

THE NEW WAVE IT

ENTREPRENEURIAL PEOPLE → SUCCESSFUL CHANGE

Versnelling van Digitale Transformatie voor Overheidsinstanties



Inleiding

Overheidsorganisaties staan onder hoge druk. De digitale transitie is in volle gang en verandert sneller dan welke maatschappelijke ontwikkeling ook. Dat vraagt om aanpassingsvermogen, innovatie en lef; precies de dingen die onder druk komen te staan bij krappe budgetten, personeelstekorten en stijgende verwachtingen van burgers.

Toch blijft de overheid vaak achter in deze transformatie. Niet uit onwil, maar omdat het systeem complex is. Alles is met elkaar verweven. Een kleine wijziging in proces X heeft directe impact op proces Y. En die processen raken direct aan wat echt telt: de dienstverlening aan burgers en ondernemers.

Veel overheden werken met verouderde IT-systemen, waardoor wendbaarheid ontbreekt. Even overstappen naar een nieuw systeem? Dat klinkt simpel, maar blijkt vaak onhaalbaar. Ondertussen groeien de eisen vanuit de samenleving. Burgers zijn mondiger, digitaler en verwachten dezelfde snelle service als bij commerciële partijen.

Deze drie knelpunten – technische complexiteit, organisatorische flexibiliteit en stijgende burgerverwachtingen – maken één ding duidelijk: **modernisering is geen keuze meer, maar een noodzaak.**

Maar hoe doe je dat in een complexe, veranderlijke organisatie?

Deze whitepaper beschrijft hoe slimme, efficiënte en veilige IT-oplossingen kunnen bijdragen aan een toekomstbestendige overheid. Het is een handreiking waarin we laten zien wat je kunt doen, ondanks beperkte personeelscapaciteit en dito budgetten, om tóch de burger en samenwerkingspartners van dienst te kunnen zijn. Technologie is er om onze dagelijkse werkzaamheden makkelijker te maken. Daar moeten we samen van profiteren en dat kunnen we ook, als we de business uitdagingen in kaart weten te brengen en hiervoor de juiste IT-oplossing inzetten.

In de komende hoofdstukken gaan we eerst dieper in op de uitdagingen van overheidsorganisaties. De pijnpunten en bedreigingen worden duidelijk zichtbaar en veel organisaties zullen zich erin herkennen. Daarna presenteren we de mogelijke IT-oplossingen voor deze uitdagingen. Hierbij wordt duidelijk waar kansen liggen en op welke manier organisaties deze kunnen benutten. Met krachtige praktijkverhalen laten we zien hoe onze IT-oplossingen er in het werkproces uit kunnen zien en hoe je door inzet van IT dagelijks burgers, ondernemers en de overheid dichterbij elkaar brengt. We sluiten af met een uitnodiging om samen jouw business uitdagingen te verkennen.

Samen kunnen wij de digitale transformatie van jouw overheidsorganisatie versnellen.

Wij geloven dat de mens de centrale factor is in het behalen van business doelstellingen en bepalend is in het succes van IT-oplossingen

Uitdagingen zijn er om aan te gaan

Hoe digitaal is jouw organisatie eigenlijk? Kun je snel schakelen als wetten veranderen, systemen vastlopen of burgers meer verwachten dan je kunt leveren? En belangrijker nog: hoe houd je grip op innovatie als IT verouderd is, de processen complex zijn en de druk van buiten blijft toenemen?

Veel (semi)overheden worstelen met dezelfde vraagstukken. Het zijn uitdagingen die diep verweven zijn met hoe overheidsorganisaties werken: gelaagd, zorgvuldig en met veel verantwoordelijkheid. Maar juist die structuur maakt het lastig om mee te bewegen in een wereld die steeds sneller digitaliseert.

In dit hoofdstuk benoemen we de meest voorkomende business uitdagingen waar overheidsorganisaties tegenaan lopen. Ze belemmeren groei, vertragen vernieuwing en raken uiteindelijk altijd de burger, jouw eindgebruiker. Herken jij deze signalen?

