



gemeente Roermond

uw nummer

uw datum

ons nummer 14351-6202
onze datum 1 november 2022
verzonden
inlichtingen bij D. Bouts
cluster Informatievoorziening
doorkiesnr. 0475 - 359 312

AAN

de leden van de gemeenteraad

bijlage(n) Bijlage 1 - Gemeente Roermond - Opgave Informatiesamenleving 2023 - 2030
betreffende raadsinformatiebrief inzake Opgave Informatiesamenleving 2023 - 2030

Geachte leden,

Dit jaar is er in opdracht van de rekenkamercommissie (RKC) door Daadkracht een onderzoek naar Digitale Dienstverlening uitgevoerd. Deze ligt in de vergadering van 15 december voor aan uw raad. Er is ambtelijk gewerkt aan een (langere termijn) ambitiedocument waarin ook nadrukkelijk aandacht is voor Digitale Dienstverlening: de Opgave Informatiesamenleving 2023 – 2030. Hierin zijn ambities opgenomen met betrekking tot Digitale Dienstverlening, Digitale Stad en Digitale Balans. Met een meerjarig uitvoeringsprogramma gaan we deze ambities realiseren. Met dit programma geven we ook opvolging aan de aanbevelingen en aandachtspunten in het RKC rapport. We hebben daarvoor meer tijd nodig dan de door Daadkracht voorgestelde datum van 31 december 2022. We beogen in de raadsvergadering van juni 2023 de concrete opvolging van de aanbevelingen uit het RKC rapport aan uw raad voor te leggen. De Opgave Informatiesamenleving 2023 – 2030 is ter informatie in de bijlage toegevoegd.

Wij hopen u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de loco-burgemeester,

drs. J.W.A. Kradolfer (a.i.)

D.W.H. Franssen



OPGAVE INFORMATIESAMENLEVING 2023 - 2030

■

DIGITALE DIENSTVERLENING / DIGITALE STAD / DIGITALE BALANS



Inhoud

Inleiding.....	2
Andere verwachtingen van onze samenleving.....	2
Noodzaak & kansen voor onze organisatie.....	2
Aandachtspunten & uitdagingen	2
Doel Opgave Informatiesamenleving	3
1. Ambities	5
Ambitie Digitale Dienstverlening.....	5
Ambitie Digitale Stad	6
Ambitie Digitale Balans.....	8
2. Strategie.....	11
Strategie - Aanpak.....	11
Strategie - Inhoudelijke speerpunten.....	12
3. Programmasturing, Mensen & Middelen.....	13
Mensen.....	13
Middelen	15
Bijlage 1 – overzicht (Wettelijke) verplichtingen en landelijke kaders.....	17
Bijlage 2 – RKC rapport digitale dienstverlening – aanbevelingen & aandachtspunten	18
Bijlage 3 – Dimpact en Beyond23	24
Bijlage 4 – Trendradar Dimpact	25
Bijlage 5 – Geraadpleegde documenten en personen.....	27

Inleiding

We hebben als Gemeente Roermond nog grote stappen te zetten in onze digitalisering, gebruik van data en verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. Digitalisering en bijhorende technologische ontwikkelingen zoals kunstmatige intelligentie (AI/Artificial Intelligence), Big Data, robotisering en sensortechnologie hebben een fundamenteel grote maatschappelijke impact en zijn niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Met onze laptops, tablets en smartphones zitten we op internet en social media en nemen we voortdurend informatie tot ons. We zijn een (digitale) informatiesamenleving geworden.

Andere verwachtingen van onze samenleving

Dat schept andere verwachtingen bij een groot deel van de inwoners, ondernemers en bezoekers van onze mooie stad. Zij zijn al gewend 24/7 met hun smartphone online een product te bestellen dat binnen een dag wordt bezorgd. Steeds meer communicatie en informatie uitwisseling verlopen digitaal via het internet. En aan dat internet hangen thuis ook steeds meer slimme apparaten (IoT, Internet of Things), van de thermostaat en dweilrobot tot onze auto's. Maar ook steeds vaker in de openbare ruimte zoals camera's en sensoren in steden. Ondernemers en bedrijven bieden hun producten en diensten niet alleen steeds vaker digitaal aan, ze zetten actief automatisering en het gebruik van data in om hun (concurrentie)positie te behouden en verbeteren. En de samenleving wil ook een betrouwbare overheid die transparant is, afspraken nakomt en zorgvuldig omgaat met gegevens en informatie.

Noodzaak & kansen voor onze organisatie

Deze ontwikkelingen bieden voor onze organisatie kansen waar we op willen inspringen als stad van *ambitie, daadkracht en verbinding*¹. We kunnen en willen onze dienstverlening en processen flexibeler, transparanter, betrouwbaarder en efficiënter inrichten. Dit past ook bij de *weerbare en wendbare* organisatie die we nastreven². Het gaat ons daarnaast ook helpen om tijdiger en slimmer in te springen op maatschappelijke vraagstukken en daarbij betere afwegingen te maken op basis van goede data/informatie. Daarmee vergroten we uiteindelijk de leefbaarheid van de onze stad.

Aandachtspunten & uitdagingen

Naast de vele kansen zien we ook belangrijke aandachtspunten en uitdagingen. Het is belangrijk dat de overheid, en dus ook wij als gemeente, oog heeft voor Digitale Inclusie: iedereen moet mee kunnen doen in de (digitale) informatiesamenleving. Ondanks de hele grote adoptie van internet en digitale apparaten, zijn er toch nog 2,5 miljoen Nederlanders (ruim 14%) die het moeilijk vinden om te werken met digitale apparaten. Ruim 1 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt(bijna 6%)³. En niet iedereen kan goed overweg met de digitale toepassingen en social media op dat internet. Er mag geen verdere tweedeling ontstaan tussen hen en de digitaal vaardigen. Naast de digitale aspecten als drempel, kan ook laaggeletterdheid of visuele beperkingen een horde zijn. We willen daarom onze digitale diensten voor iedereen makkelijker maken en mensen helpen met digitalisering om te gaan. Of daar waar (nog) nodig een alternatief bieden.

Naast die digitale samenleving waarin we participeren, is het ook belangrijk om aandacht te houden voor digitale detox: bewust kiezen voor digitaal onthaasten, even niet online zijn en het fysiek ontmoeten en recreëren. Roermond biedt daartoe volop gelegenheid met onze mooie historische binnenstad met veel horeca en retail, het Cuypershuis, ECI Cultuurfabriek, vele sportaccommodaties en vlak buiten de stad diverse wateren en Nationaal Park de Meinweg om in te recreëren en tot rust

¹ Coalitieakkoord - 'De stad van ambitie, daadkracht en verbinding'

² Concernplan gemeente Roermond 2022/2023 – 'Op weg naar een weerbare en wendbare organisatie' – Gemeente Roermond (2022)

³ www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie/ (21 juni 2022)

te komen. Dat willen we ook behouden en blijven ontwikkelen voor een goede balans en leefbaarheid. Bij dat ontwikkelen gaat het goed omgaan met de digitale transitie en slim gebruik van data ons juist ook weer helpen. Bij dat gebruik van data komen uitdagingen met betrekking tot beveiliging, privacy en ethiek op ons pad. We willen als betrouwbare overheid zorgvuldig omgaan met informatie en (persoons)gegevens en oog houden voor alle grondrechten van mensen.

Capaciteit en digitale zelfredzaamheid

Om alle kansen van de (digitale) informatiesamenleving te benutten, en goed om te gaan met alle uitdagingen die daarbij horen, zijn voldoende en kundige medewerkers van essentieel belang. Niet alleen binnen het cluster Informatievoorziening maar in de hele organisatie. We moeten allemaal voldoende (urgentie)besef hebben bij de toegevoegde waarde die data en informatie hebben voor de kwaliteit en verbetering van al onze dienstverlening en wijze van werken. In het verlengde daarvan moeten we allemaal over digitale basisvaardigheden en -zelfredzaamheid beschikken om goed en effectief om te kunnen gaan met de informatie en digitale middelen (hardware en software) die we als organisatie inzetten. Nu en in de toekomst. Ook bewustzijn over informatieveiligheid en privacy zijn belangrijk onderdeel van die vaardigheden.

We zitten momenteel in een krappe arbeidsmarkt met veel mobiliteit van werknemers. Bij het aantrekken van goede vervangende of extra capaciteit hebben we op het vakgebied van Informatievoorziening al langer uitdagingen en die zijn inmiddels alleen maar groter geworden. Er zal altijd sprake zijn van schaarste op dit vlak. Het is daarom van belang dat we ambities en prioriteiten goed afstemmen op beschikbare financiële middelen & personeel en dus haalbaarheid.

