



gemeente  
**Hollands  
Kroon**

**Focus**



# Informatiesamenleving & Datagestuurd werken

Michiel Koster



## Visie op Dienstverlening Wat mag u van ons verwachten?

De gemeente Hollands Kroon zet in op excellente dienstverlening. Dienstverlening met als basis: digitaal, zelfredzaamheid en klant centraal. Hierbij zijn sommige zaken al gerealiseerd en anderen nog een ambitie.



### Digitaal, tenzij

Wij streven ernaar dat u zoveel mogelijk van onze producten zelf digitaal aan kunt vragen en thuis kunt ontvangen.

Vinden zonder zoeken ★

★ Uittreksels ★ Vergunning ★ Paspoort  
★ Geboorte-aangifte ★ Rijbewijs

E-formulieren

Berichtenbox

[www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl)

Elektronisch identificeren  
Regie op gegevens

We registreren uw vraag

Wij beantwoorden de meeste vragen bij het 1e contact ongeacht welk kanaal. Post, chat, e-mail, contactformulier, app, whatsapp of social media.

### Contact

Dienstverlening zonder balie

### Samenwerken

Actief samenwerking opzoeken om zaken slimmer te doen!

Status digitaal te volgen

Meldingen openbare ruimte

### Maatwerk

Als digitale dienstverlening niet mogelijk is, bieden wij maatwerk.

Aan de keukentafel

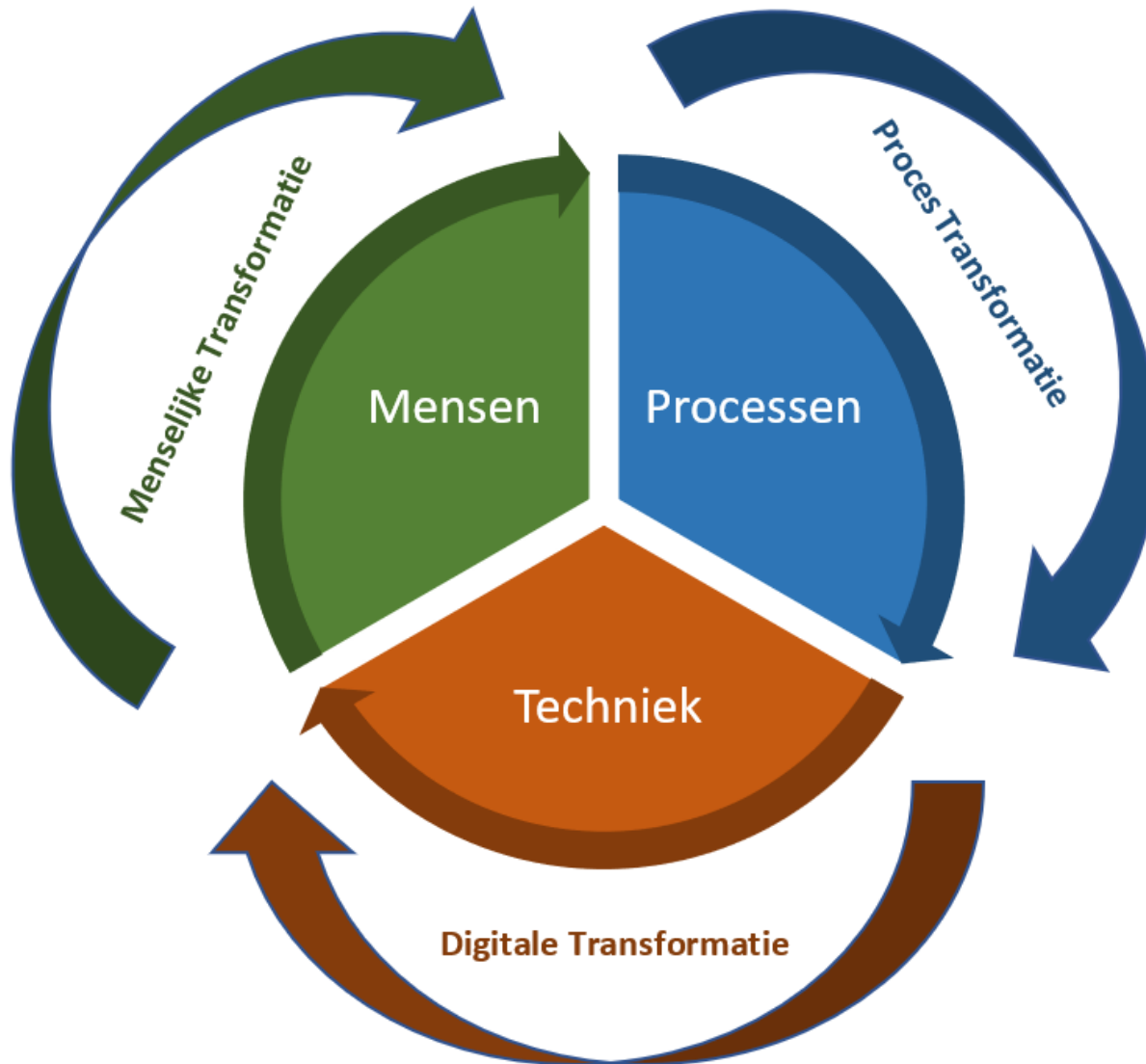
Bezorgen documenten  
s'avonds en weekenden

