

Groninger Digitale Ambitie

Ambities en principes van de gemeente Groningen in de digitale samenleving

Versie 1.3

| | |
|--|----|
| Onze digitale ambitie | 3 |
| Onze principes van digitalisering..... | 4 |
| Dienstverlening: Als u van ons diensten wilt of moet afnemen: | 5 |
| Bestuur, politiek en democratie: Hoe we u willen betrekken bij uw gemeente: | 6 |
| Ethiek en Privacy: Hoe we met uw data en privacy omgaan: | 6 |
| Veiligheid: Hoe we met u voorbereid zijn op misdaden en problemen in de digitale wereld..... | 7 |
| Digitale Inclusie: Hoe we willen zorgen dat iedereen mee kan doen | 8 |
| Samenwerking: Hoe we samenwerken met andere organisaties en bedrijven | 8 |
| Innovatie: Wat we doen om ons te blijven ontwikkelen | 8 |
| Wat vragen we van u als inwoner? | 9 |
| Onze aanpak..... | 10 |

Onze digitale ambitie

Groningen is een **moderne gemeente**. We maken gebruik van digitalisering om het algemeen te belang te dienen en onze maatschappelijke taken te vervullen. We verbeteren de communicatie met onze inwoners en de dienstverlening voor onze inwoners, en we betrekken ze bij wat er in de gemeente gebeurt. Daarbij beschermen we onze inwoners tegen de bedreigingen en ondersteunen ze bij de uitdagingen als gevolg van digitalisering.

Groningen is ook een **menselijke gemeente**. We digitaliseren, maar realiseren ons dat we soms fouten maken. En ook een inwoner kan onbedoeld een foutje maken. Voor al die gevallen hebben we een makkelijke en stressvrije manier om te vragen om behandeling met persoonlijk contact. Zeg maar een "noodknop". Ook in die gevallen reageert de gemeente vlot, adequaat en empathisch, waarbij de bedoeling voorop staat en niet het systeem.

Dit is kort samengevat de essentie van onze digitale ambitie. Waarom formuleren we zo'n ambitie?

We leven in een tijdperk waarin onze omgang met informatie de gemeente legitimiteit geeft voor haar bestaan. Digitalisering grijpt in op al onze maatschappelijke taken en op onze dienstverlening aan inwoners. Informatie, tegenwoordig digitaal, vormt de kern van ons gemeentelijk handelen en daarmee verdient digitalisering een essentiële plaats in de strategische inzet van de gemeente. We zitten in een transformatie van de organisatie, de processen en onze samenwerking met inwoners. Daarom hebben we deze Groninger Digitale Ambitie opgesteld.

We hebben ervoor gekozen de focus te leggen op wat we op het vlak van digitalisering kunnen betekenen voor inwoners. We spreken daarbij van "inwoners", in het geloof dat we als we het goed doen voor inwoners dat ook goed is voor ondernemers, kennisinstellingen, bedrijven, ketenpartners, forensen, bezoekers, toeristen en anderen waarmee de gemeente te maken heeft. De basis van goede dienstverlening, goed bestuur, ethisch bewustzijn, goede samenwerking en visie op innovatie verschilt niet voor al deze belanghebbenden.

We gebruiken technologie en digitale middelen om onze inwoners beter van dienst te zijn, om ze beter te kunnen betrekken bij wat er in hun gemeente gebeurt en we ondersteunen ze bij kansen en bedreigingen als gevolg van nieuwe digitale technieken. Daarbij is de mens leidend, en niet de technologie.

We hebben onze ambitie uitgewerkt in een lijst van principes die vertellen wat we willen betekenen voor inwoners. Het zijn ruim 30 principes gegroepeerd in 7 thema's. Om die uitgangspunten zo goed mogelijk te realiseren vragen we onze inwoners om binnen hun mogelijkheden met ons mee te gaan in deze digitale transformatie.