Doel Opgave Informatiesamenleving

Alle hiervoor beschreven kansen, aandachtspunten en werkzaamheden die daar bij komen kijken, vormen een grote, complexe en urgente meerjarige opgave. De Opgave Informatiesamenleving – Digitale Dienstverlening / Digitale Stad / Digitale Balans. Deze opgave gaat zorgen voor afstemming tussen ambities, prioriteiten en beschikbare financiële middelen & capaciteit en sturing geven aan realisatie. Bij die (realisatie van) ambities hebben we voor een deel eigen keuzes te maken. Voor een deel is het wat we minimaal moeten doen om invulling te geven aan (wettelijke) eisen die aan ons gesteld worden of verplichtingen die we zelf al zijn aangegaan. En voor een deel wat we zouden moeten willen op basis van landelijke kaders en reeds gestelde landelijke en lokale ambities. Maar we mogen ook met realiteitszin kijken welke stappen we daadwerkelijk kunnen zetten vanuit onze huidige situatie.

Scenario 1 - Wat we (minimaal) moeten:

- Diverse wetgeving (zie bijlage 1): deze stellen eisen aan de kwaliteit en (digitale) vorm van onze informatiehuishouding in brede zin. Niet alleen moeten we voldoen aan privacy- (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en informatiebeveiligingseisen (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). We moeten ook steeds meer informatie actief openbaar maken en beschikbaar stellen en dat in digitale en toegankelijke vorm (Wet Open Overheid, Wet Hergebruik Overheidsinformatie, Wet Elektronische Publicaties, Modernisering Archiefwet, Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid). Daarnaast moeten we onze transacties en communicatie met inwoners en ondernemers steeds meer digitaal mogelijk maken (Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer, Wet Digitale Overheid, Single Digital Gateway).
- Het Beyond23 traject met de coöperatieve vereniging Dimpact: een meerjarig traject ten behoeve van onze (digitale) dienstverlening waarvoor we in 2021 een verplichting zijn aangegaan en die ambtelijk de nodige aandacht en capaciteit zal vergen de komende jaren. (zie voor meer details hoofdstuk 2 onder 'Samenwerken' en bijlage 3).

Scenario 2 - Wat we zouden moeten willen:

- Naast diverse wetten zijn er ook de nodige richtinggevende kaders/aanbevelingen opgesteld door de rijksoverheid en landelijke instanties (zie bijlage 1). Deze raken veel verschillende aspecten. Van digitale dienstverlening, cybersecurity en A.I. (Artificial Intelligence/Kunstmatige Intelligentie) tot (digitale) inclusie, grondrechten en ethiek. Onze rijksoverheid heeft grote ambities: Nederland als digitale koploper van Europa. Dat vraagt ook veel van ons als lokale overheid.
- Er is dit jaar een Rekenkamer onderzoek naar Digitale Dienstverlening uitgevoerd. De aanbevelingen zijn om een visie en concreet plan op te stellen voor verdere ontwikkelingen van onze digitale dienstverlening. Met de Opgave Informatiesamenleving geven we (onder andere) daar invulling aan.
- Gebruik maken De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en hun projecten, programma's en diensten die voortkomen uit de Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU). Dit past bij de 'Slimme volger' strategie die we in deze opgave adviseren.

Scenario 3 - Wat we aan eigen ambities en keuzeruimte hebben:

- We hebben eigen ambities gesteld in ons coalitieakkoord⁴ (*"We zien kansen in data om beleid en dienstverlening te verbeteren en willen data transparant, eerlijk en neutraal gebruiken. We willen een impuls geven aan digitaal werken"*) en concernplan⁵ (*"Met vertrouwen, lef & ondernemerschap werken we opgavegericht, hebben we een weerbare bedrijfsvoering en streven we altijd naar een optimale dienstverlening. Zo zetten we onze inwoners, ondernemers en bezoekers centraal"*). Om die ambities waar te maken, is het uitvoeren van deze Opgave Informatiesamenleving nodig.
- We kunnen daarbij (in zeker mate) zelf kiezen in welk tempo we dat doen de komende jaren. De ambities in deze opgave hebben een jaartal als doel om ze te hebben gerealiseerd. Hier kunnen we desgewenst mee schuiven.
- Realiteitszin vanuit de huidige situatie van onze bedrijfsvoering is ook zeker geboden. In het concernplan staat *"In lijn met de rapporten van BMC en Berenschot is geconstateerd dat de ontwikkeling van de bedrijfsvoering van de organisatie de afgelopen jaren is achtergebleven, zowel kwalitatief als kwantitatief"*. Het is de vraag of we koploper kunnen zijn binnen onze ambities of dat we beter een 'slimme volger' strategie kunnen hanteren. (zie ook hoofdstuk 2 Strategie 'Standaard Tenzij').

Scenario 1 is het minimale waar we ons op richten. Advies is om aanvullend ook zoveel mogelijk scenario 2 te realiseren en na 1 jaar te evalueren en bezien of scenario 3 (het schuiven met termijnen) noodzakelijk is.

In dit document komen aan bod:

1. **Ambities** – welke ambities hebben we voor de Opgave Informatiesamenleving;
2. **Strategie** – op welke wijze willen we de opgave en bijhorende ambities realiseren;
3. **Programmasturing, Mensen & Middelen** – hoe geven we sturing aan het programma en wat voorzien we daarvoor (aanvullend) nodig te hebben aan personeel en financiële middelen.

⁴ Coalitieakkoord - 'De stad van ambitie, daadkracht en verbinding'

⁵ Concernplan Gemeente Roermond 2022/2023 – 'Op weg naar een weerbare en wendbare organisatie' -Gemeente Roermond (2022)

1. Ambities

We willen als gemeentelijke organisatie zoveel mogelijk meerwaarde bieden in de (informatie)samenleving. Via onderstaande ambities geven we daar richting aan:

- **Digitale Dienstverlening**
- **Digitale Stad**
- **Digitale Balans**

Deze zullen we vervolgens concreet vertalen naar prioriteiten en projecten/trajecten voor de kortere termijn. Dit in lijn met het *Concernplan gemeente Roermond 2022/2023 – ‘Op weg naar een weerbare en wendbare organisatie’* (Ver kijken, dichtbij handelen). Door richting deze ambities te werken, blijven we een relevante speler in de informatiesamenleving en kunnen we als Gemeente Roermond nog beter bijdragen aan de totale leefbaarheid in onze stad.

Ambitie Digitale Dienstverlening

We hebben een zeer brede en diverse dienstverlening. Het uitgeven van paspoorten, het faciliteren van culturele en sportieve activiteiten, het verstrekken van uitkeringen, schuldhulpverlening, het verlenen van vergunningen en toezicht daarop, het is slechts een kleine greep. Als gemeente hebben we een plicht (gemeenschapsgeld) en noodzaak (schaarste) om onze dienstverlening zo efficiënt en betrouwbaar mogelijk in te richten. De inzet van digitale technologieën zijn daarbij onontbeerlijk geworden en voor een heel groot deel van onze samenleving ook wat ze van de lokale overheid verwachten.

Ook de rijksoverheid ziet dit al langer. De ministeries van Economische Zaken en Klimaat (EZK), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Justitie en Veiligheid (JenV) hebben samengewerkt op dit thema. *“Dat leidde onder meer tot de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (EZK), NL DIGIbeter, Agenda Digitale Overheid (BZK) en de Nederlandse Cyber Security Agenda (JenV). De boodschap van deze agenda’s in een notendop: Nederland wordt internationaal koploper in digitalisering, heeft de digitale basis (voor dienstverlening en infrastructuur) op orde en waakt voor digitale ontwrichting van de samenleving.”*⁶ Genoeg redenen om lokaal ook in te zetten op (verdere) digitalisering van onze dienstverlening. We werken al jaren aan onze digitale dienstverlening (Programma Excellente Dienstverlening) maar er zijn nog veel stappen te zetten. Er is zeer recent ook een RKC-onderzoek naar Digitale Dienstverlening afgerond waaruit ook diverse aanbevelingen & aandachtspunten naar voren zijn gekomen (zie bijlage 2) voor die nog te zetten stappen. Daarnaast is er afgelopen jaar een herijkt Dienstverleningsconcept (DVC)⁷ opgesteld. De 5 dienstverleningsprincipes (Klantgericht, Transparant, Uitnodigend, Afspraak=Afspraak en Samen/met elkaar) daarin vormen de basis voor onze Digitale Dienstverlening ambitie:

⁶ Digitale Agenda Gemeenten 2024 – VNG (2020)

⁷ Dienstverleningsconcept - Gemeente Roermond (2021)

Ambitie Digitale Dienstverlening - 2026:

“In 2026 levert Roermond via één centraal loket volledig eigentijdse (digitaal is de norm, met oog voor inclusie), transparante en toegankelijke dienstverlening, die persoonlijk en klantgericht is. We richten al onze processen en werkwijzen hierop in.”

