

Een datagedreven of informatiegestuurde organisatie bepaalt de doelstellingen niet vóór het analyseren van data, maar leidt de doelstellingen van de data af. Zodoende wordt datagedreven werken gebruikt om toekomstige ontwikkelingen te voorspellen en hier vervolgens zo goed mogelijk op in te spelen. Data helpt processen zo effectief en efficiënt mogelijk in te richten, waardoor beslissingen sneller, beter én accurater genomen kunnen worden.

4.1 De ambitie

Datagedreven werken is bij iedere deelnemende gemeente geïmplementeerd en alle deelnemers voldoen aantoonbaar aan het geambieerde niveau

Alle deelnemers werken datagedreven: gegevens vormen de rode draad voor het proces van maken, monitoren en evalueren van beleid en voor het leveren van goede dienstverlening aan inwoners, bedrijven en (maatschappelijke) partners. Hierdoor is er sprake van een toegenomen vraag naar analyses en inzichten op basis van beschikbare gegevens vanuit verschillende organisaties. (Beleids)doelstellingen worden gebaseerd op data. In dit kader zijn (beleids)medewerkers, managers en bestuurders meer 'databewust'.

De volwassenheidsladder van Gartner is een algemeen gebruikt model dat aangeeft op welk (ambitie)niveau het gegevensmanagement van een organisatie zit. Het model kent 5 (ambitie)niveaus:

1. Ad hoc datamanagement
2. Afdelingsgericht datamanagement
3. Centraal datamanagement
4. Sturend datamanagement
5. Datamanagement als 'organisatiewaarde'

waarbij ieder niveau een eigen set van uitgangspunten kent op de thema's:

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| a. Datakwaliteit | d. Beleid |
| b. Mens & cultuur | e. Beheer en architectuur |
| c. Processen | f. Governance en ownership |

De ambitie is om iedere deelnemende gemeente te laten voldoen aan trede 4 van de volwassenheidsladder voor gegevensmanagement. Iedere gemeente ambieert 'datasturing' en pas op volwassenheidsniveau 4 is er sprake van 'Sturend datamanagement'. Dit is een ambitie voor de langere termijn. De concrete ambitie voor 2025 is realisatie van trede 3: 'Centraal datamanagement'.

4.2 De uitgangspunten

In 2025 hebben we 'Centraal datamanagement', om vervolgens door te ontwikkelen naar 'Sturend datamanagement'. Dat betekent dat per thema de volgende (door)ontwikkeling plaatsvindt:

- Datakwaliteit:
van (niveau 3): de (data)kwaliteitsaspecten zijn gedefinieerd. Achterin de informatieketen wordt de datakwaliteit gecorrigeerd;
naar (niveau 4): vooraan in de informatieketen wordt de datakwaliteit gecontroleerd en vindt zo nodig geautomatiseerde correctie van de datakwaliteit plaats;
- Mens en cultuur:
van (niveau 3): het organisatiebrede belang van data wordt op alle niveau's gevoeld;
naar (niveau 4): datamanagement is onderdeel van de cultuur van de desbetreffende organisatie;
- Processen:
van (niveau 3): er zijn centrale dataprocessen voor data-definiëring (het zogenaamde 'gegevenswoordenboek': een gecentraliseerde opslagplaats van informatie over gegevens zoals betekenis, relaties met andere gegevens, oorsprong, gebruik en indeling) en voor de zogenaamde masterdata;
naar (niveau 4): uitvoering van datamanagementprocessen vindt onder centrale verantwoording plaats;
- Beleid:
van (niveau 3): er is centraal beleid voor data-architectuur en -beheer;
naar (niveau 4): er is sprake van kaderstellend beleid voor data-architectuur en -beheer. Dit beleid bevat o.a. gezamenlijke uitgangspunten op gegevensuitwisseling, eigenaarschap, beveiliging etc.;
- Beheer en architectuur:
van (niveau 3): er is sprake van centraal databeheer op procesniveau. Er zijn datawarehouse-architecten;
naar (niveau 4): centraal datamanagement bewaakt de data-architectuur. Er zijn informatiearchitecten;
- Governance en ownership:
van (niveau 3): het eigenaarschap van data-definiëring en masterdata is gecentraliseerd. Voor de overige data geldt decentraal eigenaarschap;
naar (niveau 4): data-eigenaren zijn betrokken bij verandertrajecten en de datakwaliteit wordt met kwaliteitsbewakers (zogenaamde 'datastewards') geborgd.

