

Informatievisie

Samen, Slim en Innovatief

Auteur

Provincie Noord-Brabant

Datum

18 juni 2015

Versie

1.0 Vastgesteld



1 Inleiding en achtergrond

Voor u ligt de Informatievisie van de Provincie Noord-Brabant. De informatievisie legt op concernniveau vast hoe de Provincie omgaat met informatie(voorziening) en wordt vastgesteld door de CIO in beraad met de iBoard. Op deze manier maakt de Provincie van informatie een strategisch bedrijfsmiddel dat bijdraagt aan de realisatie van de kerntaken en haar ambities hierin.

Waarom een Informatievisie?

De Provincie behartigt de belangen van Brabanders. Of het nu gaat om het economisch klimaat, bereikbaarheid, bouw van woningen, bedrijventerreinen, veiligheid, zorg voor jongeren en ouderen, musea en podiumkunsten. De Provincie ontwikkelt beleid en zet middelen in om dit beleid te effectueren. De bedrijfsprocessen van de Provincie hebben gemeen dat deze sterk afhankelijk zijn van informatie. Eenduidige, juiste, actuele, tijdige en betrouwbare informatie is dan ook van strategisch belang om de bestuurlijke doelen van de Provincie te kunnen bereiken. Dit is niet uitsluitend een aangelegenheid voor informatieprofessionals, maar een uitdaging waar de hele provinciale organisatie een rol en verantwoordelijkheid in heeft.

Tegen deze achtergrond is het belangrijk om een lange termijn visie en strategie op informatie te ontwikkelen die richting geeft aan de ontwikkeling en inrichting van de informatievoorziening. De visie op informatie is integraal onderdeel van en het vertrekpunt bij het actualiseren van het informatiebeleid.

Voor wie is deze Informatievisie?

Deze strategische visie is bedoeld voor iedereen die een rol speelt in het beheren van informatie en de informatievoorzieningen bij de Provincie Noord-Brabant. Dit zijn in het bijzonder: beheerders, informatieadviseurs, architecten, CIO, portefeuillehouder en managers. De visie is te gebruiken als:

- streefbeeld van de toekomstig gewenste informatievoorziening;
- communicatiemiddel voor het delen van de beelden over de toekomstig gewenste informatievoorziening;
- toetsingskader bij het doorvoeren van verandering in de informatievoorziening;
- basis voor het identificeren van projecten om de gewenste veranderingen in de informatievoorziening tot stand te brengen.

2 Kaders en Ontwikkelingen

Meerdere kaders en ontwikkelingen zijn van invloed op de organisatie, processen en informatievoorziening van de Provincie. De strategische informatievisie benoemt deze kaders en ontwikkelingen, omdat ze - samen met de huidige situatie - het vertrekpunt zijn voor de visie.



Kaders

De informatievisie staat niet op zich zelf maar draagt bij aan het realiseren van de Missie en Visie van de Provincie Noord-Brabant en het organisatiebeleid. Deze is verwoord in de Agenda van Brabant en het Bestuursakkoord. Daarnaast dient de informatievisie ontwikkeld te worden binnen relevante wet- en regelgeving op Europees- en Rijksniveau, waaronder:

- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
- Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)
- Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB)
- Wet Open Overheid (vervangt WOB)
- Wet Generieke Digitale Infrastructuur (WGDI)
- Wet Elektronische Bekendmaking (WEB)
- Dienstenrichtlijn en de Dienstenwet
- Archiefwet
- Omgevingswet
- Wet Basisregistratie
- INSPIRE

Externe ontwikkelingen

De maatschappelijke ontwikkelingen stellen de Provincie Noord-Brabant voor vraagstukken over de wijze waarop de Provincie diensten verleent dan wel organiseert, in contact staat en communiceert met de maatschappij, en de provinciale organisatie vormgeeft. Burgers en bedrijven verwachten een overheid waar je met vragen terecht kan, die kennis heeft van zaken, waar je op kan vertrouwen, die je niet voor de gek kunt houden en die niet meer kost dan noodzakelijk.