Dit doen we zoveel mogelijk langs de leidende principes van het VNG position paper “Dienstverlening 2020”:

1. We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe ‘online waar het kan en persoonlijk waar het moet’;
2. We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen;
3. We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en medeoverheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren;
4. We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening voor inwoner en ondernemer eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt;
5. We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

Ambitie Digitale Stad

Overheden staan door steeds meer en elkaar sneller opvolgende ontwikkelingen voor steeds complexere maatschappelijke vraagstukken. Uiteenlopend van gezondheidszorg, werkgelegenheid, mobiliteit tot veiligheid. Denk ook aan actuele thema's als de Oekraïne oorlog, vluchtelingencrisis, de grote bouwopgave en klimaat & duurzaamheid (stikstof crisis, energietransitie etc.). Om adequaat met dergelijke complexe vraagstukken om te gaan, worden in de stedelijke (fysieke) omgeving steeds vaker slimme technologieën (combinatie van sensoren, netwerk, computers, kunstmatige intelligentie (AI) en data analyse (Big Data)) toegepast. Deze verzamelen eigenstandig data, communiceren deze onderling en verrichten steeds vaker ook zelf al handelingen. Zo ontstaat een Smart City of Slimme Stad. Door als stad steeds verder hierin te ontwikkelen, kun je een Digital Twin creëren: *“een digitale kopie van de openbare ruimte waarbij het koppelen en visualiseren van data de basis vormt voor nieuwe inzichten en beleid.”*⁸ Hoe meer verschillende data beschikbaar, des te meer visualisatielagen en dus verschillende vraagstukken beantwoord kunnen worden. Ook kun je in de digitale kopie van je stad vervolgens simulaties doen. Bijvoorbeeld ten behoeve van onze maatschappelijke opgaven *“op het gebied van arbeidsmarkt en wonen, de klimaat- en duurzaamheidsopgave, de energietransitie, de (hoogwater-) veiligheidsopgave”*⁹. De juiste en goede data is dus van essentieel belang. Onze Informatiemanagement visie¹⁰ luidt ook *“Data en Informatie als strategisch middel, gericht op samenwerking, flexibiliteit, effectiviteit en efficiency”*, met als een van de strategische pijlers *“Datagedreven werken als 2^e natuur”*. Ook de VNG¹¹ stelt een data ambitie voor gemeentes voor: *“In 2024 zijn gemeenten in staat om de mogelijkheden van digitalisering maximaal te benutten in het realiseren van maatschappelijke opgaven over domeinen heen. Datamogelijkheden zijn geen sluitstuk, maar vertrekpunt van beleid.”* Daarbij gaan ook ethische vraagstukken naar voren komen. Bij de ambitie Digitale Balans gaan we hier verder op in.

⁸ Nederlandse gemeenten hebben Digital Twin nog niet massaal gevonden – Stadszaken.nl (17-9-2021)

⁹ De stad van ambitie, daadkracht en verbinding – Coalitieakkoord gemeente Roermond – Gemeente Roermond (2022)

¹⁰ Informatiemanagement visie & strategie “De Informatie transformatie” – Gemeente Roermond (2020)

¹¹ Digitale Agenda Gemeenten 2024 – VNG (2020)

We hebben al eerste stappen gezet. Binnen het Sociaal Domein is vanuit het programma Beter met Minder de afgelopen jaren een eerste succesvolle aanzet tot datagedreven werken opgezet. Voor de ontwikkeling richting een Slimme Stad zijn we zeer recent aangesloten bij de City Deal “Een Slimme Stad, zo doe je dat” van Agenda Stad. Agenda Stad is een initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. In Agenda Stad werken steden, maatschappelijke partners en Rijksoverheid samen aan het versterken van groei, innovatie en leefbaarheid in de Nederlandse steden. Hierbij moeten we ons realiseren dat deze ontwikkelingen bij ons nog echt in de spreekwoordelijke kinderschoenen staan. In het sociaal domein hebben ze de remmende werking ondervonden van het gemis aan een volwaardige ‘datastraat’ met de benodigde functies, faciliteiten en werkprocessen. De 1,5 fte Informatieanalist die vanuit het programma Beter met Minder zijn geworven, is de enige beschikbare capaciteit op datavlak. Hiervan wordt 1 fte binnen regionale samenwerking ingezet. Dat staat in schril contrast met andere gemeenten en organisaties waar naast informatieanalisten ook functies/rollen als Chief Data Officer, Business Intelligence Architect, Datascientist, Datasteward en Data Engineer zijn ingevuld. Niet dat we in Roermond noodzakelijkerwijs ook meteen al deze rollen moeten invullen maar dat meer capaciteit en middelen nodig zijn om de ambities te realiseren, is evident.

Ook is het van belang te beseffen dat om succesvol data gedreven te werken als 2^e natuur en door te ontwikkelen naar een Slimme Stad dit in en van de hele organisatie een grote en ingrijpende verandering vereist. Het hebben van data heeft pas meerwaarde als deze op een juiste wijze worden gebruikt en toegepast. Dit is geen automatisme en vereist specifieke kennis en vaardigheden. Ook collega gemeente Veenendaal heeft dit in haar opgaveplan¹² verwoord: *“Het vraagt van de organisatie een digitale transformatie. Het is belangrijk om te benadrukken dat als wij inzetten op data gedreven werken, er ook iets moet veranderen aan de organisatie. Deze organisatieverandering is niet een structuurverandering. De verandering van de organisatie, zoals hier bedoeld, heeft betrekking op gedrag en houding. Wanneer wij digitaal transformeren, dan vereist dat een andere manier van werken. De huidige organisatie is gewend om te werken volgens de regels van de analoge wereld en met de digitale transformatie zullen wij onszelf moeten herprogrammeren”*. Ook in de volle breedte van onze organisatie mag er een groter bewustzijn over, en handelen naar, het strategisch uitnutten van data en informatie komen. Dat gaat verder dan alleen analoge processen digitaal maken. Gepaard daarmee zal de digitale volwassenheid en data awareness van de organisatie alsook de digitale vaardigheden van medewerkers sterk moeten groeien. Het goed kunnen werken met (nieuwe) data, software en hardware is de norm en geen vrijblijvende keuze van individuele medewerkers. Dit alles wordt ook bepleit met een van de twee geprioriteerde pijlers in onze Informatiemanagement Visie¹³, de pijler “Informatie als primaire productiefactor”.

¹² Opgaveplan Informatiesamenleving – Gemeente Veenendaal (2021)

¹³ Informatiemanagement visie & strategie “De Informatie transformatie” – Gemeente Roermond (2020)

Ambitie Digitale Stad – 2026 - 2030:

“In **2026** hebben we in onze organisatie een breed en stevig fundament gelegd voor datagedreven werken als opmaat naar Roermond als Slimme Stad. We hebben zicht en regie op beschikbare data (zowel binnen als buiten onze organisatie) en kunnen daarmee relevante informatie creëren voor de vraagstukken in de organisatie en Roermond. We hebben met experimenten de eerste ervaringen opgedaan met Slimme Stad toepassingen.

“In **2030** is Roermond ingericht als Slimme Stad. De (ethisch verantwoorde) inzet van slimme technologieën en internet (Internet of Things/IoT) in onze openbare ruimte en een gemeentelijke organisatie die datagedreven werken als 2^e natuur heeft, zorgen ervoor dat:

1. We slimmer en effectiever beleid maken dat we beter en sneller kunnen uitvoeren en evalueren;
2. We slimme dienstverlening kunnen toepassen in onze openbare ruimte (bijvoorbeeld fietsers sneller groen licht geven bij regen, Gemeente Groningen);
3. We deels gedrag van onze inwoners en bezoekers positief kunnen beïnvloeden (ook wel *nudging* genoemd, bijvoorbeeld het verminderen van agressie met behulp van sensoren in straatverlichting, Gemeente Eindhoven).

Een voortgaande wisselwerking tussen deze punten zorgt voor een continue ontwikkeling en verbetering van onze slimme stad en daarmee de totale leefbaarheid in Roermond.”

We zien de ambitie naar een digitale, Slimme Stad te ontwikkelen als een grote meerjarige opgave. De eerste prioriteit gaat uit naar datagedreven werken verder te ontwikkelen op basis van de opgedane ervaringen in het sociaal domein en parallel daaraan vanuit de andere opgaven te experimenteren en eerste ervaringen op doen met Slimme Stad toepassingen.