Complexe en verouderde IT-systemen

Dat overheden uitdagingen ondervinden in de digitale transformatie, betekent niet dat ze niet al jaren digitaal werken. Dat is namelijk wél zo. Sterker nog: in veel organisaties is een complex netwerk ontstaan van systemen die met elkaar verbonden zijn. In veel gevallen is de basis een ERP-systeem, aangevuld met Excel- en Word-bestanden. Dit zijn vaak verouderde (legacy) systemen. Ze functioneren nog goed, maar worden niet meer gemoderniseerd en bieden daardoor geen mogelijkheden om te koppelen met moderne technologieën. Het loskomen van die systemen is een enorme operatie, maar eraan vasthouden betekent dat er geen mogelijkheden zijn voor innovatie en de integratie van die moderne technologieën in de processen. Hierdoor wordt het lastiger om beschikbare data snel en effectief in te zetten.

Complex maatwerk als remmende factor

Overheidsorganisaties staan bekend om de bureaucratische processen. Er zijn veel vastgelegde procedures met verantwoordelijkheden en een bepaalde mate van hiërarchie. Al die verschillende lagen zorgen ervoor dat de organisatie vaak wat traag beweegt. Ook zorgt het ervoor dat er steeds maatwerk is in processen of dossiers. Dit veroorzaakt een vertraging van de digitalisering, omdat de structuren vaak bestaan uit verouderde documenten en systemen en al die processen ontvlochten zouden moeten worden. Er is een gebrek aan standaardisatie door al dat maatwerk, waardoor je nergens een eenvoudige 'short cut' hebt of een vast stramien om zaken af te handelen. Schaalbaarheid en herbruikbaarheid van bestaande oplossingen worden hierdoor een uitdaging.

Het ontbreken van digitale diensten aan de burger

Burgers zijn tegenwoordig heel mondig. Door de oneindige toegang tot informatie en veel beïnvloeding via onder andere (social) media weten ze precies wat ze wel en niet willen. Ze verwachten dan ook snelle, toegankelijke en gepersonaliseerde online diensten. Een soort webshop met suggesties en advertenties op maat. De hele wereld gaat snel, dus dat zou zo ook moeten gaan bij de overheid. Als burgers lang moeten wachten of niet 'even' online een formuliertje in kunnen dienen, wekt dat vaak ergernis of onrust. In hun ogen zijn gemeenten een vertegenwoordiging van de overheid, omdat zij als orgaan het dichtst bij staan. Dat maakt digitalisering heel belangrijk om zo dagelijks burgers, ondernemers en de overheid dichterbij elkaar brengen.

Communicatie als leidraad

De wereld draait om informatie en communicatie. We kunnen elkaar dag en nacht bereiken via berichtjes, telefoontjes of met video's. Dat je dan voor een antwoord van de gemeente moet wachten op een mail of, erger nog, brief, is niet meer van deze tijd. Burgers willen nú een antwoord op hun vraag of ze willen in ieder geval weten waar ze aan toe zijn. Verwachtingenmanagement begint met goede communicatie, maar daar liggen vaak de uitdagingen. Er is niet altijd genoeg personeelscapaciteit om mensen te woord te staan, terwijl burgers behoefte hebben aan transparante communicatie en efficiënte interactie.

Onvoldoende benutting van data, AI en automatisering

De wereld draait om data en informatie. Overheidsorganisaties beschikken vaak over een schat aan data. Denk aan informatie over uitkeringen, specifieke wijken, regelingen, subsidies of verkeersstromen, natuurlijk afhankelijk van de soort organisatie. Wat vaststaat is dat deze informatie heel goed kan worden gebruikt in de besluitvorming. Door analyses te maken van de beschikbare informatie kun je gerichte beslissingen nemen over specifieke gebieden, groepen of processen. Op dit moment beschikken veel overheidsorganisaties niet over systemen die hun dat inzicht kunnen geven of er zijn geen procedures die beschrijven hoe dit kan worden ingezet.