Enkele relevante maatschappelijke ontwikkelingen zijn:

24 x 7	Openheid op sociale media	Het nieuwe werken	Smart cities, smart citizens
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Zorgen over privacy	Mondige samenleving	
Hack de overheid	Baas onafhankelijk werken	Niet meer maakbaar	Consumerization of IT
Bedrijfsleven eigenaar van onze informatie	Burgerparticipatie	Overheidsparticipatie	
Democratisering informatievoorziening			

Overheidsontwikkelingen zijn ontwikkelingen die betrekking hebben op de overheden in het algemeen en de Provincie in het bijzonder. Deze ontwikkelingen zijn vaak een reactie op maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. Veel ontwikkelingen, zoals de e-overheid, worden door het Rijk ingegeven via wet- en regelgeving en landelijke programma's. Voor de provincie zijn onder meer de volgende ontwikkelingen van belang:

Digitaal zaken doen	Zaakgericht werken	Digitale duurzaamheid	Informatiebeveiliging
Basisregistraties	Ketensamenwerking	Open Overheid	Open Data
			Laan van de Leefomgeving

Onderstaande technologische ontwikkelingen zijn van belang voor de strategische informatievisie. Deze verschillen in de mate waarin het volwassen en uitontwikkelde technologie betreft. Bij deze ontwikkelingen heeft de Provincie een hoge mate van keuzevrijheid hoe zij ermee wil omgaan.

Internet of Things / Sensorweb	Tijd, plaats onafhankelijk werken	Cloud	Open source	Mobiel
Big Data	Green ICT	Choose Your Own	Open standaarden	Data exploring / Data discovery

Interne ontwikkelingen

Brabant is een Europese topregio op het gebied van kennis en innovatie en moet dat blijven. Daar past een overheid bij die niet alleen samenwerkt met verschillende netwerkpartners, maar er onderdeel van is. Het management stuurt gericht en gezamenlijk op het tot resultaat brengen van de ambities van de Agenda van Brabant. Zij zorgen ervoor dat strategische lange termijn keuzes uitmonden in doelstellingen voor de kortere termijn. Uitgangspunt voor het bestuursakkoord 2015 - 2019 zijn nu de speerpunten zoals ze vanuit de organisatie worden aangeboden voor de coalitie-onderhandelingen. De uiteindelijke uitkomst is nog (gedeeltelijk) 'ongewis' en er moet ruimte zijn om eventuele koersaanpassingen een plek te geven in deze informatievisie.

Relevante interne ontwikkelingen zijn:

Brabant topregio	De organisatieverandering	Krimp in personeel	Samenwerken met partners
Bestuursakkoord 2015 - 2019	Rol provincie verschuift	Netwerk Brabant	Bundeling van informatie
Krimp financiële middelen	Experimenteren	Diensten extern belegd	Stimuleren i.p.v. leiden
Overheid, Ondernemers, Onderwijs, Omgeving (4 O's)	Netwerkend werken	Aantrekkelijke werkgever	
Opgavegestuurde organisatie	Gebruik van sociale media	Kennismanagement	Co-creatie

De Provincie Noord-Brabant maakt een transitie door en ontwikkelt zich tot een opgavegestuurde organisatie. Een opgave is meestal complex waardoor voor de realisatie vaak meerdere deeloplossingen en een netwerk van partijen nodig zijn. De provincie is op verschillende thema's één van de partijen. Om echt opgavegestuurd te kunnen werken, wil de directie zo flexibel mogelijk om kunnen gaan met de beschikbare middelen. Dit geldt niet alleen voor capaciteit en financiën maar ook voor de informatie(voorziening). Opgaven zijn vaak gekoppeld aan een gebiedsgerichte aanpak van maatschappelijke vraagstukken. Dit vraagt om:

- Betrouwbare informatie over de toestand van Brabant zodat de juiste keuzes kunnen worden gemaakt welke strategische opgaven belangrijk zijn voor Brabant.
- Een informatievoorziening die opgavegestuurd werken ondersteunt.
- Een informatievoorziening die flexibel kan inspelen op veranderende opgaven.
- Een informatievoorziening die het werken met partners in netwerken ondersteunt.
- Een informatievoorziening die gebiedsgericht werken ondersteunt.
- Een informatievoorziening die de verschuivende rol van de provincie en daarmee samenhangende beleidsinstrumenten ondersteunt.
- Een informatievoorziening die niet meer kost dan nodig is en die modern, veilig en betrouwbaar is.

3 Visie

Dit hoofdstuk beschrijft de missie en visie van de informatievoorziening voor de Provincie Noord-Brabant.