Ambitie Digitale Balans

Zoals hiervoor beschreven biedt de ontwikkeling van onze digitale dienstverlening en digitale stad heel veel kansen en nieuwe mogelijkheden. Maar ze brengen ook risico's en nieuwe vraagstukken met zich mee. We willen ze daarom in balans ontwikkelen. In balans met wettelijke kaders op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Maar ook in balans met wat zo goed mogelijk past voor mensen en recht doet aan hun grondrechten. Mensen moeten mee kunnen en mee worden genomen in de digitale ontwikkelingen en daarnaast moet er ook ruimte zijn om 'offline' te zijn. We kijken bij de ambitie Digitale Balans daarom naar:

- Digitale Inclusie
- Digitalisering en Ethiek
- Digitale Detox

Digitale inclusie

Als Gemeente Roermond staan we voor een inclusieve samenleving (Coalitieakkoord onderdeel “*De stad waar iedereen meedoet*”¹⁴). Dit zit ook al verankerd in ons beleid¹⁵. Hierin is echter nog onvoldoende aandacht voor *digitale* inclusie, is ook één van de aandachtspunten die naar voren is gekomen bij het dit jaar uitgevoerde

¹⁴ De stad van ambitie, daadkracht en verbinding – Coalitieakkoord gemeente Roermond – Gemeente Roermond (2022)

¹⁵ Iedereen doet mee in Roermond – Lokale Inclusie Agenda 2021-2024 – Gemeente Roermond (2021)

Rekenkamercommissie onderzoek naar digitale dienstverlening (zie bijlage 2). Als Nederland doen we het relatief zeer goed als het aankomt op digitale vaardigheden. Bijna 80% van onze inwoners beschikt over digitale basisvaardigheden en 52% zelfs over méér dan digitale basisvaardigheden¹⁶. Daarmee staan we op dit vlak aan kop met Finland. Toch zijn er ook nog veel mensen die niet digitaal vaardig zijn, ruim 20%. Het CBS-onderzoek laat zien dat vooral onder laaggeschoolden het aandeel mensen met digitale vaardigheden aanzienlijk lager is (31% in vergelijking met 70% bij hogeschoolden). Het kunnen vinden en gebruiken van de digitale weg naar de gemeente hangt overigens niet alleen af van digitale vaardigheden. Ook oorzaken als bijvoorbeeld slechtziendheid, laaggeletterdheid, dyslexie, fysieke beperkingen of geen geld hebben voor benodigde middelen (pc/smartphone/internet) kunnen dit in de weg staan. Er mag geen tweedeling ontstaan: ook voor hen moet onze (digitale) dienstverlening zo toegankelijk, begrijpelijk en gemakkelijk mogelijk zijn. Dit kan door te investeren in zowel het zoveel mogelijk wegnemen van barrières als onvoldoende digitale vaardigheden van inwoners. Daarnaast kunnen we alternatieve kanalen blijven aanbieden (Omnichannel kanaalstrategie) voor het afnemen van onze dienstverlening of mensen actief te helpen bij het gebruik van onze digitale kanalen. Tot slot zien we een taak om het bewustzijn te ontwikkelen met betrekking tot zaken als privacy, cybercriminaliteit en cyberpesten.

Bij de ambitie Digitale Stad zijn we al in gegaan op City Deals van Agenda Stad. Roermond heeft op 27 juni 2022 de City Deal ‘Slim Maatwerk’ ondertekend. Doel van deze City Deal is het innoveren, implementeren en continueren van een aantal verschillende processen waar digitalisering en technologisering een positief effect kunnen hebben binnen het sociaal domein. Een van de instrumenten waarop ingezet wordt, is *Kansgelijkheid: Hoe voorkomen we dat digitalisering de kansenongelijkheid vergroot en hoe kunnen we via onderwijs en in de leefomgeving daar een oplossing voor bieden?*¹⁷ Deze City Deal zal naar verwachting dus ook positief bijdragen aan de digitale inclusie in Roermond.

Digitalisering en Ethiek

De ontwikkelingen op technologisch gebied gaan zo snel dat wet- & regelgeving dit in de praktijk niet bij kan houden. Dat betekent dat we onze ambities en keuzes op het gebied van de informatiesamenleving niet alleen wettelijk moeten toetsen. We komen, net als andere gemeenten, ook voor ethische vraagstukken te staan. Vragen waar verschillende waarden met elkaar botsen en waar de rol van de overheid nog niet bepaald is. Alles wat mogelijk is, moet je dat ook daadwerkelijk willen doen? De ethische kant gaat verder dan alleen oog hebben voor privacy en informatieveiligheid. Voor informatieveiligheid en privacy zijn al twee wettelijke kaders in werking respectievelijk de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming, die geldt in de hele EU). Er is ook aandacht voor andere waarden dan privacy en beveiliging. *“De nieuwe golf van digitalisering leidt aldus tot een wereld waarin continu terugkoppelen en realtime (bij)sturen een steeds belangrijker uitgangspunt is van diensten. Belangrijke publieke waarden als gelijke behandeling, privacy, autonomie en menselijke waardigheid komen daardoor onder druk te staan, blijkt uit onze analyse.”*¹⁸ Dit brengt ethische vraagstukken met zich mee over het hoe en wel of niet toepassen van digitale technologieën als gemeente. Een goed afwegingskader voor deze vraagstukken zien we daarom als een vereiste.

Ook de VNG heeft aandacht voor dit onderwerp en heeft een Agenda Digitale Grondrechten en Ethiek¹⁹ opgesteld. Deze is gericht op de periode van 2022 tot en met 2026. De drie voornaamste doelstellingen van de agenda zijn:

1. Het versterken van kennis en kunde in de gemeentelijke organisatie op het gebied van ethische reflecties en afwegingen bij het gebruik van digitale technologieën;
2. Het stimuleren van en het regie geven aan de inspanningen die worden verricht om (digitale) grondrechten en publieke waarden te borgen bij de inzet van digitale technologieën;

¹⁶ Nederland Europese koploper digitale vaardigheden – CBS (2022)

¹⁷ De Instrumenten waaraan wordt gewerkt – Agenda Stad (2021)

¹⁸ Opwaarderen - Borgen van publieke waarden - Rathenau Instituut (2017)

¹⁹ Agenda Digitale Grondrechten en Ethiek 2022-2026 - Van disbalans naar harmonie in een vernieuwde democratische rechtsstaat – VNG (2022)

3. Het ontwikkelen van een hernieuwde, brede interpretatie van privacyvraagstukken. Van privacy als het te borgen grondrecht bij het gebruik van digitale technologieën naar één van de te borgen grondrechten.

In het ontwikkelstadium waar we ons op dit vlak nu als organisatie bevinden, zijn deze vraagstukken nog in beperkte mate aan de orde. Het betreft in onze huidige praktijk vooral nog privacy aspecten bij het gebruik van gegevens. De bredere ethische vraagstukken zullen toenemen naarmate we stappen zetten in Datagedreven Werken en Slimme Stad toepassingen zoals benoemd bij de ambitie Digitale Stad. We zullen daarbij vooral aanhaken op deze VNG-agenda en slim gebruik maken van de ervaringen en instrumenten van rijksoverheid en (grotere) gemeenten die hierin voorop lopen.

Digitale Detox

We zijn in Nederland niet alleen relatief digitaal vaardig we zijn ook veel online en verbonden met internet. In 2020 waren 97% van alle huishoudens aangesloten op het internet en dit is al jaren boven de 95%. Bijna 90% is dagelijks online. Er is de laatste jaren een sterke toename van het gebruik van online communicatie (mailen, Whatsappen etc.) alsook het gebruik van sociale media²⁰. Daarnaast winkelen we veel online en werken en vergaderen we sinds de Corona pandemie ook steeds meer online. Verreweg de meeste van ons zijn dus heel veel online en digitaal actief in hun dagelijkse leven. Daarnaast zijn er ook ontwikkelingen richting een Metaverse. Dit is een soort gedeelde virtuele 3D wereld die gebruikers betreden met een VR(Virtual Reality)-headset. De gebruiker is dan qua beeld en geluid echt volledig afgesloten van de fysieke wereld.

Is dat vele online en digitaal actief zijn wel altijd goed voor ons? Los van het feit dat we bij online activiteiten meestal weinig tot niet bewegen (met gevolgen voor het fysieke welzijn) is het de vraag wat het effect is op onze mentale gezondheid. Uit een recent onderzoek van de University of Bath lijkt een week zonder social media positieve effecten te hebben op die mentale gezondheid. Eerdere onderzoeken brengen regelmatig gebruik van social media in verband met depressie en angst.²¹ Onderzoeken of niet, veel mensen zullen de behoefte wel herkennen om even géén informatie en communicatie tot ons te nemen. Om dierbaren juist fysiek te ontmoeten en te recreëren in de fysieke ruimte. Zeker met de Corona pandemie, waardoor fysiek contact lange tijd beperkt was, is die behoefte mogelijk nog groter. Gelukkig biedt Roermond daar volop gelegenheid toe met onze mooie historische binnenstad met veel horeca en retail, het Cuypershuis, ECI Cultuurfabriek, vele sportaccommodaties en vlak buiten de stad diverse wateren en Nationaal Park de Meinweg om in te recreëren en tot rust te komen. Het is niet zozeer aan deze Opgave Informatiesamenleving om daar verdere ontwikkelingen aan te geven. Dat is een mooie blijvende uitdaging voor de andere Opgaven in onze organisatie die zich richten op de (ruimtelijke) ontwikkeling van Roermond en het welzijn van haar inwoners. Door uitvoering te geven aan de Opgave Informatiesamenleving worden ze daar wel steeds beter in ondersteund. We definiëren de volgende ambitie voor Digitale Balans:

Ambitie Digitale Balans - 2030:

De digitale ontwikkeling van onze dienstverlening en stad is in balans met wat nodig en wenselijk is voor de inwoners, ondernemers en bezoekers van Roermond. Daarbij werken we in elk geval aan:

- Digitale Inclusie: iedereen moet mee kunnen doen in Roermond;
- Digitalisering en Ethiek: oog voor de grondrechten van mensen en ethische vraagstukken bij toepassing van nieuwe technologie;
- Digitale Detox: de (fysieke) ruimte en mogelijkheid om niet 'online' te zijn, is blijvend een aandachtspunt bij de verdere ontwikkeling van Roermond.