Alle handen zijn nodig

De arbeidsmarkt is heel krap en deze situatie zal door de toenemende vergrijzing de komende jaren niet echt verbeteren. Dit zie je terug in alle lagen binnen organisaties, maar zéker bij IT. IT-specialisten zijn schaars én heel erg gewild. Veel organisaties kampen dan ook met een tekort aan specialisten die de digitale transformatie kunnen trekken. Door oplopende werkdruk is er onvoldoende tijd en

capaciteit voor training en kennisdeling. Dit maakt dat de kennis die algemeen bekend is niet of nauwelijks wordt uitgebreid met expertise van ervaren krachten of nieuwe kennis van jonge medewerkers. Ook dit maakt dat nieuwe technologieën nog onvoldoende worden opgenomen in de werkprocessen van organisaties.

Toenemende cyberdreiging en complexe veiligheidswetgeving

Met de toenemende digitalisering wereldwijd is ook cybercrime heel erg gegroeid. Het is een businessmodel op zichzelf en dat betekent dat de dreiging van cyberaanvallen steeds groter wordt. Om het uitlekken en illegaal verhandelen van gevoelige gegevens te beperken worden in Nederland, maar ook op Europees niveau steeds strengere wetten en regels ingesteld. Dat legt grote druk op overheidsorganisaties. Enerzijds omdat ze een geliefd object zijn voor cybercriminelen vanwege de grote hoeveelheid data die ze verwerken, anderzijds omdat security en compliance steeds meer aandacht vragen.

Digitale ethiek

Ook bij overheidsorganisaties wordt AI vaker toegepast in uiteenlopende processen. De wildgroei aan AI-toepassingen vraagt wel een bepaalde mate van bewustzijn. Wat vinden we acceptabel en wat niet? Waar gaan de gegevens die we invoeren bij AI-toepassingen naar toe? Welke informatie is correct en welke niet? Ethische uitdagingen rondom AI vragen om transparante en verantwoorde implementaties. Daar kun je niet licht mee omspringen, zéker niet als het om de veiligheid van onze gegevens en onze informatievoorziening gaat.



De kracht van low-code en AI

De belangrijkste voorwaarde om de digitale transformatie van organisaties te versnellen is de flexibiliteit en wendbaarheid van systemen. The New Wave IT maakt gebruik van low-code technologie van Mendix, die het mogelijk maakt snel, efficiënt en effectief applicaties te ontwikkelen. Deze strategie completeren we met AI en automatisering met IoT. Dit maakt het mogelijk de transformatie te versnellen én te optimaliseren. Daar worden alle betrokken partijen beter van.

Grote business uitdagingen als het waarborgen en delen van kennis, een goede onboarding van nieuwe medewerkers en veilig en toegankelijk documentbeheer kunnen eenvoudig worden getackeld met AI. Door veilig en eenvoudig bronnen op te halen en ze te verwerken in een chatbot creëer je een digitale collega die één waarheid kent en dus altijd het enige juiste antwoord geeft op vragen. Dit bespaart tijd en voorkomt fouten. Niet alleen is informatie zo gemakkelijk vindbaar; door continu te leren en te groeien, versnelt AI probleemoplossing, verbetert het samenwerking en stimuleert het innovatie binnen de overheidsorganisatie.

De oplossingen die we kunnen bieden met low-code technologie, AI en IoT zorgen voor een scala aan mogelijkheden voor uiteenlopende processen. Eenvoudig maatwerk en de inzet van generieke componenten is een belangrijk voordeel. Zo kunnen applicaties voor iedere organisatie of afdeling specifiek worden ingericht, terwijl de applicatie in de basis generiek en dus snel leverbaar is. Zo kunnen we ze snel en eenvoudig aanpassen aan de specifieke wensen van iedere overheidsorganisatie. Ontdek de mogelijkheden en de kracht van low-code en AI.

Modernisering van IT-landschappen

Door Legacy-systemen te vervangen en ze te integreren met schaalbare en flexibele oplossingen ontstaan moderne landschappen met alle functies van deze tijd. Het is makkelijker ze te onderhouden en de veiligheid van gegevens is weer gewaarborgd. Het is mogelijk dit te doen zonder grote verstoring van bestaande processen. Zo hoeft de organisatie niet te blijven hangen in complexe en verouderde systemen, maar beweegt ze soepel mee met de eisen van de tijd én de burgers. Dit voegt tegelijkertijd een stukje veiligheid toe, omdat up-to-date systemen beter beveiligd zijn tegen cyberdreiging dan verouderde systemen die niet meer worden onderhouden door de leverancier.