Onze principes van digitalisering

We formuleren de gewenste situatie in termen van een aantal principes. Deze principes geven aan vanuit welke waarde we iets voor onze inwoners willen bereiken. Hoewel we deze uitgangspunten nastreven, is er geen eindpunt met een ideaal eindresultaat.

We realiseren ons ook dat er allerlei beperkingen zijn bij het navolgen van de principes. We hebben beperkte middelen en weten in veel gevallen nog niet wat inwoners precies van ons verwachten, of wat echt nodig is. We moeten nog vaak in gesprek gaan om te ontdekken wat nodig is, wat het beste werkt en wat mogelijk is. En zo bepalen we ook samen welke kant we op willen.

De principes zijn afgeleid van onze Groningse waarden zoals beschreven in het Coalitieakkoord en het (concept) Strategieboek van de gemeente Groningen. We hebben ze gegroepeerd in de volgende thema's:

- Dienstverlening
- Bestuur, politiek en democratie
- Ethiek en privacy
- Veiligheid
- Digitale inclusie
- Innovatie
- Samenwerking

De grote maatschappelijke uitdagingen komen nauwelijks aan de orde in deze ambitie. Denk aan klimaatverandering, energietransitie, verdeling van welvaart etc. We dragen daar als gemeente zeker aan bij, maar we zien dat ontwikkelingen op grotere schaal (landelijk, Europees, of zelfs globaal) in samenhang met de keuzes en het gedrag van mensen bij deze uitdagingen het meest bepalend zijn. Wellicht kunnen digitale middelen bijdragen, maar ze zijn maar een deel van een antwoord. We kiezen er daarom voor om deze grote thema's niet in de principes te verwoorden, anders dan in algemene termen over innovatie. Wel kunnen we de stand van zaken en de trends rond deze thema's met digitale middelen beter volgen, en daarvoor is dan ook een principe opgesteld.

We kiezen ervoor om in de formulering van onze principes direct onze inwoners aan te spreken. Hiermee willen we benadrukken dat we de afstand naar onze inwoners zo klein mogelijk willen houden. Door de inwoner direct aan te spreken ervaart iedere lezer intenser wat het principe echt betekent.

Dienstverlening: Als u van ons diensten wilt of moet afnemen:

- Bijna alle diensten van de gemeente Groningen kunt u via digitale kanalen aanvragen en afnemen.
- U kunt ervan uitgaan dat de digitale dienstverlening van de gemeente Groningen, altijd herkenbaar is als officieel, verifieerbaar echt en betrouwbaar. *Op kanalen van derden (zoals WhatsApp en Facebook) hebben we geen volledige controle over de veiligheid en de privacy. Daar om zijn ze niet geschikt voor alle vormen van dienstverlening, en spreken we aanvullende regels af voor de omgang met persoonlijke en vertrouwelijke gegevens.*
- U kunt ook altijd tijdens onze openingstijden hulp krijgen van een medewerker in gevallen waarin u geen digitale middelen wilt of kunt gebruiken. *Als de situatie zich daarvoor leent helpen we u bij voorkeur digitaal. Maar als dat niet lukt of niet bij de situatie past kunt u bellen of persoonlijke ondersteuning van een van onze medewerkers krijgen. Op die manier willen we zo efficiënt mogelijk werken: de meeste mensen kunnen zich met selfservice redden, waardoor we menskracht kunnen inzetten voor die mensen die (een beetje) hulp nodig hebben.*
- Als u vindt dat de gemeente een fout heeft gemaakt, kunt u vragen om persoonlijk contact. Dat geldt ook als u zelf onbedoeld een fout heeft gemaakt. *Iedereen kan onbedoeld fouten maken, zoals vergissingen bij het invullen van een formulier. Dat overkomt ons zelf ook wel eens. In die gevallen kunt u contact met ons opnemen, en proberen we de zaak op de lossen, op een invoelende en menselijke manier. We kijken daarbij naar de intentie van de wet.*
- U hoeft maar één keer uw gegevens in te voeren, omdat we uw gegevens aanvullen vanuit voor ons toegankelijke databronnen. We doen dat binnen de regels van de wet, en met uw toestemming. We gebruiken alleen die gegevens die op dat moment nodig zijn. *U hoeft dus bijvoorbeeld niet meer uw adres in te voeren als u zich al geïdentificeerd heeft, we halen uw adres dan uit het bevolkingsregister.*
- U kunt gepersonaliseerde dienstverlening krijgen op basis van analyse van uw data en algemene voorkeuren, maar alleen als u daarvoor nadrukkelijk toestemming geeft. *Hiermee bedoelen we dat we u suggesties geven zoals: als u een verhuizing doorgeeft, wilt u dan ook dat we u helpen bij een parkeervergunning en bij afvoer van grofvuil? We zorgen ervoor dat we daarbij ongewenste profilering voorkomen, onder andere door geen gebruik te maken van bijzondere persoonsgegevens.*
- U krijgt te maken met één gemeente Groningen, ook via digitale media. *We sturen u dus niet meer van loket naar loket, maar zorgen ervoor dat processen soepel doorlopen over onze verschillende contactmogelijkheden heen. U kunt bijvoorbeeld online beginnen en het daarna afmaken aan het loket zonder dubbel werk te doen. We vragen dus ook niet steeds opnieuw om dezelfde gegevens.*
- U kunt zich voor digitale dienstverlening op een veilige en betrouwbare manier digitaal identificeren, natuurlijk binnen de grenzen van landelijke en Europese wetgeving. *Dit kan deels al via DigID, maar in de toekomst kan dat naar verwachting ook op andere manieren.*