²⁰ ICT, kennis en economie 2021 – Internetgebruik van huishoudens en personen - CBS (2021)

²¹ Een week geen sociale media zorgt voor minder depressie (blijkt uit onderzoek) – Metronieuws (2022)

2. Strategie

Onze digitale ambities zijn niet alleen noodzakelijk, ze vergen een breed en impactvol meerjarig traject om die te realiseren. Met betrokkenheid in de hele organisatie en ook onder inwoners en ondernemers. In dit hoofdstuk gaan we daarom in op de strategie van de Opgave Informatiesamenleving: op welke manier kunnen we de ambities zo goed mogelijk realiseren. Hieronder de strategische uitgangspunten bij onze aanpak.

Strategie - Aanpak

1. Opgavegericht:

We stellen een Opgavegerichte aanpak voor om al deze op ontwikkeling gerichte werkzaamheden expliciet los te organiseren van going concern werkzaamheden. Zo vergroten we de kans dat er voldoende focus en capaciteit is voor de ontwikkelstappen in deze opgave. Voortdurend ontwikkelingen doorvoeren, wordt zo hopelijk ook meer vanzelfsprekend in de organisatie. Vanuit meerjarige sporen bepalen en herijken we periodiek de prioriteiten voor de korte termijn. Op de voortgang van deze prioriteiten wordt via één centraal projectportfolio gestuurd. Daarnaast is integrale afstemming van belang. Het is voor het succesvol realiseren van onze ambities noodzakelijk om de planning en benodigde capaciteit zo goed mogelijk af te stemmen op de planning van andere Opgaven en de ontwikkeltrajecten binnen clusters. Vooral daar zal de digitale transitie plaatsvinden en gaan de verbeteringen vruchten afwerpen voor onze stad en haar inwoners, ondernemers en bezoekers. Ontwikkeltrajecten hoeven elkaar niet in de weg zitten maar kunnen elkaar juist verrijken en versterken. Het cyclische traject van clusterjaarplannen, de trimester gesprekken daarover tussen CMT en clustermanagers, de HR gesprekscyclus met individuele werkplannen en de periodieke afstemming tussen clustermanagers en accountteams van bedrijfsvoeringadviseurs (dat alles in het ritme van de P&C cyclus) gaat daarbij helpen. Het is belangrijk dat we echt focus aan brengen in wat we oppakken. Dat vraagt niet zozeer om te kiezen wat we wél doen maar vooral om de keuze wat (nog) niet.

2. Samenwerking:

Niet alleen intern is afstemming van wezenlijk belang. Het opgavegerichte zit ook in de samenwerking buiten onze organisatie. Als Roermond zijn we te klein en beschikken we over te weinig capaciteit en kunde om op alle vlakken van de Opgave Informatiesamenleving eigenstandig te slagen. Los daarvan zou het ook niet slim zijn om de ervaringen en kennis van andere gemeentes en organisaties links te laten liggen. Regionaal werken we voor onze ICT diensten samen binnen ICT-NML (ICT Noord- & Midden Limburg) met de gemeenten Venlo, Weert, Nederweert, Asten en Someren. Landelijk zijn we lid van Dimpact, een coöperatieve vereniging van gemeenten die gericht is op de versnelling van de digitale innovatie van dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Er zijn inmiddels 40 gemeenten lid die samen 3 miljoen inwoners vertegenwoordigen. Binnen de verenging is dit jaar een trendradar opgesteld (zie ook bijlage 4) en een innovatieplein ingericht waar lid gemeenten op deze trends/thema's informatie uit kunnen wisselen en samenwerken. Verder zijn we zoals in hoofdstuk 1 vermeld recent deelnemer geworden van twee City Deals: Slimme Stad (58 organisaties) en Slim Maatwerk (26 organisaties) die ook gericht zijn op samenwerking op het vlak van digitale innovatie. Genoeg mogelijkheden dus om voordelen te halen uit samenwerking. Al deze gemeenten en andere organisaties staan voor een vergelijkbare opgave. Daarnaast kunnen we via de andere Opgaven ook heel gericht op de digitale innovaties daar de betrokkenheid organiseren van onze inwoners, ondernemers en ketenpartners. Zo raken we niet het perspectief kwijt van degenen voor wie we dit allemaal doen.

3. 'Standaard tenzij':

Wij zijn als Roermond te klein om voorop te lopen in deze (digitale) ontwikkelingen. We kunnen ook beter een slimme volger zijn. We hanteren daarom een 'standaard tenzij' principe. Dat wil zeggen dat we zoveel mogelijk gebruik maken van bestaande (standaard) oplossingen en inrichtingen. We wijken daar alleen van af in uitzonderlijke gevallen en met een goede afweging. Dit gaat ons op meerdere vlakken helpen. Het implementeren van nieuwe oplossingen kan relatief sneller

en ook het beheer blijft eenvoudiger. In sommige gevallen kan het beheer en onderhoud van oplossingen (deels) zelfs centraal worden georganiseerd, bijvoorbeeld binnen onze Dimpact vereniging. Het verkleint ook ons afbreukrisico als we niet allerlei maatwerkoplossingen invoeren waarover we alleen intern de kennis hebben. Ook zullen we minder snel tegen kinderziektes van nieuwe oplossingen aanlopen. Deze strategie vraagt in de praktijk om het soms accepteren van een compromis tussen wat we willen en krijgen. Keerzijde daarvan is dat we ons als Roermond ook mogen afvragen waarom wij het hier beter zouden weten en kunnen dan andere gemeenten en organisaties.

4. Data & informatie als primaire productiefactor

Het realiseren van de Opgave Informatiesamenleving is niet iets dat vanuit alleen onze bedrijfsvoering gaat lukken. Het succes ervan valt of staat vooral bij het effectief toepassen van datagedreven werken, digitalisering en automatisering in onze lijnclusters en Opgaveteams. Daar mag, nog meer dan nu, het bewustzijn groeien dat data en informatie, naast personeel, een van onze primaire productiefactoren is. Dat vraagt ook om meer eigenaarschap bij de digitale innovatie de primaire processen en -dienstverlening en een groter bewustzijn over bijhorende privacy- en informatiebeveiligingsaspecten. Onze bedrijfsvoering wil dit goed faciliteren maar we kunnen de beweging niet eenzijdig creëren. We hebben een grote inhaalslag te maken en de digitale transitie zal in en door de hele organisatie moeten worden aangegaan. Dat vraagt, naast beschikbaarheid van data en informatie zelf, om voldoende tijd en aandacht en investeren in kennis en kunde.

5. Werken onder architectuur:

Een I(informatie)-architectuur is het overzicht van de componenten (processen, applicaties, data(sets), koppelingen) en hun onderlinge samenhang, die een bijdrage leveren aan de totale informatievoorziening van een organisatie. We brengen deze in kaart en organiseren dat deze ook op orde en actueel blijft. De I-architectuur geeft ons inzicht wat we allemaal in huis hebben, waarvoor en wie eigenaar is. Dit overzicht gaan we uitbreiden met heldere beleidsuitgangspunten en gestructureerde werkafspraken over hoe om te gaan met ontwikkelingen die leiden tot aanpassingen in onze I-architectuur. Zo geven we vorm aan 'werken onder architectuur'. Dit gaat ons helpen om tot betere afwegingen en besluiten te komen met betrekking tot de inrichting van de informatievoorziening. Daarmee is het ook een onmisbaar en randvoorwaardelijk hulpmiddel voor succesvolle realisatie van onze Opgave Informatiesamenleving en ook ter ondersteuning van (de verbetering van) onze primaire processen.