Missie van de informatievoorziening

De informatievoorziening is erop gericht dat de juiste informatie van de juiste kwaliteit, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, tegen zo laag mogelijke kosten om zo het bestuur van de Provincie Noord-Brabant, haar medewerkers en (keten)partners optimaal te ondersteunen in het realiseren van de maatschappelijke opgaven.

De informatievoorziening moet aansluiten bij de ambities en behoeften van Provincie Noord-Brabant. Daardoor kan de Provincie Noord-Brabant haar werk goed doen en tegemoet komen aan de ontwikkelingen vanuit maatschappij, overheid en techniek.

Op basis van de eerder genoemde kaders en actuele interne en externe ontwikkelingen krijgt onze visie op informatievoorziening vorm rond de volgende vier thema's.



Samen realiseren

Mondige samenleving	Burgerparticipatie
Niet meer maakbaar	Overheidsparticipatie
Democratisering informatievoorziening	Netwerkend werken
Openheid op sociale media	Opgavegestuurde organisatie
Bedrijfsleven eigenaar van onze informatie	Samenwerken met partners
Rol provincie verschuift	Co-creatie Stimuleren i.p.v. leiden
Krimp financiële middelen	Overheid, Ondernemers, Onderwijs, Omgeving (4 O's)
Krimp personeel	Gebruik van sociale media
	Netwerk Brabant



De overheid, dat zijn wij

Zorgen over privacy	Digitale duurzaamheid
Hack de overheid	Zaakgericht werken
24 x 7	Basisregistraties
Open Overheid	Ketensamenwerking
Digitaal zaken doen	Laan van de Leefomgeving
Open Data	Open standaarden
Informatiebeveiliging	



Kijk op Brabant

Smart cities, smart citizens	Open Data
Open Overheid	Data exploring / Data discovery
Kennismanagement	Internet of Things / Sensorweb
	Bundeling van informatie



Modern en Flexibel

Het nieuwe werken	Cloud
Consumerization of IT	Choose Your Own
Baas onafhankelijk werken	Mobiel
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Green ICT
Tijd, plaats onafhankelijk werken	Experimenteren
Big Data	
Aantrekkelijke werkgever	
Diensten extern belegd	

Thema	Visie
Samen realiseren 	Van zelf doen naar samenwerken. De informatievoorziening van de Provincie Noord-Brabant ondersteunt interne samenwerking en maakt effectieve samenwerking met externe (keten)partners mogelijk bij het uitvoeren van haar kerntaken.
Kijk op Brabant 	Hoe staat Brabant ervoor? De informatievoorziening van de Provincie Noord-Brabant draagt effectief bij aan de bepaling, de ontwikkeling en de monitoring van de kerntaken.
Modern en Flexibel 	We zijn bij de tijd. De informatievoorziening van de Provincie Noord-Brabant is eigentijds, innovatief, flexibel, eenvoudig in gebruik en duurzaam.
De overheid, dat zijn wij 	De Provincie Noord-Brabant is onderdeel van één overheid. De informatievoorziening van de Provincie draagt bij aan een transparante, betrouwbare, integrale, doelmatige en dienstverlenende overheid als één geheel. Hierbij sluiten we aan op de landelijke voorzieningen.

4 Thema: Samen realiseren



Organisaties worden vanuit diverse perspectieven geconfronteerd met veranderingen en nieuwe ontwikkelingen. Landelijke wet- en regelgeving brengt de individuele organisaties daarnaast steeds dichter bij elkaar en in een aantal gevallen opereren zij in hetzelfde (keten)proces. Dit betekent dat we minder zelf doen en meer samenwerken. Dat vergroot onze effectiviteit en efficiëntie. Denk daarbij aan samenwerking met (keten)partners in de overheid, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven en burgers. De grenzen van de provinciale informatievoorziening zullen daarmee vervagen. Het gebruik en beheer van informatie zal steeds meer in gezamenlijkheid en in netwerken plaatsvinden.