- U kunt in één digitaal dossier al uw interacties met de gemeente Groningen inzien. *Als u in de toekomst inlogt op het online portal van de gemeente Groningen, kunt u uw hele dossier inzien, u kunt inzien wat we van u weten, welke zaken nog lopen en wanneer we u daarop kunnen antwoorden.*

Bestuur, politiek en democratie: Hoe we u willen betrekken bij uw gemeente:

- U kunt alle openbare besluiten, besluitvorming en informatie volledig, digitaal en actueel inzien en doorzoeken. *U heeft ook nu al recht om deze informatie in te zien en op te vragen, maar het is nog niet allemaal digitaal en vanzelf beschikbaar. Soms moet u daarvoor een verzoek indienen. We streven ernaar dat dit niet meer nodig is, en dat u alle informatie digitaal kunt vinden en kunt doorzoeken.*
- U kunt ook openbaar en digitaal inzien welke besluitvorming niet openbaar is, en op welke wettelijke gronden dat gebeurt. *Soms zijn besluiten geheim, op basis van wettelijke gronden. U krijgt inzicht in het feit dat er geheime besluiten zijn genomen, maar natuurlijk niet wat de inhoud is. Als de geheimhoudingsperiode voorbij is, wordt de informatie alsnog helemaal vrijgegeven.*
- Als u dat wilt, brengen we u met digitale middelen actief op de hoogte van (voorgenomen) besluitvorming over uw directe omgeving. U kunt daarop binnen wettelijke termijnen digitaal te reageren. *Voor bijvoorbeeld bouwplannen in uw omgeving, moet u nu nog de officiële berichten in de gaten houden. We zorgen ervoor dat u, op basis van uw wensen en toestemming, die informatie toegezonden krijgt, zodat u niet verrast wordt. En we zorgen er meteen voor, dat u op die plannen kunt reageren.*
- U kunt digitaal reageren, meepraten (inspraak) of meebeslissen met voorgenomen beleid, waarbij we u vooraf duidelijk maken hoe we uw reactie omgaan. *Meedoen staat zeer hoog in het vaandel van de gemeente Groningen, nog los van de wettelijke verplichting die in sommige gevallen geldt. We zorgen ervoor dat u kunt meepraten, bijvoorbeeld over de inrichting van uw wijk, en dat u van tevoren weet hoe uw mening meetelt in de besluitvorming.*
- U kunt met digitale middelen initiatieven aandragen voor beleid of projecten binnen de gemeente Groningen. *U kunt niet alleen reageren op plannen, maar u mag ook zelf plannen indienen. We laten u altijd weten hoe we met uw ideeën omgaan.*
- U kunt bij herziening van bestaand beleid digitaal input geven voor evaluatie en beoordeling. Daarbij vertellen we u vooraf wat we met uw input doen. *U kunt ons laten weten hoe we het gedaan hebben, en wat er beter zou kunnen. Ook hier laten we u weten hoe we met uw input omgaan.*
- U kunt met digitale middelen en op basis van data volgen in hoeverre bestuur, politiek en organisatie haar doelstellingen en beloften nakomt. *We maken veel plannen, maar wat komt er nu eigenlijk van terecht? We zorgen dat u kunt zien in hoeverre we onze plannen en beloften nakomen.*