# Digitaal Tenzij

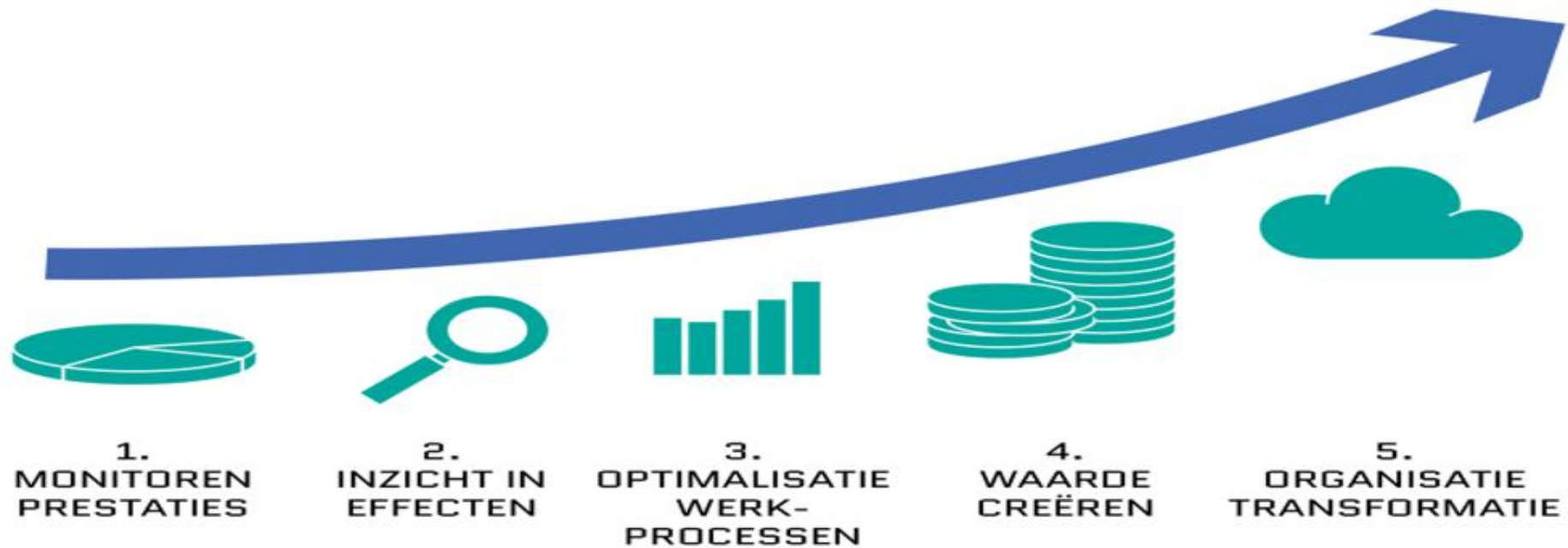
Ja tenzij,  
wat kan er wel

Geen negatieve beslissing eruit  
zonder persoonlijk contact

# Aansluiten Ontwikkelingen



# Business transformatie



# ICT als voorwaarde om te functioneren ipv



## VERDELING ICT-KOSTEN PER INWONER

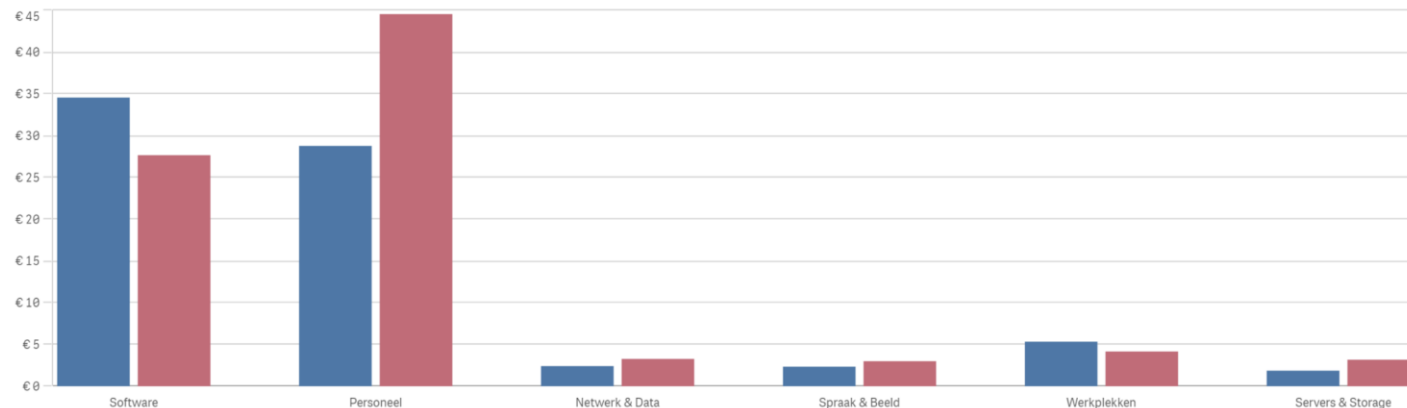
Totale ICT-kosten

3,6M

Totale ICT kosten per inwoner

€ 75 € 86  
Benchmark

Kosten per inwoner



# Data is het nieuwe goud



# Digitale transformatie Hollands Kroon

2012

- Plaats & Tijdonafhankelijk werken

2014

- Choose Your Own Device (iedereen mobiele telefoon)
- Naar landelijke voorzieningen (kadaster & omgevingsloket)

2016

- Bring Your Own Device (iedereen laptop)
- Ingebruikname Office 365

2017

- Toegangsbadges en sleutels vervangen door toegangsapp

2018

- Van lokale opslag naar Cloud opslag
- Inrichting Organisatie van afdelingen naar 40 teams

2019

- Online samenwerken via Microsoft Teams
- Inrichten data warehouse

2020

- Chatbot, Avatar
- Klant Informatie Systeem



gemeente

Hollands  
Kroon

?

?

?

Dank voor uw aandacht

[Michielkoster@hollandskroon.nl](mailto:Michielkoster@hollandskroon.nl)