Mark, planoloog bij de gemeente Steenberg Jos, eigenaar van een historische boerderij	
De vertreksituatie	Streefbeeld
Mark is ambtenaar bij de gemeente Steenberg en heeft als opdracht om een bestemmingsplan voor een nieuwe woonwijk bij Dinteloord te realiseren. Mark gaat naar ruimtelijkeplannen.nl om te achterhalen met welk provinciaal beleid hij rekening dient te houden. Vervolgens neemt hij contact op met het waterschap met de vraag of er vanuit het waterschap beperkingen gelden. Na twee weken krijgt hij bericht dat die er niet zijn. Mark kan verder met het ontwerp van het plan. Zodra het ontwerpplan gereed is, wordt dit gepubliceerd in de plaatselijke krant. Jos woont in een historische boerderij, waar de nieuwe woonwijk gerealiseerd wordt. Hij leest de publicatie in de krant en gaat naar het gemeentehuis om het nieuwe bestemmingsplan in te zien. Daar ziet hij dat de verbindingsweg wel dicht langs zijn boerderij loopt en vraagt zich af of dit geen schade kan toebrengen. Eenmaal thuis dient hij per mail een bedenking in over het plan. Na de sluitingstermijn van 6 weken neemt de gemeente contact op met Jos om aan te geven dat er inderdaad aanvullend onderzoek nodig is. Uiteindelijk blijken er geen nadelige gevolgen te zijn, waardoor het plan goedgekeurd kan worden.	De gemeente Steenberg gaat een nieuwe woonwijk realiseren. Hiervoor dient een nieuw bestemmingsplan gemaakt te worden, waar Mark als planoloog verantwoordelijk voor is. Hij gaat naar het Brabantse samenwerkingsplatform. Hier hebben alle Brabantse overheden hun informatie ter beschikking gesteld. Deze informatie kan hij eenvoudig combineren en hij komt tot de conclusie dat er geen beperkingen gelden van het waterschap en de provincie. Het platform heeft ook een openbaar gedeelte. Mark maakt op deze openbare website bekend dat de gemeente een nieuw bestemmingsplan gaat ontwerpen en vraagt aan de belanghebbenden om te participeren. Jos is geabonneerd op de nieuwsberichten van de gemeente en ontvangt een tweet met een uitnodiging om deel te nemen aan het platform. Op de website stelt Jos voor om de groenstrook voor zijn historische boerderij zodanig te beplanten, dat hij geen nadelige gevolgen ondervindt van het verkeer. Mark reageert dat dit een goed voorstel is wat meegenomen zal worden in het ontwerp. Zodra het ontwerpplan gereed is, publiceert de gemeente dit op haar website en meldt dit op het samenwerkingsplatform. Jos bekijkt dit plan, ziet dat zijn voorstel is overgenomen en gerustgesteld bedankt en complimenteert hij Mark met het resultaat.

Wat willen we zijn?

Alleen door samenwerking tussen partijen kunnen in deze tijd de gewenste doelen gerealiseerd worden. De provincie maakt het samenwerken voor haar medewerkers en haar partners zo gemakkelijk mogelijk. De provincie staat open voor nieuwe ideeën, werkt aan gezamenlijke ambities binnen de samenwerking en is open over de keuzes die zij maakt. Dit verwachten wij ook van onze partners.

- Een provincie waarmee je eenvoudig kan samenwerken.
- Een provincie waarbinnen je eenvoudig kan samenwerken.
- Een provincie die binnen het meest geschikte netwerk van partners beleid ontwikkelt en realiseert.
- De provincie geeft met haar partners binnen de samenwerking vorm aan de gezamenlijke ambities.
- Een provincie die open is over de keuzes die zij maakt.

Hoe willen we dit bereiken?

Vanuit ons netwerk gaan wij op zoek naar nieuwe kansen en initiatieven. Onze houding is actief; we streven naar zo veel mogelijke afstemming. Wat moet vanuit onze eigen verantwoordelijkheid, doen wij zelf, maar waar ruimte is, geven wij die ruimte. Over mandaat worden van tevoren afspraken gemaakt met onze partners. Binnen de samenwerking ervaren de deelnemers een win-situatie. Wij werken samen met onze partners op basis van gelijkwaardigheid en gelijke inbreng.

Alle relevante informatie wordt gedeeld voor het gezamenlijke doel, tegen zo laag mogelijke kosten (bij voorkeur kosteloos) en met zo min mogelijk restricties (bij voorkeur geen). Het maken, beheren, uitwisselen en verrijken van informatie wordt niet belemmerd door een ontoegankelijke of ingewikkelde informatievoorziening.

Wij kiezen daarbij voor systemen die het beste bijdragen aan de realisatie van de ambitie. Onze kennis en expertise zetten wij in binnen het netwerk. Daar waar onze kennis en expertise ontbreekt, gaan wij op zoek binnen ons netwerk.