Versnelling van digitalisering

Low-code ontwikkeling maakt het mogelijk om applicaties 6 tot 10 keer sneller te ontwikkelen. Doordat de applicaties visueel worden ontwikkeld met voorgeschreven bouwstenen is het proces minder foutgevoelig en efficiënt, terwijl maatwerk eenvoudig kan worden toegevoegd. Door generieke componenten in te zetten, zorg je dat jouw oplossingen, flexibel, schaalbaar en herbruikbaar zijn. Hierdoor zijn digitale diensten sneller beschikbaar voor burgers en medewerkers. Dit komt tegemoet aan de behoeften van burgers en maakt het mogelijk nieuwe technologie sneller te benutten.

Ontwikkeling van digitale burgerdiensten

Door burgerdiensten (deels) te digitaliseren verklein je de afstand tussen overheid en burger en wordt de drempel om belangrijke zaken te regelen lager. Met gebruiksvriendelijke en toegankelijke apps die voldoen aan UX-standaarden en WCAG-richtlijnen kunnen burgers eenvoudig overweg met de self-service portals. Je kunt zo sneller en transparanter communiceren met burgers en tegelijkertijd profiteren van voordelen van AI en automatisering. En door processen te automatiseren neemt de druk op de werkvloer binnen de organisatie af.

Datagedreven besluitvorming

Met AI-oplossingen en real-time dashboards kunnen overheidsorganisaties de beschikbare data beter benutten. Met deze gegevens kunnen onderbouwde beslissingen worden genomen en is bovendien meer kennis aanwezig voor strategische acties. Dit maakt de overheidsorganisatie efficiënter en effectiever, zowel intern als richting burgers. Het zorgt voor een versnelling in de werkprocessen van de ooit zo trage overheid en zorgt voor een efficiencyslag binnen teams, omdat geautomatiseerde processen minder arbeidsuren van mensen vragen.

Overbruggen van IT-vakmanschapstekorten

Low-code ontwikkeling is zo toegankelijk dat het mogelijk is Fusion teams in te zetten binnen de organisatie. Hierin worden business en IT samengebracht, waarbij medewerkers worden getraind in de ontwikkeling van low-code applicaties. Zo is de organisatie minder afhankelijk van IT-specialisten, terwijl wél nieuwe applicaties kunnen worden gerealiseerd. De krapte op de arbeidsmarkt vormt zo minder een probleem, terwijl de organisatie wél stappen kan maken in haar digitalisering.

Cybersecurity en compliance gewaarborgd

Met veilige applicaties die voorzien zijn van ingebouwde beveiliging en geautomatiseerde compliance-checks zijn de gegevens van de organisatie én van burgers beschermd. Hiermee voldoet de organisatie aan de geldende wet- en regelgeving en is ze veel minder gevoelig voor dreiging van cybercriminaliteit die de organisatie kan ontwrichten. Hiermee waarborg je de continuïteit en efficiency van de organisatie.

Cloud- en Hybride IT-oplossingen

Efficiënter samenwerken, ongeacht tijd en locatie; de kracht van de Cloud is ongeëvenaard. Met flexibele multi-cloud platforms kan IT veel efficiënter worden beheerd en is het mogelijk om procedures aan te sturen en te volgen. Collega's kunnen makkelijk samenwerken en elkaar ondersteunen en dat komt de kwaliteit van dienstverlening alleen maar ten goede. Processen gaan sneller, burgers worden sneller en persoonlijker geholpen en de beveiliging van moderne systemen waarborgt de veiligheid van gevoelige gegevens.

Duurzame en groene IT-oplossingen

Doordat Mendix snelle low-code ontwikkeling mogelijk maakt, bespaar je met deze technologie energie en resources. De cloudbased aanpak vermindert het gebruik van servers en daarmee de uitstoot van CO2. Bovendien stimuleert Mendix hergebruik van componenten, wat ontwikkeltijd en -kosten bespaart. Zo creëer je efficiënte, groene IT-oplossingen met minder impact op het milieu. Als overheidsorganisatie profiteer je zo van de mogelijkheden die data, AI en automatisering bieden, zonder de CO2-footprint te vergroten.