Er is sprake van één centraal Datafundament

- Bij het realiseren van de ambitie is gebruik gemaakt van het Datafundament: een gezamenlijk technisch platform met een datawarehouse als onderdeel. Het datawarehouse is een onderdeel van het datafundament waarin zowel actuele als historische gegevens worden opgeslagen, bedoeld om datagedreven werken door de deelnemende gemeenten mogelijk te maken en te ondersteunen.
- Het datafundament is dé plek waar gegevens van de deelnemers op een gestandaardiseerde en uniforme manier worden opgeslagen om vervolgens gebruikt te kunnen worden bij het maken van analyses en voorspelmodellen en het ontwikkelen van dashboards en rapporten. De juridische verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de individuele gemeenten omtrent (bron)gegevens blijven gewaarborgd.

We voldoen aan de wettelijke verplichting van open overheidsdata

- Het open data platform binnen het datafundament geeft de mogelijkheid om data te ontsluiten in het kader van de Wet Open Overheid (Woo). Op basis van de dataclassificatie en richtlijnen voor het toepassen van “Open Data” kan een selectie van data openbaar worden gemaakt via het open data platform.

We hebben bijzondere aandacht voor het beheer van geo-informatie en de kwaliteit van basis- en kernregistraties in het algemeen

- Binnen het thema datagedreven werken en het datafundament is er bijzondere aandacht voor het beheer van GEO- informatie en de kwaliteit van basis- en kernregistraties in het algemeen (GEOhuis). In 2025 streven we naar een optimale en duurzame inrichting, gebruik en opslag van de (geo-basis)registraties in de bedrijfsvoering van de gemeenten.

5 We werken op een moderne en betrouwbare infrastructuur

Equalit staat voor het leveren van excellente, duurzame, digitale dienstverlening aan haar deelnemers. Dit is altijd gedaan op basis van een eigen infrastructuur binnen eigen datacenters. Onze deelnemers werken in toenemende mate in informatieketens waarbij gegevens en processen gedeeld worden met ketenpartners. Ook zien we dat in toenemende mate applicatieleveranciers hun oplossing (uitsluitend nog) als een dienst ('SaaS') aanbieden. Het zelf in eigendom hebben van een infrastructuurplatform wordt om die reden steeds minder relevant. Daarnaast zien we trends en ontwikkelingen in de markt en bij samenwerkingsverbanden zoals Common Ground.³ Dit heeft een ander platform voor innovatie en digitalisering nodig, waarbij Equalit zich richt op verantwoord en succesvol gebruiken van cloudtoepassingen in verschillende omgevingen.

5.1 De ambitie

We maken verantwoord en succesvol gebruik van cloudtechnologie en hebben grip op de complexiteit van de omgevingen en hun leveranciers zodat we het platform optimaal in kunnen zetten voor dienstverlening, bedrijfsvoering en innovatie.

5.2 De uitgangspunten

We zijn in control op de multi cloudomgeving

- Regiefuncties op het gebied van beleid, architectuur, informatiebeveiliging, privacy, inkoop, contractmanagement zijn belegd en kennisniveau is op orde
- We voeren zowel strategisch als tactisch regie op de ontwikkeling van op cloud- of SaaS-gebaseerde diensten door een planmatige aanpak en aandacht voor continuïteit en veiligheid van gemeentelijke processen.

Er is een landingsplaats voor nieuwe ontwikkelingen

- Er is een werkplaats voor innovatie. We bevorderen de samenwerking tussen de deelnemers optimaal, zodat innovatie op het gebied van werkprocessen en dienstverlening richting burgers en bedrijven goed ondersteund wordt. Onderdeel van de werkplaats is een digitale omgeving waarin proefopstellingen gemaakt kunnen worden.

We hebben een moderne en toekomstbestendige werkplek voor medewerkers

- De werkplek beperkt zich niet alleen tot de zogenaamde desktop (bijv. Citrix in de huidige omgeving) maar alles wat betrekking heeft op de complete werkruimte van een gebruiker. Hieronder vallen ook alle producten en diensten die betrekking hebben op samenwerking en communicatie, zoals Office365 producten.

³ Common ground = gezamenlijke afspraken over digitale infrastructuur die leiden tot een nieuw informatielandschap, waarin ict-voorzieningen ontwikkeld en gebruikt kunnen worden, en gedeeld wordt door alle gemeenten in Nederland. Zie voor meer uitleg op: <https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground>



We werken veilig en geautoriseerd

- We hebben een consistente toegang tot applicaties en diensten die conformeert aan actuele informatiebeveiligings- en privacy-eisen. We werken met gestandaardiseerde profielen voor toegang tot applicaties en diensten waardoor het beheer eenvoudiger en betrouwbaarder wordt en de kans op bijvoorbeeld datalekken of ongeoorloofde toegang tot gegevens gereduceerd is.