- De samenwerking gebeurt op basis van gelijkwaardigheid, gelijke inbreng en een win-situatie voor alle deelnemers.
- Informatie wordt tegen zo laag mogelijke kosten (bij voorkeur kosteloos) en met zo min mogelijk restricties (bij voorkeur geen) gedeeld.
- Binnen de samenwerking worden die systemen gebruikt die het beste bijdragen aan de ambitie.
- Kennis en expertise wordt ingezet en gezocht binnen het netwerk.

5 Thema: Kijk op Brabant



Maarten, beleidsambtenaar werklocaties	
De vertreksituatie	Streefbeeld
Maarten heeft een afspraak in het kader van het Regionaal Ruimtelijk Overleg (RRO) in Tilburg. Hij ziet toe dat er goede regionale afspraken gemaakt worden over de planning van werklocaties. Hij probeert in dat overleg invulling te geven aan de rol van regisseur. Dat gaat niet gemakkelijk. De discussies in die overleggen gaan hoofdzakelijk over de kengetallen, interpretatieverschillen en definities. Hij houdt er meestal een vervelend gevoel aan over. De overleggen zijn ineffectief en inefficiënt.	Maarten is betrokken bij het maken van investeringsbeslissingen bij de herstructurering (BOM-BHB) van bedrijventerreinen in Eindhoven en bij het provinciaal ontwikkelbedrijf. Gelukkig heeft hij de beschikking over uitstekende, actuele informatie over alle werklocaties in Brabant. Deze informatie heeft hij vooraf eenvoudig kunnen delen met alle betrokkenen. Volgende week heeft hij weer een overleg in het kader van het RRO. Die bijeenkomsten verlopen nu een stuk prettiger dan voorheen, iedereen gaat uit van dezelfde informatiebasis. Dat is een stuk efficiënter. De relatie met de gemeenten is sterk verbeterd, er is vertrouwen omdat de provincie niet alleen informatie vraagt maar deze ook weer (verrijkt) teruggeeft aan de gemeenten. Daardoor is ook de kwaliteit van de data aanzienlijk verbeterd. Laatst kreeg Maarten nog e-mails met complimenten voor de provincie van enkele jonge, startende bedrijven. Ze vertelden dat ze verrast waren door het aanbod aan uitstekende informatie over werklocaties die voor hen erg nuttig was om de meest ideale vestigingslocatie te vinden. Toch handig zo'n goed toegankelijke "Kijk op Brabant"!

Wat willen we zijn?

Een provincie die gewaardeerd wordt om zijn informatiebijdrage aan een effectieve en efficiënte samenwerking met andere overheden, burgers en bedrijfsleven. De provincie is de beheerder van het kennisfundament onder de Brabantse samenleving. Daardoor weet de provincie, maar ook haar partners, waar ze het over hebben, wat er leeft en laten ze zich niet voor de gek houden of gek maken. Daarbij heeft men weet van het verleden, het nu en probeert men in de toekomst te kijken.

De provincie is een partner die echter ook weet dat er meer is dan feiten en dus wordt rekening gehouden met de beleving van mensen. Een partner die zich bewust is van het feit dat kennis overal zit en niet alleen bij de traditionele partijen.

De provincie wil ook een organisatie zijn die weet heeft van zijn eigen interne "staat" en dus kan sturen op kennis, mensen, opgaven, prestaties en kosten. Informatie hierover is openbaar waardoor de provincie open en transparant verantwoording aflegt, naar binnen en buiten, en ruimte geeft aan anderen om te delen in de eindverantwoordelijkheid. Intern zijn managers en beleidsmedewerkers trots omdat ze kunnen sturen op doelmatigheid en doeltreffendheid in de verschillende fasen van de kwaliteitscyclus (Plan Do Check Act).

- Een provincie die effectief en efficiënt kan samenwerken met anderen.
- Een provincie die open en transparant verantwoording aflegt.
- Een provincie die grip heeft op zijn eigen interne "staat".

Hoe willen we dit bereiken?

De provincie deelt een integraal, zo wetenschappelijk verantwoord mogelijk beeld van de toestand van Brabant (outcome). Stuurinformatie in de volledige kwaliteitscyclus is openbaar-tenzij zodat andere ook kunnen meesturen. Meten is weten: daar waar het kan wordt gewerkt met indicatoren en een indicatorenstelsel.