Ethische en transparante AI-integratie

Transparant en functioneel; door AI toe te voegen aan bestaande of nieuwgebouwde applicaties verrijk je de interne processen. Om te waarborgen dat de organisatie blijft voldoen aan de geldende wet- en regelgeving maken we daarbij gebruik van uitlegbare en betrouwbare AI-modellen. Zo is data altijd te herleiden en is de veiligheid van gegevens gegarandeerd. Je kunt meebewegen met de ontwikkelingen en de eisen van burgers en partners, gaat efficiënter om met het personeel op de werkvloer én benut alle mogelijkheden die de moderne technologie biedt.

De digitale transformatie in de praktijk

Gemeente Rotterdam

Mijn Rotterdam

Voor de gemeente Rotterdam ontwikkelden we een participatieplatform voor de inwoners van de gemeente. Hier kunnen burgers meedenken en meebeslissen over wat er gebeurt in hun eigen wijk. Op het platform kunnen ze zien of de gemeente plannen heeft in hun wijk en daarop reageren. Ook kunnen ze er vragenlijsten of polls invullen of kort reageren op een vraag vanuit de gemeente. Wijkraden maken ook gebruik van het platform, zodat ze goed kunnen bijhouden wat er leeft in de wijken. Het platform vergroot de burgerbetrokkenheid en werd dan ook winnaar van de Computable Awards 2023.

Digitale Balie Rotterdam

Inwoners vinden het soms lastig om in direct te komen met de gemeente. Via de Digitale Balie kunnen ze veilig en persoonlijk online contact hebben met medewerkers van de gemeente. Ze kunnen eenvoudig videobellen en zo gemeentelijke diensten regelen vanuit huis. Dit werkt drempelverlagend en geeft burgers een prettiger gevoel. De Digitale Balie heeft ook een eigen digitale agenda in de eigen omgeving. Het platform is voorzien van DigiD-authenticatie en integratie met Oracle ERP, zodat de gemeente belangrijke informatie direct kan vastleggen én gebruik kan maken van data uit eigen systemen. Zo krijgen burgers de transparante communicatie en snelle service die ze verwachten, terwijl de organisatie moderne toepassingen en beschikbaarheid van data beter kan benutten.

Novi: De Digitale Gemeentebuddy

Developers en IT-medewerkers van gemeentelijke organisaties zijn degenen die de digitale transformatie van hun organisatie in de praktijk moeten brengen. Daarbij staan ze vaak onder grote druk, mede vanwege personeelstekorten in de organisatie. Daarom hebben we Novi – jouw digitale gemeentebuddy ontwikkeld. Novi ondersteunt developers en IT-medewerkers bij development-gerelateerde vragen. De slimme chatbot is altijd en overal beschikbaar en ze heeft alles geleerd over gemeentelijke IT-uitdagingen.

Novi draagt bij aan een slimmere en efficiëntere overheidsorganisatie, doordat we AI strategisch inzetten om personeel te ontlasten én verder te helpen. Efficiënte werkprocessen zijn essentieel in tijden van krapte op de arbeidsmarkt. De chatbot helpt bij het onboarden van nieuwe collega's, het



vinden van documentatie en het veilig delen van bestanden. Bovendien heeft Novi een snel antwoord op dagelijkse vragen over de systemen of te nemen stappen. De chatbot ondersteunt bij Mendix, API's en Legacy-systemen en bevordert zo kennisdeling. Op deze manier dragen Mendix en AI in belangrijke mate bij aan de digitale transformatie van gemeentelijke organisaties. Sterker nog: Novi maakt het mogelijk om data, AI en ondersteuning volop te benutten als stuurmiddel. Dit maakt overheidsorganisaties veel wendbaarder en efficiënter en minder bureaucratisch.