Ethiek en Privacy: Hoe we met uw data en privacy omgaan:

- We bewaren en behandelen uw gegevens veilig en vertrouwelijk. We geven alleen toegang tot uw gegevens aan die organisaties of mensen die daarvoor toestemming hebben via de

wet of door uw expliciete toestemming. We registreren wie wanneer welke gegevens heeft ingezien (*logging*). U kunt die logs op uw verzoek zelf inzien. *U bent eigenaar van uw eigen data, we vinden dat u recht hebt om te weten wat ermee gebeurt!*

- We handelen binnen een kader van expliciete, openbaar gemaakte ethische waarden en normen als het gaat om uw data. Denk aan analyses met behulp van uw data, profilering van doelgroepen, privacy en bescherming van uw persoonlijke levenssfeer, en het gebruik van geavanceerde voorspellende algoritmes, zelflerende algoritmes en kunstmatige intelligentie. De gemeenteraad stelt deze ethische kaders vast. *Natuurlijk gaan we zorgvuldig met uw gegevens om, natuurlijk zorgen we ervoor dat u niet vastloopt of kwijtraakt in een digitale nachtmerrie. Hoe en waarom we dat doen, wat onze waarden en normen zijn leggen we vast, zodat u ons eraan kunt houden. De gemeenteraad stelt deze normen en waarden vast.*
- In die gevallen waarvoor we nog geen waarden of normen hebben beschreven, handelen we transparant. *We kunnen niet alle situaties voorspellen, het kan zijn dat er dingen gebeuren waarvoor we (nog) geen regels of richtlijnen hebben. In dat geval zijn we bereid verantwoording af te leggen.*
- Aan andere organisaties en ketenpartners waarmee we samenwerken, leggen we dezelfde waarden en normen op voor het gebruik van digitale middelen als dat we aan onszelf doen. Dit betekent o.a. dat bescherming van uw gegevens en transparantie van het proces gegarandeerd zijn. *We werken veel samen met andere organisaties, bijvoorbeeld met WIJ, met het Noordelijk Belastingkantoor of met de RDW. In de uitwisseling van gegevens zorgen we ervoor dat dit net zo veilig en zorgvuldig gaat als bij onszelf.*

Veiligheid: Hoe we met u voorbereid zijn op misdaden en problemen in de digitale wereld

- We komen in actie bij misbruik van onze digitale processen, bij cybercriminaliteit, en bij het schenden van regels rond privacy of gebruik van data. We nemen bij constatering onmiddellijk maatregelen. Als dat gepast is doen wij aangifte bij justitie. Bij het schenden van normen doen wij onverwijld en transparant melding bij de bevoegde instanties. *Wie de wet overtreedt en zich in de digitale wereld misdraagt, wordt ter verantwoording geroepen, ongeacht de persoon. We hanteren 'zero-tolerance' op het gebied van (digitale) misdrijven, en in geval van twijfel is het de rechter die bepaalt wat goed is en wat niet goed is.*
- We helpen u met onze kennis en vaardigheden om veilig in de digitale wereld te leven. *We geven u tips om misbruik te herkennen. Onder andere via bibliotheken en scholen kunt u werken aan uw eigen weerbaarheid in de digitale wereld. We bevorderen weerbaarheid van bedrijven en instellingen door het ondersteunen van trainingen en kennisuitwisseling.*
- We waken samen met onze partners voor digitale ontwrichting van de samenleving. Daarvoor maken we plannen hebben en oefenen wij, zodat we voorbereid zijn. *Denk bijvoorbeeld aan een grote hack-aanval, of aan een brand waarbij een computercentrum uitvalt. Voor zulke situaties hebben we draaiboeken.*
- We spannen ons in om misbruik van onze digitale processen, bij cybercriminaliteit, en bij het schenden van regels rond privacy of gebruik van data te voorkomen. *We volgen de best-practices, de aanbevelingen, de wettelijke normen, we beschermen onze systemen en gegevens zo goed mogelijk, en we laten dat regelmatig checken.*