Strategie - Inhoudelijke speerpunten

Samenvattend uit onze ambities en de wijze van aanpak komen we tot de volgende vier inhoudelijke speerpunten als randvoorwaarden voor de Opgave Informatiesamenleving:

1. **Zet in op Data:** we werken datagedreven met data als strategische productiefactor en bouwsteen voor informatie die ons helpt met betere inzichten en dus betere afwegingen en (beleids)keuzes. Data niet is niet een sluitstuk maar ons vertrekpunt bij zowel beleidsvorming als de inrichting van processen.
2. **Zet in op Digitalisering & Automatisering:** verdere digitalisering van onze dienstverlening en van informatie en informatiestromen (processen). Wij kijken bij elk proces nadrukkelijk naar, procesoptimalisatie (lean), de mogelijkheden tot (verdere) digitalisering en de inzet van RPA (Robotic Proces Automation).²²
3. **Zet in op Digitale volwassenheid:** we kunnen deze opgave en bijhorende digitale transitie niet maken als onze organisatie en dus onze medewerkers niet voldoende digitaal vaardig en digitaal zelfredzaam zijn. Daarbij horen ook steeds betere data vaardigheden en bewustzijn van privacy- & informatieveiligheid aspecten. Daar moeten we op sturen en in investeren.
4. **Zet in op Digitale inclusie:** digitalisering is de norm maar we zorgen dat iedereen in Roermond mee kan (blijven) doen en onze dienstverlening makkelijk af kan nemen. Ook moeten we een ethisch afwegingskader gaan hanteren zodat onze digitalisering en datatoepassingen in lijn blijven met de grondrechten van mensen.

²² Zie voor een recent voorbeeld: Virtuele collega doet corvee...en meer – Binnenlands Bestuur (nr. 12 van 2022)

Alle genoemde speerpunten hebben een relatie met elkaar en kunnen we niet onafhankelijk van elkaar effectief toepassen. Uiteindelijk is de strategie pas succesvol als we op alle onderdelen goede stappen zetten.

3. Programmasturing, Mensen & Middelen

Om de ambities van deze opgave te realiseren, gaan we niet alleen dromen maar vooral ook veel doen! Ons vermogen om (snel) nieuwe ontwikkelingen en (digitale) technologieën te adopteren en toe te passen in ons werk en in onze dienstverlening, blijft tot nog toe te veel achter bij het tempo waarin de samenleving dit doet. We hebben de komende jaren een inhaalslag te maken en moeten vervolgens beter aanhaken op nieuwe ontwikkelingen. Zoals eerder in dit stuk al benoemd, vraagt dit om het stellen van prioriteiten, het goed afstemmen op andere opgaven en ontwikkeltrajecten en het met focus oppakken van die prioriteiten. Hiertoe zetten we een programmastructuur op. De programmasturing gebeurt via de governance structuur zoals hieronder beschreven. De Bestuurlijk opdrachtgever en Ambtelijk opdrachtgever hebben hiertoe een reguliere afspraak met de Opgavemanager/Projectportfoliomanager. De laatste voert projectportfoliomanagement uit en heeft regelmatige afstemming met alle trekkers/projectleiders. 1 keer per jaar zal een update van de voortgang worden ingebracht bij de commissie Bedrijfsmiddelen (BM), dit conform de aanbeveling uit het rekenkameronderzoek naar Digitale Dienstverlening.

Governance structuur

Voor de totale Opgave Informatiesamenleving:

- Bestuurlijk Opdrachtgever – Portefeuillehouder Bedrijfsvoering/Dienstverlening (Vincent Zwijnenberg)
- Ambtelijk Opdrachtgever – Concernmanager Bedrijfsvoering (Ron Dragt)
- Opgavemanager / Projectportfoliomanager – Strategisch Adviseur Informatiemanagement (Dirk Bouts)

Per project:

- Opdrachtgever – per project bepalen, op basis van eigenaarschap op hetgeen waaraan gewerkt gaat worden.
- Projectleider - per project bepaald of nog bepalen.

Mensen

Ook al werken we nog zo veel samen en maken we gebruik van wat er 'al op de plank ligt', we moeten zelf de innovaties en verbeteringen daadwerkelijk doorvoeren, beheren en verder ontwikkelen. Daarvoor hebben we de juiste capaciteit en kwaliteiten nodig. Ook zullen we kijken of bestaande functies en kwaliteiten ook nog die van de toekomst zijn.

Uitbreiding/nieuwe functies cluster Informatievoorziening

Functie	Toelichting	Dekking
1 fte - Projectleider (incidenteel 2 jaar)	Twee grote prioriteiten in de opgave zijn de ontwikkeling van onze (Digitale) Dienstverlening en het Dimpact 'Beyond 23' traject. Dit zijn omvangrijke projecten en hiervoor is intern niet de capaciteit beschikbaar. Naar voren kijkend, maar ook op basis van het verleden, zien we een structurele noodzaak voor deze functie. Er wordt	Hiervoor is voor 2023 € 75.000 incidenteel opgevoerd in de begroting. Voor de begroting van 2024 zal dit nog worden opgevoerd.

	voor tal van projecten steeds noodgedwongen gekozen voor (relatief kostbare) externe inhuur die aanvankelijk de weg in de organisatie ook moet vinden.	
1 fte - Datasteward	Een absolute basisvoorwaarde voor succesvol en verantwoord datagedreven werken, is dat we goed zicht en grip krijgen en houden op al ons gegevens(sets) en de kwaliteit ervan. Dit in afstemming met beveiliging-, privacy- en archiefwetgeving, Dit is de verantwoordelijkheid van een Datasteward en deze functie ontbreekt nog volledig in onze organisatie.	€ 75.000 als formatieruimte opvoeren via de P&C cyclus.
2 fte - Informatieanalisten	Informatieanalisten brengen verschillende databronnen bij elkaar om er vervolgens informatie in de vorm van rapportages of dashboards uit te ontsluiten. Op dit moment hebben we slechts 1,5 fte aan Informatieanalist in huis en nog alleen gericht op het Sociaal Domein. 1 fte daarvan is volledig bestemd voor inzet in intergemeentelijke samenwerking. Voor Roermond is effectief een half fte beschikbaar dus. Als we datagedreven werken als 2 ^e natuur willen ontwikkelen in de hele organisatie is hier uitbreiding nodig. Advies is 2 fte (1fte voor Ruimtelijk domein en 1 fte voor Bedrijfsvoering & Dienstverlening)	€ 175.000 als formatieruimte opvoeren via de P&C cyclus.

Value case Datagedreven werken Sociaal Domein – Programma Beter met Minder

Enkele jaren geleden is binnen het Sociaal Domein vanuit het programma Beter met Minder een start gemaakt met datagedreven werken. Hierbij zijn de nodige hordes genomen om dit van de grond te krijgen. Er zijn daarmee wel ook veel leerervaringen opgedaan en ook al rendement behaald. Dat rendement is in de praktijk niet eenvoudig 1-op-1 te koppelen datagedreven werken. Volgens onze Businesscontroller sociaal domein, Roy Davidts, wegen de resultaten binnen het Sociaal Domein nu al op tegen de kosten. En er is naar zijn verwachting nog meer uit te halen zelfs. Met onderstaande value case proberen we zo goed mogelijk concreet te duiden welke baten tegenover welke investeringen staat tot dusver.

Investerings (structurele kosten per jaar)		Baten (structurele besparingen per jaar)	
0,5 fte fte Informatieanalist (1,5 fte maar hiervan wordt 1 fte regionaal ingezet en 0,5 fte zuiver voor Roermond/Sociaal Domein)	€ 44.000,-	Besparingen vanuit beter met minder met directe link naar datagedreven werken (zoals <i>Beleidsregel meerkosten, Pilot Huisartsen en Inkoop TZO</i>)	€ 1.64 mj.
Aanvullende/nieuwe software (Alteryx)	€ 10.500,-	Besparingen vanuit beter met minder met minder directe link naar datagedreven werken (zoals <i>Integrale afweging, BC Westrom, Buurtgezinnen</i>)	€ 1.37 mj.
Inkoop van data bij Whooz (data over huishoudens)	€ 10.000,-		
Totaal:	€ 64.500,-	Totaal:	€ 3.01 mj

Als je alleen kijkt naar de jaarlijkse besparingen waar datagedreven werken een directe bijdrage aan heeft geleverd kom je op een zeer groot verschil uit met de kosten. Zelfs als je ervanuit gaat dat de bijdrage van datagedreven werken aan de besparing 50% is, renderen de investeringen enorm: de structurele kosten worden

dan meer dan 12 keer als structurele besparing terugverdiend. Deze situatie in het sociaal domein is waarschijnlijk niet 1-op-1 te vertalen naar andere domeinen en vraagstukken in onze organisatie waar we datagedreven werken kunnen toepassen. In het sociaal domein gaat relatief veel geld om. Maar het geeft wel aan hoe goed en concreet de positieve effecten kunnen zijn van datagedreven werken. In dit voorbeeld is dan nog alleen gekeken naar de directe besparingen. Er zullen bij verdere toepassing van datagedreven werken aanvullende maar minder direct te bepalen winsten zijn. Bijvoorbeeld de positieve effecten als gevolg van betere (beleids)keuzes en bijsturing daarvan.