Mobiele Ontvangstenapp

Als het gaat om bestel- en ontvangstprocessen blijft documentatie nog weleens ongewenst hangen. Via de Mobiele Ontvangstenapp kunnen facturen en orders direct worden ingevoerd, waarna ze worden verwerkt in het ERP-systeem. Hiervoor is een volledige integratie beschikbaar, wat zorgt voor meer efficiëntie in de werkprocessen, waarbij de organisatie (en leveranciers) minder afhankelijk zijn van de acties van medewerkers. Ambtenaren kunnen zich focussen op andere processen, wat de organisatie flexibeler en minder foutgevoelig maakt. Dit zorgt voor snellere service en dito acties.

Proces- en Workflow automatisering

Veel processen blijven hangen op handmatige taken en accorderingen. Collega's moeten op elkaar wachten en dat heeft uiteindelijk ook effect op de burger. Door processen te automatiseren worden handmatige taken vervangen door geautomatiseerde workflows.

Hierbij worden specifieke vereisten gecheckt door het systeem en wordt automatisch doorgepakt met de volgende stap uit de workflow. Dit geeft medewerkers van overheidsorganisaties lucht en zorgt ervoor dat operationele kosten dalen. De druk op het bestaande team neemt af, processen gaan sneller en de van oudsher trage, bureaucratische organisatie maakt een enorme efficiencyslag.

Modernisering van Legacy systemen

Verouderde systemen en handmatig bijgehouden en daardoor foutgevoelige Excelsheets dragen niet bij aan operationele efficiëntie. Door deze structuren te vervangen door betrouwbare Mendix-applicaties die eenvoudig te personaliseren zijn voor de organisatie behaal je winst op meerdere fronten. Zo zijn de systemen veiliger en compliant, wordt zowel digitaal als fysiek efficiënter samengewerkt én kunnen processen worden geautomatiseerd. De gemeente Rotterdam voldoet zo aan de geldende wet- en regelgeving, waarbij ze de gegevens van haar burgers én de gemeente als geheel beter kan beveiligen. Bovendien kan ze nieuwe technologie en data benutten in een systeem dat toekomstbestendig is.

Quote van Gemeente Rotterdam over de strategische inzet van Mendix en AI door The New Wave IT:

"The New Wave IT denkt mee over strategische onderwerpen en is voor ons een innovatieve partner. Consultants vertalen onze strategische doelen naar concrete oplossingen en helpen ons zo om publieke doelen te halen."

Conclusie

Overheidsorganisaties hebben te maken met verschillende uitdagingen op het gebied van hun digitale transformatie. Daar staat tegenover dat The New Wave IT de juiste tools en strategieën biedt om die uitdagingen aan te gaan en de transformatie te versnellen. Door gebruik te maken van innovatieve technologieën, zoals low-code, AI en automatisering, kunnen overheidsorganisaties hun dienstverlening verbeteren, efficiënter werken en de kloof tot de burger verkleinen.

De oplossing is dichtbij

Zo kun je IT-landschappen moderniseren en verbinden met low-code applicaties en AI. Gebruiksvriendelijke applicaties verlagen de drempel voor burgers om in contact te komen met de overheid en maken het voor medewerkers makkelijker hun werk te doen én samen te werken met collega's. Ook op andere locaties. Door slim gebruik te maken van data kunnen overheidsorganisaties efficiënter en effectiever werken, omdat beslissingen duidelijk onderbouwd worden en veel meer achtergrond informatie beschikbaar is. Bovendien voldoen de systemen van organisaties aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van cybersecurity en compliance, wat zowel de organisaties als de burgers beschermt.

Onderaan de streep kan het allemaal makkelijker, efficiënter, veiliger en daardoor voor iedereen leuker. Technologie is er om ons te helpen. Wij helpen je het goed in te zetten.

Aan de slag met de digitale transformatie van je overheidsorganisatie

Wil je meer weten over de kansen voor jouw organisatie? Neem [contact](#) met ons op voor een vrijblijvende kennismaking.

Wij geloven dat de mens de centrale factor is in het behalen van business doelstellingen en bepalend is in het succes van IT-oplossingen

THE NEW
WAVE IT

The New Wave IT

Ganzenmarkt 6

3512 GD Utrecht

+316 10 75 12 54

<https://thenewwaveit.com/>