Digitale Inclusie: Hoe we willen zorgen dat iedereen mee kan doen

- U kunt onze diensten en informatie gebruiken. Dat kan digitaal, maar als u dat niet wilt, of niet kunt, bieden we u op een andere manier dezelfde diensten of informatie. Onze digitale diensten en informatie maken we ook toegankelijk voor mensen met een beperking. *Of u nu handig bent met computers of niet, we zorgen ervoor dat we voor u klaar staan. En onze websites en diensten voldoen minimaal aan de wettelijke eisen voor toegang met een beperking.*
- We spannen ons in om iedereen die dat wil en kan via school, opleiding, werk of op een andere manier helpen om leren om te gaan met digitale middelen. *De gemeente vindt het belangrijk dat u mee kan doen, ook in een digitaal tijdperk. Als u dat wilt, helpen we u met het aanleren van nieuwe vaardigheden.*

Samenwerking: Hoe we samenwerken met andere organisaties en bedrijven

- We werken samen met andere overheden, met kennisinstellingen en met maatschappelijke organisaties in de ontwikkeling van onze digitale maatschappij en onze digitale gemeente. We werken niet geïsoleerd vanuit onze organisatie, maar we zoeken verbinding. In het bijzonder werken we samen met andere gemeenten, om tot goede oplossingen voor de toekomst te komen. Zo kan de ene gemeente gebruik maken van wat een andere ontwikkeld heeft, en gaan we slim met publiek geld om. *Waarom zouden we zelf steeds het wiel uitvinden, als we ons in gezelschap bevinden van organisaties die met dezelfde problemen geconfronteerd worden. We werken samen als dat leidt tot verbetering, versnelling of kostenbesparing!*
- We werken waar mogelijk met Open Standaarden, met open source of openbaar inzichtelijke broncodes en brondata; waar dat niet mogelijk is leggen we rekenschap af en zorgen we voor onafhankelijk toezicht op het naleven van wetgeving en onze normen. *'Open' is niet synoniem met gratis, maar het staat voor transparant en voor delen van kennis. Door gebruik te maken van deze transparante kennisdeling zorgen we ervoor dat publieke kennis en publiek geld ook waarde voor iedereen oplevert. Waar dat niet kan, zorgen we uit oogpunt van veiligheid, voor toezicht.*
- We gebruiken zo mogelijk lokale en regionale bedrijven en kennis bij de ontwikkeling en instandhouding van onze digitale dienstverlening en informatievoorziening. *We koesteren onze bedrijven en onze kennisinstellingen, waar mogelijk werken we graag samen met ze!*

Innovatie: Wat we doen om ons te blijven ontwikkelen

- We spannen ons in om nieuwe ontwikkelingen te volgen en erop te reageren. *We zorgen ervoor dat onze medewerkers hun hele carrière lang bijgeschoold worden, en ruimte krijgen om nieuwe ontwikkelingen te volgen.*
- Bij het toepassen van nieuwe ontwikkelingen gaan we uit van een maatschappelijke noodzaak en vraag, en we innoveren niet omdat het kan. *We doen niet aan innovatie omdat het sexy is en omdat we dan mooi kunnen pronken, we innoveren alleen als u er wat aan heeft. We zijn tenslotte Groningers!*
- We zijn met innovaties op technologisch gebied terughoudend als er onzekerheid is of rechtmatige vragen zijn over veiligheid, maatschappelijke of persoonlijke gevolgen, nut en noodzaak en duurzaamheid van de oplossing. *Niet iedere innovatie blijkt een verbetering te*

zijn. Als er vragen zijn over veiligheid of gevolgen, dan zijn we terughoudend. Liever goed en veilig, dan later op de blaren zitten!

