

Business Intelligence Strategie 2026

Van transitie naar integratie



**Omgevingsdienst
West-Holland**



Kpi Business-intelligence strategie

Business Intelligence verwijst naar de strategieën, technologieën en methoden die worden gebruikt om gegevens te verzamelen, verwerken, analyseren en presenteren om beter geïnformeerde beslissingen te nemen. Het omvat het transformeren van gegevens in bruikbare informatie en kennis, waardoor er inzicht ontstaat in trends, prestaties en de impact van acties. Van belang is dat iedere omgevingsdienst in staat is om gegevens te vertalen naar informatie, en dat de diensten over een dashboard beschikken waarmee de organisatie in samenhang kan sturen op productie (pdc), resultaten (naleefgedrag, klachten, tevredenheid), personele inzet (kwaliteitscriteria, formatie, bezetting, productiviteit) en kosten (kengetallen, kostprijs).

Deze kpi verlangt dat de omgevingsdienst beschikt over een strategie voor Business Intelligence die het volgende beschrijft:

- ✓ *De nul-situatie: hoe de organisatie gegevens verzamelt, analyseert en benut om beslissingen te nemen.* ¹
- ✓ *De ambities, het beoogde resultaat en hoe dat te realiseren.* ²
- ✓ *Een jaarprogramma met financiële onderbouwing.* ³ [Uitvoeringsprogramma Informatiemanagement 2026v1](#)
- ✓ *Actualisatie, minimaal eens in de 4 jaar.* ⁴ [Uitvoeringsprogramma Informatiemanagement 2026v1](#)

Inhoud

Inhoud.....	2
Data en BI.....	3
Doelstellingen Bepalen ²	3
Datakwaliteit	4
Data Verzamelen en Integreren ¹	4
Analysetools en Technologieën	7
Team en Formatie	8
Screenshots PowerBI.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
PRODUCTIE	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Resultaten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Personele inzet.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Kosten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.



Data en BI

Een effectieve BI-strategie voor een omgevingsdienst helpt bij het verbeteren van de besluitvorming, het optimaliseren van processen en het verhogen van de transparantie. Dit hoofdstuk kan daarom integraal als BI en data strategie worden beschouwd. Deze strategie wordt jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd.

Doelstellingen Bepalen²

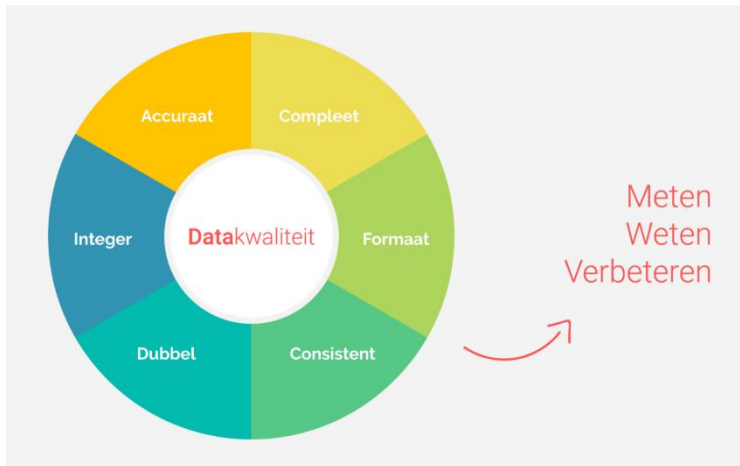
In het 'IM in Control' programma is de dienst voorzien van diverse systemen en inrichtingen om een gedegen BI voorziening te implementeren. In 2025 is reeds de focus verlegd van inrichting en implementatie naar gebruik, efficiëntieverbetering, adaptatie en innovatie. Hierop zal in 2026 nog meer worden ingezet. Door middel van trainingen in de bestaande applicaties en systemen willen we het gebruik en adaptatie verbeteren en daarmee meer efficiëntie realiseren. Tegelijkertijd zullen procesverbetering en procesaansluiting een grote rol gaan spelen komend jaar om de efficiëntieverbetering te ondersteunen en mede een basis te bieden voor verdere automatiseringen.

