

# Klantverhaal Gemeente Horst aan de Maas

Data-gedreven werken in gemeente Horst aan de Maas

## Data-gedreven werken in Horst aan de Maas

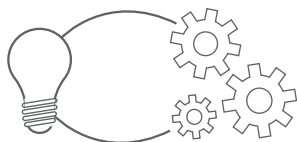
In het hart van Noord-Limburg ligt Horst aan de Maas, een plattelandsgemeente met ruim 42.000 inwoners en qua oppervlakte de grootste gemeente van Limburg.

Saamhorig, actief en ondernemend; dat zijn de belangrijkste kenmerken van de inwoners, ondernemers en de vele verenigingen in de zestien dorpen van Horst aan de Maas. Dagelijks werken zo'n 300 medewerkers samen met hen om van Horst aan de Maas een nog fijnere plek te maken om te wonen en te recreëren. Eén van deze medewerkers is Jolanda Veenema, unitleider informatievoorziening. Ze houdt zich bezig met het beleid en de ontwikkeling van de informatievoorziening.

## Een toekomstvisie

Binnen de gemeente is ontzettend veel informatie beschikbaar. Elk domein beschikt over veel data, maar er waren nog beperkt informatiesystemen beschikbaar met functionaliteit om deze data echt te benutten. In plaats van een toekomstgerichte aanpak, merkte Jolanda dat er meer werd gewerkt bij de waan van de dag. De eerste uitdaging voor de gemeente was het opstellen van een beleidsplan over de informatievoorziening. Hierin werden de ontwikkelingen die speelden binnen de gemeentelijke organisatie en haar omgeving vertaald naar ambities op het gebied van informatievoorziening.

Aan dit beleidsplan schreven verschillende (vak) teams mee, zodat ieder domein uiteindelijk besproken werd in het plan. Eén van de belangrijkste uitdagingen bij de uitvoer van dit beleidsplan is het meekrijgen van de gehele organisatie. Commitment is het toverwoord, maar door het te roepen, krijg je het niet automatisch. De gemeente stond dus voor twee belangrijke uitdagingen: de implementatie van het beleid op technisch gebied én bij de medewerkers.



## Het nut van een goede BI omgeving

Het werk uitvoeren dat op ons pad komt: we zijn er allemaal weleens schuldig aan. Een werkweek is snel gevuld, zo ook in Horst. Toch stelde de gemeente niet voor niets hun beleidsplan op. Eén van de speerpunten in het informatiebeleidsplan was het maken van informatie van de data. Meters maken op dit gebied stelt ze namelijk in staat om:

- Te groeien naar meer data-gedreven sturing, waarbij het effect van beleid vooraf op basis van informatie getoetst en/of voorspeld kan worden
- Betere verantwoording af kunnen leggen. De groeiende vraag naar managementinformatie kan door een goed ingerichte informatieomgeving geboden worden.

## Oplossing

De Gemeente Horst aan de Maas was klaar voor de start. Met het vers geschreven beleidsplan op zak werd het tijd voor de volgende stappen. Jolanda zette een team bij elkaar met verschillende expertises: van een business analist uit het sociaal domein tot informatieadviseur, BI-specialist en technisch beheerder uit het team Informatievoorziening. Samen met dit projectteam werd bepaald waar het belang van management- en stuurinformatie het grootst was. Dit domein, jeugdzorg, werd onderwerp van de pilot. Door deze pilot kon het team snel aan de slag. En belangrijker nog: de meerwaarde laten zien binnen de organisatie. De gemeente Horst aan de Maas had al een flinke dosis kennis van de verschillende expertises aan boord. Wat ze misten, vertelt Jolanda, was een adviserende partner met een helikopter view en inhoudelijke expertise op het gebied van de inzet van Business Intelligence binnen een organisatie. Iemand die mee keek naar het grote geheel. Dat is waar FourPoints in beeld kwam.

**“We waren op zoek naar een partner met veel kennis in huis, maar die niet gebonden was aan bepaalde tooling.”**

In een traject van slechts twee maanden kwam een kleine groep FourPointers regelmatig in Horst op bezoek. Ze hielden sessies met het aangestelde projectteam en andere medewerkers die betrokken zijn bij aanverwante disciplines zoals bijvoorbeeld concernplanning, informatiebeveiliging en privacy. Tijdens het adviestraject werd vanuit de gemeente direct meegewerkt. Hierdoor werden knelpunten direct getackeld. Na deze twee maanden werd een eindproduct geleverd waar Jolanda direct mee aan de slag kon. Een duidelijk plan met wat er nodig was voor de implementatie en borging van een organisatiebrede en toekomstbestendige BI-omgeving. Waarbij niet alleen aandacht was voor de techniek, maar juist ook voor de in te richten processen, functierollen en organisatorische borging.

### **Resultaat**

Het eindproduct dat de gemeente van FourPoints opgeleverd kreeg, was eigenlijk meer een tussenstop. Het rapport moest nog intern in de organisatie verkocht worden. Doordat er gelijktijdig aan de BI omgeving voor jeugdzorg is gebouwd en direct meegewerkt, werd de impact en de opbrengst voor de organisatie direct duidelijk. De interactieve dashboards laten bijvoorbeeld zien wat de prognose is van het budget, hoeveel tijd er in bepaalde zorg zit en bij welke organisaties. De gemeente kan veel gemakkelijker zien of ze op de goede weg zitten met hun beleid.

**“Door een pilot tijdens het adviestraject, hebben we opkomende problemen direct aangepakt. Op deze manier hebben we snel sprongen gemaakt met onze BI omgeving.”**

Na interne goedkeuring zijn Jolanda en haar team aan de slag gegaan met de tooling en de implementatie hiervan. Medewerkers gaan eerst op cursus, zodat ze ook weten wat en hoe met de tools. Ook in deze implementatie helpt FourPoints. Samen met het projectteam helpt FourPoints met de opbouw van een zogenaamd skelet van de organisatiebrede BI-omgeving. En wordt de eerder opgebouwde pilot omgeving van Jeugdzorg geborgd in de nieuwe opgezette BI-omgeving. De samenwerking met FourPoints betekent hier ook letterlijk in de praktijk samen werken aan een toekomstbestendige omgeving. Op deze manier worden de tools goed in de organisatie gezet, om ook doelen in de toekomst te kunnen behalen.

**“We hebben een plan gekregen met een realistische blik op de toekomst. Dit zijn de stappen die we moeten nemen om te komen waar we willen.”**

### **Hoe ziet de toekomst eruit?**

De toekomst ziet Jolanda rooskleurig tegemoet. Dankzij het plan en de begeleiding van FourPoints heeft de gemeente haar verwachtingen goed kunnen managen. Ze weten wat haalbaar is in welke tijd. Stap voor stap zullen ze alle domeinen klaar maken voor de toekomst. Dit gebeurt ook met behulp van hun ingerichte datalab: een plek waar alle medewerkers binnen kunnen lopen met hun vragen. Zo blijven ze werken aan meer commitment binnen de organisatie.