We kunnen met kennispartners (uit de 4 O's: overheid, onderwijs, ondernemers en omgeving) informatie delen en mogelijk ook de data-infrastructuur. Er is een solide maar tegelijk flexibele data-infrastructuur, geordend rond de basis- en ad hoc beleidsthema's. Er is een passende "ontsluiter" voor alle doelgroepen.

Data moet gebundeld en omgevormd kunnen worden tot informatie, op het juiste moment, met voldoende kwaliteit en in een bij de doelgroep passende vorm.

Nieuwe gegevensbronnen, o.a. social media, en *Wisdom of the Crowd* worden naast de traditionele informatiebronnen gebruikt.

Datamanagement is ingeregeld:

- Relevante informatie moet vindbaar en toegankelijk gemaakt zijn.
- Informatie is een ding en wordt dus beheerd en heeft een eigenaar.
- Informatie wordt afgewogen beveiligd.
- Archiefwaardige informatie wordt duurzaam bewaard.

Om slagvaardig en snel te kunnen reageren moet in de processen gestreefd worden naar een informatiestroom in plaats van naar een documentenstroom. Informatie rondom opgaven, programma's, projecten, mensen, competenties wordt structureel goed vastgelegd en interactief gedeeld met medewerkers.

De provincie heeft voldoende stuurinformatie rondom de interne bedrijfsvoering. Stuurinformatie moet openbaar gemaakt kunnen worden.

- Een solide maar tegelijkertijd flexibele informatie-infrastructuur.
- Doe open!
- Stuurinformatie is beschikbaar gemaakt binnen de volledige kwaliteitscyclus.
- Nieuwe informatiebronnen worden ontsloten en gebruikt.

6 Thema: Modern en Flexibel



We zijn bij de tijd. De informatievoorziening van de Provincie Noord-Brabant is eigentijds, innovatief, flexibel, eenvoudig in gebruik en duurzaam.

Janneke, 29 jaar, beleidsmedewerker bij de Provincie Noord-Brabant	
De vertreksituatie	Streefbeeld
Janneke uit Boxmeer werkt bij de provincie Noord-Brabant en sluit elke dag aan in de file op de A59 waarbij helaas waardevolle tijd verloren gaat. Op het provinciehuis vindt zij alle kennis en informatie die ze voor haar werk nodig heeft. Thuis werken is geen optie - ze is nl. afhankelijk van kennis die niet in systemen zit en waarvoor ze regelmatig haar collega's moet raadplegen of wil laten meekijken naar haar tussenresultaten. Van huis uit contact zoeken vormt een drempel omdat nog lang niet iedereen open staat of vaardig genoeg is voor een digitale manier van samenwerken.	Janneke en haar collega's zijn toegerust met de vaardigheden en de middelen om vrijwel volledig tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen werken. De file heeft ze al een tijd niet meer gezien. Met haar Fairphone en tablet die maatschappelijk verantwoord geproduceerd zijn, oogst ze vaak leuke complimenten, maar veel belangrijker: ze is overal online als dat nodig is. Natuurlijk komt ze nog regelmatig naar het Provinciehuis, maar dan vooral om haar collega's te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen.

Wat willen we zijn?

Een provincie waar de informatievoorziening eigentijds is en waar interne en externe gebruikers centraal staan: dat vullen we in door het gebruik actief te volgen en feedback te benutten. De informatievoorziening is lerend en kan flexibel inspelen op veranderende opgaven en organisatievraagstukken. We anticiperen op nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden, en we maken daarbij graag gebruik van de goede ideeën van anderen ('beter goed gejat dan slecht bedacht'). Innovatie is hiervoor een belangrijke voorwaarde. Dit vraagt om ruimte waar we kunnen experimenteren zodat we nieuwe en innovatieve ontwikkelingen en ideeën kunnen toetsen en bepalen of deze meerwaarde bieden voor de provincie. We implementeren succesvolle experimenten maar accepteren ook dat experimenten kunnen 'mislukken': want ook van 'mislukte' experimenten gaat een leereffect uit. Onze keuzes in de informatievoorziening wegen we bewust af in relatie tot onze ambitie om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

- Bij onze informatievoorziening staan het gebruik en de gebruiksbeleving centraal.
- Onze informatievoorziening is zo georganiseerd dat wat nodig is tijd- en plaatsonafhankelijk beschikbaar is.
- Onze informatievoorziening kan anticiperen op nieuwe ontwikkelingen en we maken graag gebruik van de goede ideeën van anderen.
- We bieden voldoende ruimte voor experimenten om te leren en te innoveren.
- Onze informatievoorziening draagt bij aan het positief beïnvloeden van het gedrag (duurzaam en maatschappelijk verantwoord).