Er zal dus ook meer aandacht zijn voor de toekomst. Dat betekent inspelen op ontwikkelingen als machine learning, Artificial Intelligence, Collaborative BI, Robotic Process Automatization en Robotic Data Automatization etcetera. Om dit te bewerkstelligen is de werkgroep automatiseren opgezet. Onderwerpen die komende jaren steeds belangrijker worden en zal de dienst grote kansen bieden. Speerpunten voor dit jaar om de ambitie te realiseren zijn:

- Verbeteren van inzichten: Gebruik van data-analyse om trends en patronen te identificeren bij en voor de inhoudelijke processen is nog onderontwikkeld. Waarbij de focus van BI tooling, zoals Power BI en het Geoportaal, nog verre van volledig is uit genut, daarom zal de focus liggen op adaptatie en training.
- Efficiëntie Verhogen: Optimaliseer interne processen door middel van data-analyse, vereenvoudigen van het data- en systeem landschap en infrastructuur.
- Transparantie en Verantwoording: Zorg voor eenduidige, duidelijke en toegankelijke rapportages, het nastreven van uniformiteit, eigenaarschap, aansluiting bij algemene, nationale en regionale vastgestelde standaarden en ontwikkelingen.

Datakwaliteit

Een bekend en wederkerig onderwerp is de kwaliteit van de data. Het succes van iedere ontwikkeling, innovatie en systeemverbetering is hier vaak integraal mee verbonden. Om het gebruik en adaptie van de tooling te verbeteren is vertrouwen in de kwaliteit van de data erg belangrijk. Pas als de kwaliteit van een redelijk niveau is kan men vertrouwen op de tooling en systemen.



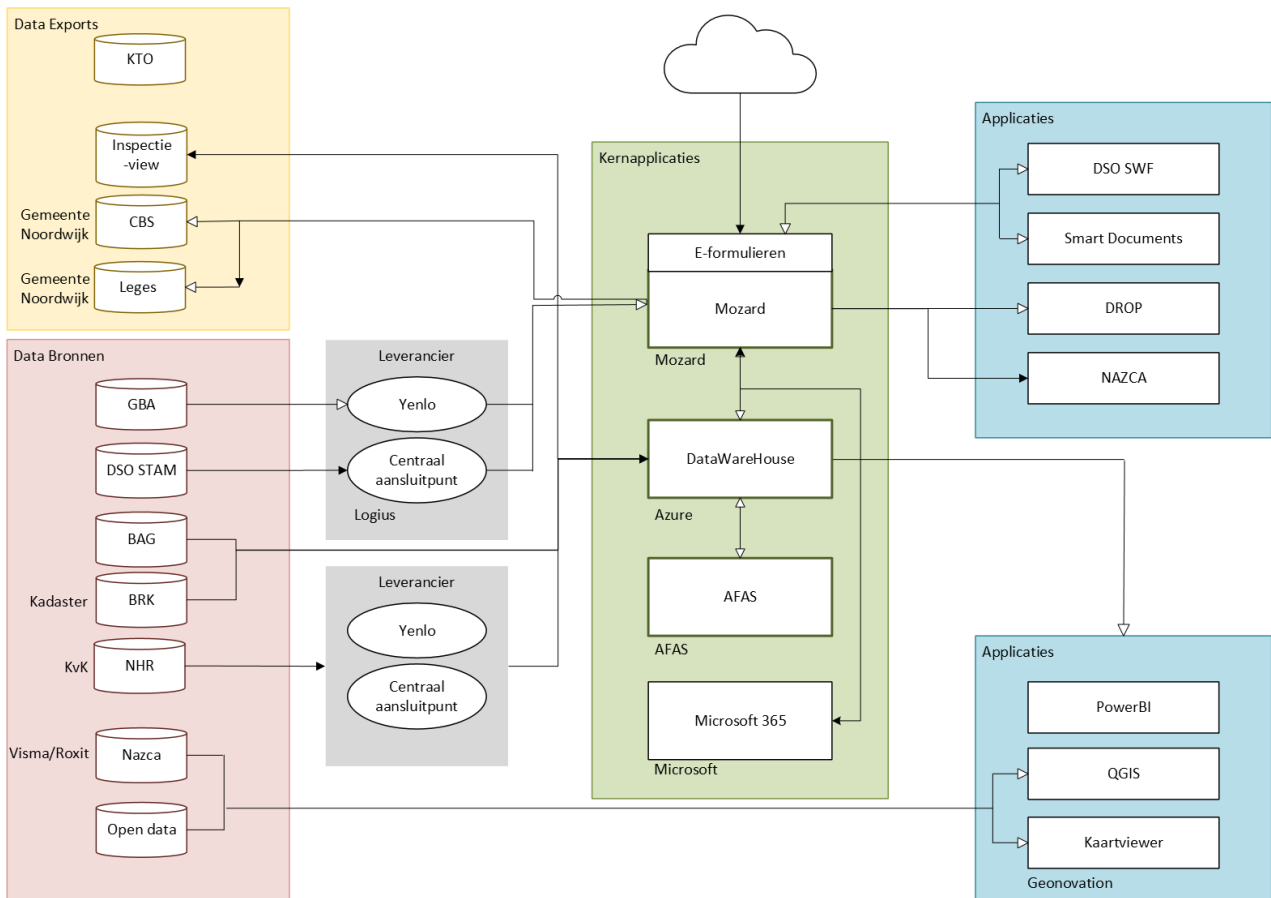
Het verbeteren van de data is een continue proces, waarbij de poortwachters van eminent belang zijn om de invoer van de gegevens goed en volledig te controleren. Iedere verbetering in de datakwaliteit dient in eerste instantie te worden geborgd in het reguliere proces, zodat het niet *dweilen met de kraan open* is. Het Serviceburo vervult die rol in nauwe samenwerking met