Andere functies in de toekomst

In de toekomst, als we in een verder ontwikkelstadium zijn, verwachten we de noodzaak voor meer aanvullende functies en capaciteit. Uiteraard wordt steeds bekeken wat mogelijk is binnen bestaande middelen en formatie. Maar het is in deze tijd niet ongebruikelijk dat het aantal data-/informatieprofessionals (IT-ers) verhoudingsgewijs toeneemt in een organisatie. Organisaties zoals de Rabobank hebben een dergelijke verschuiving al veel eerder in gezet²³. We willen zoveel mogelijk investeringen doen die uiteindelijk echt renderen en zichzelf bij voorkeur (meer dan) terugverdienen. Uitdaging daarbij is de huidige krappe arbeidsmarkt. Deze was voor IT-ers ook al voor de Coronapandemie krap. We moeten buiten reguliere werving dus ook kijken naar mogelijkheden als omscholing van eigen personeel en de inzet van trainees en stagiaires/studieopdrachten.

Bestaande functies cluster Informatievoorziening

We zullen ook aandacht hebben voor ons huidige personeel. De komende jaren werken we in elk geval aan:

- Een professionaliseringslag en herijking van de functie van ons applicatiebeheer;
- Een transitie bij ons team Documentaire Informatievoorziening (DIV): van achter aan in het proces analoog archiveren naar vooraan bij de inrichting van proces en systemen adviseren en het zo borgen van digitaal archiveren (ook wel Archiveren by design).

Opgaveteams en lijnclusters

Inzet voor de Opgave Informatiesamenleving kan niet alleen uit het cluster Informatievoorziening komen. Deze zal ook uitdrukkelijk beschikbaar moeten worden gemaakt binnen de Opgaveteams en lijnclusters. Dáár moet de toepassing van procesoptimalisatie, digitalisering, automatisering en datagedreven werken juist vooral vruchten afwerpen. Onze digitale volwassenheid moet organisatiebreed toenemen. Dus ook hier mag bij bestaande functies en personeel meer aandacht zijn voor ontwikkeling en vaardigheden. Digitaal en datagericht zijn de norm. Zowel houding als vaardigheden dienen daar niet vrijblijvend op aan te sluiten. Dit vraagt ook om meer eigenaarschap hierop.

Middelen

Structurele middelen

De huidige centrale budgetten voor onder andere onze applicaties, ICT-Dienstverlening (via ICT-NML), Expertise Centrum Geo (ECGeo), Dimpact vereniging en telefonie zijn voldoende voor de huidige verplichtingen. De verwachting is dat kosten zullen stijgen. Onze ICT-dienstverlener ICT-NML geeft aan dat in sommige gevallen de kosten de komende jaren kunnen verdubbelen of zelfs verdrievoudigen. Software wordt steeds vaker aangeboden als een dienst/abonnement (Software as a Service/Saas) en dat is in de praktijk vaak duurder. We hebben echter steeds minder vaak de keuze om *niet* voor Saas te kiezen. De hele softwaremarkt beweegt die kant op en er zijn ook zeker voordelen bij Saas. Het (technisch) onderhoud ligt bij de leverancier en je maakt altijd gebruik van de laatste versie. Die stijging van de totale ICT-kosten bij gemeenten zijn de laatste jaren ook al te zien. Van 2019 naar 2021 was er een stijging van € 86 per inwoner naar € 96 per

²³ Rabobank krimpt in, maar ICT-afdeling groeit – Computable – 17 mei 2013

inwoner²⁴. Een stijging van 11,6%. Met behulp van Werken onder Architectuur (zie ook hoofdstuk 2) moeten we beter grip krijgen op deze kosten en proberen we ze zoveel mogelijk te beperken. De verwachting is hoe dan ook dat er een verdere stijging is de komende jaren.

Incidentele middelen

Voor incidentele uitgaven en investeringen hebben we centraal een jaarlijks budget van ongeveer € 620.000 ('Investeringsruimte Automatisering'). Dit budget wordt vooral ingezet voor implementaties van software oplossingen (vaak vervangingsinvesteringen maar ook regelmatig uitbreidingen nog) en voor externe inzet bij implementatie- en verbetertrajecten. In het verleden is vaak niet het hele jaarlijkse budget gebruikt en hebben we middelen terug laten vloeien naar de algemene reserve. Dit lijkt positief maar dit is vooral omdat we als organisatie nog te weinig ontwikkeling en slimme investeringen realiseren. Onder andere door de beperkt beschikbare capaciteit. Vanuit de Opgave Informatiesamenleving willen we beter en gericht omgaan met de inzet van dit budget door vooral investeringen te doen die tastbaar rendement opleveren in kwaliteit maar ook vaker in besparing op capaciteit en formatie. Op dit moment stellen we nog geen verhoging van het budget voor. Zodra blijkt dat we het budget meer dan volledig (moeten) gaan uitnuttten, wordt dat opnieuw bekeken en voorgelegd via de P&C cyclus. Breed eigenaarschap, ook in de lijnclusters en Opgaven, op de beoogde ambities en transitie is nodig voor het succes van deze opgave. In het verlengde van dat eigenaarschap is het goed om bij grotere ontwikkel- & verbetertrajecten in de lijnclusters en Opgaven ook de benodigde middelen voor bijvoorbeeld automatisering en datagedreven werken te begroten. Er zijn ook andere gemeenten (bijvoorbeeld gemeente Veenendaal) die dit principe hanteren. Het is onmogelijk om op voorhand voor de totale opgave een concrete en reële inschatting te maken van alle benodigde kosten.

²⁴ ICT Benchmark Gemeenten 2022 – M&I/Partners - 2022

Bijlage 1 – overzicht (Wettelijke) verplichtingen en landelijke kaders

Hieronder een overzicht van de voornaamste geldende en toekomstige wetgeving en landelijke kaders die relevant zijn voor de Opgave Informatiesamenleving. Klik op de link voor nadere informatie:

Wetten

- [Algemene Verordening Gegevensbescherming \(AVG\)](#) – reeds in werking
- [Baseline Informatiebeveiliging Overheid \(BIO\)](#) – reeds in werking
- [Wet elektronische publicaties \(Wep\)](#) – reeds in werking
- [Wet Hergebruik Overheidsinformatie \(Who\)](#) – reeds in werking
- [Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid](#) – reeds in werking
- [Wet Open Overheid \(WOO\)](#) – gedeeltelijk reeds in werking sinds 1-5-2022
- [Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer](#) – 1-1-2023
- [Modernisering Archiefwet](#) – 1-1-2024 (verwachting)
- [Single Digital Gateway](#) – 1-1-2024
- [Wet digitale overheid \(Wdo\)](#) – Kaderwet / geen deadline

Relevante Landelijke kaders

- [Agenda Digitale Grondrechten en Ethiek 2022-2026](#)
- [De Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#)
- [Digitale Inclusie](#)
- [Forum Standaardisatie \('Standaard tenzij'\)](#)
- [Nederlandse Cybersecurity Agenda: Nederland digitaal veilig](#)
- [NL Smartcity Strategie](#)
- [NLDigibeter](#)
- [Principes Digitale Stad/Samenleving](#)
- [Single Digital Gateway](#)
- [Strategisch actieplan voor Artificial Intelligence \(AI\)](#)

Bijlage 2 – RKC rapport digitale dienstverlening – aanbevelingen & aandachtspunten

In deze bijlage de aanbevelingen & aandachtspunten uit het door Daadkracht op 27 juni 2022 opgeleverde rapport op basis van een Rekenkamercommissie (RKC) onderzoek naar digitale dienstverlening.

Aanbevelingen:

Op basis van de significante aandachtspunten komen de onderzoekers van Daadkracht, in overleg met de RKC, tot de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling 1:

- Ontwikkel uiterlijk 31 december 2022 een organisatiebrede visie op dienstverlening, die concreet richting geeft aan alle ontwikkelingen rond dit thema en zorg voor een organisatiebrede gedragen werkwijze.
- Sluit aan op componenten uit het programma Excellente dienstverlening, de lokale inclusie agenda en de online strategie voor de gemeentelijke website en de aan de gemeente gekoppelde websites.
- Geef in de visie samenhang weer tussen de verschillende kanalen van dienstverlening en de keuzes die de gemeente daarin maakt.
- Houd in de visie concreet rekening met anderstaligen en digitaal minder vaardige mensen.

Aanbeveling 2:

- Stel uiterlijk op 31 december 2022 kaders op uitgaande van in ieder geval de minimale wettelijke eisen inclusief fasering uit de Wet open overheid (Woo) en de Wet digitale overheid (Wdo) en geef daarbij expliciet aan welke specifieke aanvullende eisen de gemeente Roermond aan de digitale dienstverlening stelt uitgaande van de organisatiebrede visie op dienstverlening.
- Omschrijf de kaders inclusief concrete streefcijfers over de te behalen doelen volgens de methode SMART en geef aan op welke wijze de raad de controlerende rol invult. Besteed daarbij tevens aandacht aan de klanttevredenheid van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.
- Bespreek elk jaar in de commissie Bestuur en Middelen het door het college op te stellen voortgangsoverzicht waarin wordt aangegeven in hoeverre de hiervoor genoemde kaders zijn ingevuld en welke eventueel aanvullende actie nodig is om eventuele lacunes alsnog in te vullen.