Hoe willen we dit bereiken?

- We monitoren actief en frequent het gebruik van onze informatievoorziening (denk aan de inzet van een social wall om sentimenten te volgen maar ook keuzedilemma's zichtbaar te maken) en verbinden daar acties aan.
- We geven duidelijk aan wanneer we gebruik maken van onze ruimte om te leren en te anticiperen op nieuwe ontwikkelingen, en dus bezig zijn met een experiment (proactief, innoveren).
- We investeren in een goed netwerk qua deskundigheid: we onderhouden zelf het nodige verstand van zaken, maar onderkennen dat we niet alle expertise in eigen huis kunnen hebben, en dat op een slimme manier van buiten halen (loslaten, flexibel).
- Onze keuzes wegen we af in relatie tot duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

7 Thema: De overheid, dat zijn wij



De Provincie Noord-Brabant is onderdeel van één overheid. De informatievoorziening van de Provincie draagt bij aan een transparante, betrouwbare, integrale, doelmatige en dienstverlenende overheid als één geheel.

Johan, 27 jaar, innovatieve ondernemer op het gebied van zonnepanelen	
Johan is sinds twee jaar afgestudeerd aan de TUE. Na een paar jaar werkervaring te hebben opgedaan met de productie van zonnepanelen is hij toe aan het starten van een eigen onderneming. Samen met een oud studiegenoot richt hij Zoninnovatie BV op. Johan heeft als startende ondernemer een profiel aangemaakt op het Ondernemersplein. Daarin heeft hij aangegeven op de hoogte te willen worden gehouden van nieuws binnen zijn branche.	
De vertreksituatie	Streefbeeld
Per toeval hoort hij op een netwerkborrel dat er een subsidieregeling is van de provincie Noord-Brabant 'Subsidieregeling economie en innovatie Noord-Brabant'. Voordat hij de subsidie gaat aanvragen heeft hij nog enkele vragen. Hij belt hiervoor met afdeling Subsidies van de Provincie Noord-Brabant. Goed nieuws: zijn bedrijf komt mogelijk in aanmerking en hij wordt gewezen op de voor hem relevante informatie die op de website van de provincie beschikbaar is. Johan doet vervolgens een aanvraag. Hiervoor downloadt hij het betreffende aanvraagformulier naar zijn computer. Hij vult zijn bedrijfsgegevens in en enkele specifieke gegevens voor deze subsidie. Hij drukt het formulier af, ondertekent het formulier en stuurt het formulier inclusief bijlagen per post naar de Provincie Noord-Brabant. Enkele dagen later ontvangt hij een brief per post dat zijn aanvraag is ontvangen en in behandeling wordt genomen. Enkele weken later neemt hij telefonisch contact op met de afdeling Subsidies en informeert hij naar de status van zijn aanvraag.	Hij krijgt bericht dat er een subsidieregeling is van de provincie Noord-Brabant 'Subsidieregeling economie en innovatie Noord-Brabant'. Voordat hij de subsidie gaat aanvragen heeft hij nog enkele vragen. Hij stelt deze via de Berichtenbox. De provincie Noord-Brabant heeft deze al enkele jaren opengesteld voor ondernemers. Na het inloggen met eHerkenning stelt hij zijn vragen en krijgt hij snel antwoord van de provincie. Goed nieuws: zijn bedrijf komt mogelijk in aanmerking en hij wordt gewezen op de voor hem relevante informatie die op de website van de provincie beschikbaar is. Johan doet vervolgens een elektronische aanvraag waarin zijn bedrijfsgegevens al vooraf zijn ingevuld. Hij hoeft alleen enkele specifieke gegevens voor deze subsidie in te vullen. Ook het ondertekenen doet hij digitaal. De provincie houdt hem via de 'Berichtenbox voor Bedrijven' op de hoogte van het verloop van de aanvraag. Hij krijgt automatisch een bericht als de status van zijn aanvraag wijzigt.