- *Als we experimenteren in de publieke sfeer, stellen we vooraf objectieve maatstaven voor beoordeling op en stellen u in staat dit te controleren. Experimenten zijn nodig om te blijven leren, maar we leggen wel verantwoording af.*
- *We gaan alleen een experiment aan als de uitkomst omkeerbaar is. Een experiment dat niet meer terug te draaien is, is niet de bedoeling. We experimenteren om te leren en te testen, niet om iets meteen permanent te veranderen.*

Wat vragen we van u als inwoner?

We doen ons best om voor u een optimaal functionerende, betrouwbare en bereikbare gemeente te zijn. Maar we hopen natuurlijk dat u daar ook aan bijdraagt. Wat vragen we aan u?

- *We vragen u om te blijven werken uw eigen digitale vaardigheden. De wereld verandert, en als u daartoe in staat bent, vragen we u om mee te veranderen: blijf bij met de ontwikkelingen, zoek hulp als u dat niet alleen kunt, gebruik de mogelijkheden die we bieden via scholen, bibliotheken, cursussen, en zelf leren via websites.*
- *We vragen u zo mogelijk digitale diensten te gebruiken. Het voordeel van digitale dienstverlening is dat we onze menskracht kunnen inzetten voor die mensen en die situaties waarbij het zelf doen of een standaardproces niet meer werkt. Dat kan alleen als u zoveel mogelijk gebruik maakt van onze digitale dienstverlening!*
- *We vragen u om actief mee te doen met de gemeente. We vinden het belangrijk dat u actief meedoet. Daarvoor organiseren we van alles. Laat uw stem horen, niet alleen eens in de vier jaar, maar ook met allerlei andere mogelijkheden om mee te doen!*
- *We vragen u om uw eigen digitale veiligheid goed in de gaten te houden. Houdt uw computer, telefoon of tablet veilig. Zorg voor goede wachtwoorden of andere toegangsbeveiliging, update uw apparaten en uw software regelmatig, gebruik een virusscanner en de beveiligingsmogelijkheden die uw internetaanbieder biedt. Let op met klikken op linkjes in e-mails of appjes. Veiligheid begint gewoon thuis!*

Onze aanpak

We willen dat Groningen een moderne (digitale) gemeente is, maar altijd met de menselijke maat. We hebben principes opgesteld, voor dienstverlening, bestuur en politiek, voor privacy, voor cyberveiligheid, voor inclusie, voor samenwerking, en voor innovatie.

Bij eerste lezing zullen veel van de principes wellicht open deuren lijken. Sommige uitgangspunten zijn zelfs al opgenomen in wetgeving, denk aan de Wet Open Overheid (WOO), de Wet Digitale Overheid (WDO), de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) of de richtlijnen voor toegankelijkheid (WCAG). Dan kan het toch niet zo moeilijk zijn? Maar het is wel degelijk een grote ambitie, die grote veranderingen vraagt. Niet alleen in onze ICT-systemen en processen, maar ook in onze vaardigheden en hoe we met onze inwoners omgaan. Het is dus een echte transformatie.

Voor de uitwerking en de implementatie hebben we dus nog veel werk te doen. De principes geven ons richting. Maar we zullen de weg nog moeten banen, en we zullen deels pas onderweg ontdekken wat er precies nodig is en hoe we verder moeten gaan.

Zoals elke organisatie heeft ook de gemeente Groningen een schaarste in mensen en middelen. En zelfs al waren de middelen geen beperking, er zit een grens aan wat we tegelijkertijd kunnen veranderen. We kunnen niet alle projecten die we willen doen meteen starten, we zullen keuzes moeten maken. Die keuzes willen we zo maken dat onze inwoners er zoveel mogelijk profijt van hebben.