Informatiemanagement en deze zal in 2026 extra aandacht krijgen, onder andere door verbetering van de monitoring en rapportages.

Daarnaast zullen er vanuit de werkgroep automatiseren en vanuit diverse projecten (zoals o.a. *het risicomodel*, *MBA registratie*) diverse verbeteringen met betrekking tot de data naar voren komen. De haalbaarheid en routing zullen bepalend zijn voor de ondersteunende technieken, denk daarbij aan *Scripting*, *Robotic Proces Automation* of *manueel*. Deze 'Backlog' zal de basis zijn voor het team om haar doelstellingen op te bepalen op iteratieve basis.

Data Verzamelen en Integreren ¹

Bronnen: De ODWH kent ruim 20 bronnen die door middel van koppelingen en scripting worden samengebracht in het Data Warehouse (DWH). De belangrijkste bronnen daarbij zijn Mozard (VTH/zaak systeem) en AFAS (HR/finance en urenregistratie) die middels een dagelijkse datadump worden geüpdate. De belangrijkste kanalen waarmee de verzamelde data wordt ontsloten zijn het Geoportaal (kaartviewer) en Power BI (analyse tool). De spin in het web tussen deze bronnen en frontends is het DataWarehouse;



In het 'IM in Control' programma van 2022 en 2023 is hard gewerkt om deze situatie te bewerkstelligen. Dit is grotendeels gelukt, maar naast nieuwe uitdagingen en bronnen zijn er nog een aantal doelstellingen te verbeteren in de komende jaren.

Zo lopen er nog een aantal koppelingen direct van en naar bronapplicaties, deze behoren idealiter ook via het DWH te lopen, die dan kan fungeren als *single source of truth*. Ook verbetering en de toegankelijkheid tot het papieren archief is een belangrijke doelstelling komende jaren. Daarnaast is het beheer en constante verbetering een belangrijke voorwaarde om de datavoorziening op peil te houden en verder te brengen.

Data Integratie: Waar de afgelopen jaren in het teken stonden van de ontsluiten, opzetten en ontwikkelen van diverse tools en systemen, zal in komende jaren de aandacht voornamelijk liggen op het gebruik, integratie en doorontwikkeling. Op deze gebieden heeft de dienst nog wel een aardige leercurve te maken. Waar in het verleden conclusies en beslissingen voornamelijk op gevoel en ervaring werden gebaseerd en hooguit met een autonome Excel werden onderbouwd, zien we meer en meer dat inzichten en analyses uit de gestandaardiseerde rapportages de bron en onderbouwing vormen. Oftewel *datagedreven werken* begint wortel te schieten. Zo zijn er reeds gestandaardiseerde Interne Management Rapportages, waarbij in regelmatig overleg bijzonderheden en discrepanties intern worden geanalyseerd en besproken. Hierdoor komt de dienst meer en meer *in control* van haar eigen data en rapportages, *voordat* de periodieke externe rapportages opgesteld worden.



Daarmee is een eerste stap op weg naar data gedreven werken dus gezet, echter zal komende jaren training en ontwikkeling veel aandacht vragen. Om uiteindelijk efficiënt in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden en verwachtingen en te komen tot voorspellingen en toekomstgerichte visie en strategie, zal er naast training ook nog volop worden ontwikkeld en zal innovatie veel aandacht behoeven.