Wat willen we zijn?

Een provincie die onderdeel is van één overheid, goede service biedt aan burgers en bedrijven, en waar je zeven dagen per week, 24 uur per dag kunt aankloppen; die niet naar de bekende weg vraagt. Een provincie die de administratieve lasten waarmee wij burgers en bedrijven confronteren, tot een onvermijdelijk minimum beperken.

De beleidsontwikkeling en -uitvoering van de provincie stoelt op een gedegen kennis van en toegang tot informatie en draagt zorg voor rechtszekerheid en rechtsgelijkheid. De informatievoorziening helpt ons om slagvaardig op te kunnen treden bij fraude en bij de handhaving van wet- en regelgeving, vergunningen en dergelijke. Door goede organisatie en met inzet van moderne hulpmiddelen vervullen wij onze taken efficiënt.

- Een overheid waar je met vragen terecht kan.
- Een overheid die weet waarover ze het heeft.
- Een overheid waarop je kunt vertrouwen.
- Een overheid die je niet voor de gek kunt houden.
- Een overheid die niet meer kost dan nodig is.

Hoe willen we dit bereiken?

De provincie is onderdeel van één overheid en neemt het initiatief om burgers en bedrijven te informeren als uit beschikbare informatie kan worden afgeleid dat deze voor hen van belang is. Diensten worden onder de aandacht gebracht op het moment dat burgers en bedrijven daar behoefte aan zouden kunnen hebben.

Waar mogelijk wordt de dienst automatisch verleend. Als burgers en bedrijven op zoek zijn naar bepaalde dienstverlening, kunnen ze deze vinden op de plaatsen waar ze die verwachten. Daarvoor is informatie aangemeld bij bekende vindplaatsen. Als burgers en bedrijven bij de provincie uitkomen maar de taak is belegd bij een andere overheidsorganisatie, dan wordt hij of zij toch geholpen ('no wrong door'). De provincie sluit aan bij de manier waarop burgers en bedrijven contact met hen willen onderhouden. Dit betreft de keuze van de beschikbare communicatiekanalen, de tijdstippen waarop contact mogelijk is en de gebruiksvriendelijkheid van de communicatiemiddelen. Van alle kanalen heeft internet de voorkeur. Er zijn echter burgers en bedrijven die niet van internet gebruik kunnen of willen maken. Ook voor hen moet een dienst toegankelijk zijn.

Overeenkomstige aspecten van dienstverlening van de provincie krijgen op overeenkomstige wijze vorm door gebruik te maken van generieke oplossingen die breed worden toegepast. Wanneer (deel)diensten vanuit het perspectief van de burger of bedrijf nauw verwant zijn aan elkaar, worden deze gebundeld gepresenteerd. De provincie geeft burgers en bedrijven vooraf, tijdens en na het uitvoeren van een dienst informatie over het resultaat, het proces en de gebruikte gegevens. De provincie gebruikt informatie die bekend is (bij zichzelf of bij andere overheidsorganisaties) en stelt informatie beschikbaar aan andere overheidsorganisaties. Procedures en regelgeving zijn eenvoudig, zodat de burgers en bedrijven zo min mogelijk informatie hoeft te verstrekken. De provincie garandeert dat informatie alleen toegankelijk is voor bevoegde personen en alleen wordt gebruikt voor het doel waarmee zij is verzameld. De beschikbaarheid en de kwaliteit van diensten voldoen aan vooraf bepaalde normen. De aangeboden informatie dient juist, authentiek, actueel en volledig te zijn. Burgers en bedrijven kunnen (gevraagd en ongevraagd) correcties, klachten, ideeën, etc. kwijt bij de provincie. De provincie gebruikt deze input om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

- Burgers en bedrijven krijgen de dienstverlening waar ze behoefte aan hebben. Diensten zijn eenvoudig vindbaar en toegankelijk. Gerelateerde diensten worden gebundeld aangeboden.
- Burgers en bedrijven ervaren uniformiteit in de dienstverlening door gebruik van standaardoplossingen, worden niet geconfronteerd met overbodige vragen en hebben inzicht in voor hen relevante informatie.
- Burgers en bedrijven kunnen erop vertrouwen dat informatie niet wordt misbruikt en de provincie zich aan afspraken houdt.
- Burgers en bedrijven kunnen gevraagd en ongevraagd input leveren over de dienstverlening.