We hebben een digitale enquête onder onze inwoners gehouden om hun mening over digitalisering te vragen. Ruim 5500 inwoners vonden dat belangrijk genoeg om hun mening te geven. Dat is een hoge respons, en het geeft aan dat het thema digitalisering leeft. Uit de enquête blijkt dat de respondenten in grote lijnen de uitgangspunten die we hebben beschreven onderschrijven. Het belangrijkste vinden ze dat (bijna) alle dienstverlening digitaal kan, maar dat er tegelijk een menselijke toegang tot onze dienstverlening is en blijft.

Hoe maken we nu keuzes waarmee we als eerste aan de slag gaan? Natuurlijk werken we al aan een heleboel ambities, er lopen al projecten die een belangrijk fundament leggen. Maar we realiseren ons dat we nog veel te doen hebben om aan alle principes recht te doen. We moeten onze gemeentelijke ICT-architectuur en data-architectuur nog fundamenteel aanpassen. En voor veel uitgangspunten zullen we in gesprek met inwoners moeten bepalen HOE we ze realiseren. Want daarbij moeten we ons niet laten leiden door technologische visies, maar door wat inwoners echt van ons vragen of nodig hebben. Door onze inwoners te betrekken bij de implementatie kunnen we slim keuzes maken hoe we onze schaarse middelen inzetten.

Onze gedachte is dat alle thema's belangrijk zijn, en dat we dus aan alle thema's tegelijk werken. We zetten overal stappen en gaan op weg. Maar als we moeten kiezen leggen we in eerste instantie het accent op de thema's die inwoners belangrijk vinden. Of we werken aan projecten die een noodzakelijk fundament voor de toekomst leggen. De middelen worden niet gelijk verdeeld over de 7 thema's.

Er is nog een reden waarom dialoog van groot belang is. Want we schetsen de principes zonder in te gaan op de weerbarstige werkelijkheid. Achter deze uitgangspunten zitten fundamentele vraagstukken en dilemma's. En dat zijn punten waarover we met elkaar binnen de gemeente, met inwoners en met onze omgeving het gesprek zullen voeren. We geven enkele voorbeelden van zulke dilemma's:

- Hoe verhoudt het principe van privacy en regie over eigen data zich tot de noodzaak om gegevens te kunnen uitwisselen tussen hulpverleners, bijvoorbeeld bij complexe jeugdzorg.
- Volledige transparantie klinkt mooi, maar het zou niet moeten leiden tot onevenredige inspanningen die ten koste gaan van onze echte maatschappelijke opgave. Bovendien is in onderhandelingen soms een zekere beslotenheid nodig.
- Vergaande participatie staat wellicht op gespannen voet met staatsrechtelijke principes. En hoe zorgen we ervoor dat iedereen gehoord wordt, en niet alleen die mensen die de mogelijkheden hebben om actief in de maatschappij te zijn?
- We willen als inwoners een zo volledig mogelijke dienstverlening van de gemeente, maar we willen liever niet al onze gegevens aan diezelfde gemeente geven. Waar ligt de scheidslijn?
- Hoe proactief moeten we zijn in het aanbieden van gepersonaliseerde informatie of het doen van suggesties? Waar ligt de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner?

Deze digitale ambitie is geen uitgewerkt plan met projecten, en benoemt dan ook geen risico's voor implementatie. De ambitie maakt ons er nog meer van bewust dat ICT meer is dan het ondersteunen van kantoorwerkzaamheden en het automatiseren van processen in de bedrijfsvoering. Digitalisering bij de gemeente is een reactie op een maatschappelijke vraag.

Deze digitale ambitie wil ook aanzetten tot dialoog over principes en dilemma's bij het vastleggen van kaders, besturing, afweging en prioritering van projecten die de gemeentelijke organisatie doet. Zo is het ook een oproep tot gesprek met elkaar, met inwoners en met onze omgeving.