Data Kwaliteit: Daarnaast valt of staat business intelligence met de kwaliteit van de onderliggende data. De noodzaak tot verbetering van die data is evident wanneer de hiaten en discrepanties zichtbaar worden. Daarom is bewust gekozen om niet eerst te focussen op datakwaliteit, maar om deze parallel aan de ontsluiting en training van de analyse en rapportage tools op te pakken. De noodzaak voor het verbeteren van de datakwaliteit is daarmee evident voor de gehele keten en wordt uiteindelijk een continu proces en onderdeel van de gehele datacultuur binnen de dienst. Thans zijn hiervoor reeds verschillende werkgroepen vanuit verschillende afdelingen en teams samengesteld.



- Power BI: voor interactieve dashboards en rapportages. Power BI wordt steeds meer gebruikt door met name het management. Er zijn nog tal van mogelijkheden om voor deze groep te verbeteren en te ontwikkelen. Echter zal 2026 ook ruimte zijn om meer rapportage en dashboards te ontwikkelen voor specifieke teams en primaire processen en data.
- Geoportaal: GIS voor ruimtelijke analyses en visualisaties. Voor het Geoportaal geldt dat komend jaar een overdracht van ownership qua beheer zal plaatsvinden om de huidige GIS specialist ruimte te geven voor andere taken. Tijdens deze overdracht zal intern een nieuwe gebruikersbehoefteanalyse worden uitgevoerd, zodat het huidige gebruik wordt geëvalueerd en de aansluiting op behoeften wordt verbeterd.
- DataWareHouse: Uitgangspunt is en blijft om het DWH zoveel als wenselijk te gebruiken als hub voor de data stromen ter borging en modellering van de volledigheid en kwaliteit. Als spin in het web kunnen meerdere (dure) directe koppelingen door levering van en via het DWH worden vervangen.
- Robotic Proces Automation: Met de leverancier MVR zijn een 3-tal pilots op basis van best practice processen bij andere omgevingsdiensten geselecteerd:
 - Afsluiten van zaken in Powerbrowser
 - Aanvullen/verrijken MBA's
 - Proces asbest

Twee van deze processen leveren een directe bijdrage aan het opschonen dan wel verrijken van data voor ons nieuwe zaakstelsel Mozard. Het derde proces is het asbestproces. Daarnaast zal er nauw contact zijn met ODNZG aangezien zij reeds 18 werkende bots hebben draaien op een vergelijkbare infrastructuur (DWH en Mozard). Op basis van de resultaten van deze pilots worden werkprocessen tegen het licht gehouden en wordt middels de werkgroep automatiseren besloten welke nieuwe processen worden geautomatiseerd via RPA.

- Artificial Intelligence: Thans ligt er bij het MT een voorstel van een handreiking voor het werken met AI. In de samenwerking met de andere 5 omgevingsdiensten in Zuid-Holland is er ook overleg om gezamenlijk kansen en ontwikkelingen met betrekking tot AI te delen en te benutten.

Team en Formatie

Het 'Data team' bestaat voor het grootste deel uit een aantal direct toegeschreven functies binnen het Informatie Management team.

Functie	Fte	Werkgebieden
Data engineer	1,4	Data Ware House expert, Koppelingen, DB management,
Data analyst	1	Power BI expert, datakwaliteit, MBA registratie
Informatie adviseur	1	GIS specialist, project manager, Product owner Datalab,

Daarnaast zijn er binnen een aantal andere teams diverse medewerkers en functies die direct te maken hebben met, en werken aan de BI ontwikkeling en het beheer van de BI tooling.

Functie	Fte	Werkgebieden
Business analyst	1,6	Record to Report en prestatie analyses van met name financiële componenten met Power BI
Record managers	1,8	Quality control en datakwaliteit monitoring a.h.v. Power BI en DataWareHouse
Account managers	2	Reporting en storytelling met Power BI en Geoportaal

De key users van diverse teams zijn eveneens een belangrijke schakel voor de ontwikkeling en met name voor de acceptatie en gebruik van de BI tooling.

Teams	Mdw	Applicaties
Vakspecialisten	1	Geoportaal
Vergunningen Milieu	1	Geoportaal
Toezicht Milieu	2	Geoportaal
Bodem	2	Geoportaal
Intergraal advies	1	Geoportaal
Asbest	1	RPA
Serviceburo	2	Power BI, RPA

Er zijn nog enkele externen die benoemd moeten worden vanwege de onmisbare bijdrage in de ontwikkeling van de BI voorziening bij de dienst.

Leverancier	Applicatie	Werkgebieden
Mozard	VTH-A zaakstelsysteem	Koppelingen van en naar het DWH en de continue verbeteringen in het zaakstelsysteem
MVR	UiPath	Ontwikkeling en beheer van de RPA bots in UiPath