Aanbeveling 3:

Verzoek het college aan te laten geven in hoeverre opvolging is gegeven aan de significante aandachtspunten uit het Rapport onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond.

Aandachtspunten:

Vraag	Norm	Constatering	Significante aandachtspunten
1. Aan welke wettelijke eisen moet digitale dienstverlening voldoen? En wat betekenen deze wettelijke eisen in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?	De gemeente voldoet met haar digitale dienstverlening aan de wettelijke eisen die op 31 december 2021 gelden.	De digitale dienstverlening van de gemeente Roermond voldoet gedeeltelijk aan de wettelijke vereisten voor digitale dienstverlening. De gemeente moet op 31 december 2021 voldoen aan: - Tijdelijk besluit digitale overheid. Roermond voldoet op dit moment niet geheel aan de eisen uit het besluit. - Wet elektronische publicaties (Wep). Roermond voldoet op 31 december 2021 aan deze wet.	Gemeenteraad: 1. Stel kaders op zodat de gemeente voldoet aan wettelijke verplichtingen op het gebied van digitale dienstverlening en laat het college jaarlijks rapporteren over de status en voortgang. 2. Controleer de komende jaren regelmatig of het college voldoet aan de Woo, waarbij de gemeente tenminste voldoet aan de fasering die de Woo voorschrijft.

		Daarnaast zijn er de komende 3 jaren diverse Wettelijke verplichtingen waaraan de gemeente moet voldoen. De gemeente treft momenteel voorbereiding om te voldoen aan de volgende toekomstige verplichtingen. • Wet open overheid (Woo): Hoewel de peildatum van het onderzoek op 31 december 2021 was, kunnen we constateren dat de gemeente Roermond op 1 mei 2022 voldoet aan de vastgestelde voorwaarden van de Wet open overheid. Vanaf 1 mei 2022 kan de gemeente gefaseerd documenten actief openbaar maken en een digitaal kanaal als formeel kanaal aanwijzen. • Wep vanaf 1 juli 2022: ◦ Alle beleidsregels online beschikbaar via overheid.nl ◦ Digitale terinzagelegging • Wet digitale overheid (Wdo) vanaf 1 juli 2022 (datum onder voorbehoud): vervangt Tijdelijk besluit digitale overheid en stelt daarnaast (open) standaarden in voor elektronisch verkeer, informatieveiligheid en identificatiemiddelen voor inwoners en bedrijven. Dimpact werkt volgens deze standaarden en verwerkt deze in haar producten. • Single Digital Gateway: ◦ Vanaf december 2022: informatie over 85 gemeentelijke producten en diensten beschikbaar via YourEurope.eu ◦ Vanaf december 2023: burgers en bedrijven kunnen Europese overheidsorganisaties toestemming geven om digitaal bewijsstukken uit te wisselen. ◦ EU-burgers en bedrijven krijgen ondersteuning bij het zoeken naar informatie of het volgen van een procedure. • Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) 1 januari 2023: inwoners en bedrijven hebben het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te sturen.	3. Controleer de komende jaren regelmatig of het college (open) standaarden toepast in het kader van de Wdo. College van B&W: 4. Zorg dat alle digitale omgevingen (websites en apps) waar gemeente Roermond in het kader van Tijdelijk besluit digitale overheid/Wdo verantwoordelijk voor is, toegankelijk worden gemaakt, geïnspecteerd en voorzien van een toegankelijkheidsverklaring. 5. Ontsluit de eventueel nog ontbrekende beleidsregels in het kader van de Wep voor 1 juli 2022 via overheid.nl. Realiseer daarnaast ook digitale terinzagelegging. 6. Ontsluit in het kader van de SDG informatie over 85 producten en diensten via YourEurope.eu vanaf december 2022. Vanaf december 2023 bewijsstukken digitaal uitwisselbaar met Europese overheidsorganisaties. 7. Wijs in het kader van de Wmebv voor elk formeel bericht aan welk elektronisch kanaal daarvoor gebruikt kan worden, voor 1 december 2022. Maak hierover ook afspraken met BsGW.
2. Op welk landelijk beleid of landelijke voorzieningen kan of moet de gemeente aansluiten? En wat betekent dit in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?	De gemeente volgt op het gebied van digitale dienstverlening landelijke ontwikkelingen en sluit aan op landelijke voorzieningen (zoals GIBIT, Common Ground, DROP en PLOOI) waarmee de gemeente voldoet aan wet- en regelgeving.	De digitale dienstverlening van de gemeente Roermond maakt niet optimaal gebruik van de laatste mogelijkheden die landelijk beleid of landelijke voorzieningen bieden. De digitale dienstverlening sluit aan op of maakt gebruik van: • GIBIT inkoopvoorwaarden sinds 2017. • DROP als invoervoorziening voor het bekendmaken en publiceren van besluiten. • In 2022 van de invoervoorziening SDG voor gemeenten, om informatie over 85 producten en diensten te publiceren via YourEurope.eu. • In 2022 het digitaal aanvragen van een rijbewijs. • Roermond werkt aan de inrichting van het informatiebeheer op basis van de principes van Common Ground. Dimpact is ook nauw betrokken bij de uitwerking van deze architectuur, waarmee Roermond is aangehaakt op deze ontwikkeling. • Over voorbereidingen voor de aansluiting op PLOOI als onderdeel van de Wet open overheid, hebben we geen beleid of besluitvorming gezien.	College van B&W: 8. Controleer jaarlijks of de meest actuele versie van de GIBIT als inkoopvoorwaarden voor IT wordt gebruikt. 9. Blijf DROP gebruiken als invoervoorziening voor het bekendmaken en publiceren van besluiten. 10. Gebruik de invoervoorziening SDG voor gemeenten en zie erop toe dat kennis en ervaringen die elders (VNG) worden opgedaan, worden vertaald en benut in Roermond. 11. Zie erop toe dat bij de inrichting van het informatiebeheer de principes van Common Ground worden toegepast. Benut hierbij de aanwezige kennis en ervaring van Dimpact en andere Dimpact-leden. 12. Gebruik PLOOI voor het vindbaar maken van documenten, zoals de Woo voorschrijft.

3. Welk gemeentelijk beleid hebben de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Roermond sinds maart 2010 vastgesteld op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? En in hoeverre is dit beleid toereikend voor de ontwikkelingen van de komende jaren?	De gemeenteraad heeft actueel beleid op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie. Dit beleid is toereikend voor de ontwikkelingen van de komende 2 tot 3 jaren.	De gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders hebben enkele beleidszaken vastgesteld. Om optimale digitale dienstverlening te borgen voor inwoners en ondernemers is dit niet toereikend. College van burgemeester en wethouders: • Programma Excellente dienstverlening, waarin onder meer het zaakgericht werken en de ontwikkeling van het KCC zijn vastgelegd. Door een gebrekkige centrale regie over het programma, is de uitvoering versnipperd geraakt. Er wordt onvoldoende gestuurd op resultaten en effecten. • Online strategie voor www.roermond.nl, waarin diverse uitgangspunten voor digitale dienstverlening zijn vastgelegd. De online strategie wordt grotendeels toegepast. Maar nog niet alle onderdelen zijn gerealiseerd of formeel vastgelegd. Er wordt onvoldoende gestuurd op de resultaten en effecten van de online strategie. De gemeenteraad is wel betrokken bij de vaststelling van de lokale inclusieagenda. Deze agenda is veel breder dan digitale dienstverlening. De actiepunten uit de lokale inclusieagenda op het gebied van digitale dienstverlening zijn inmiddels in voorbereiding. In de programmabegrotingen over 2021 en 2022 is de digitale dienstverlening onvoldoende gespecificeerd. Hierdoor is onvoldoende duidelijk wat de gemeente precies wil realiseren. Dit maakt het voor de gemeenteraad ook lastig te controleren in hoeverre het college geslaagd is in het realiseren van de voornemens.	Gemeenteraad: 13. Pak als gemeenteraad de kaderstellende en controlerende rol rondom digitale dienstverlening op. Dit bestaat enerzijds uit duidelijke kaders, met concrete streefcijfers over digitale dienstverlening (SMART). Maak daarnaast afspraken over de wijze van verantwoording over digitale dienstverlening richting de gemeenteraad. College van B&W: 14. Ontwikkel uiterlijk 31 december 2022 een organisatiebrede visie op dienstverlening, die richting geeft aan alle ontwikkelingen rond dit thema en zorgt voor een organisatiebrede gedragen werkwijze. Hierbij kan worden voortgeborduurd op componenten uit het programma Excellente dienstverlening en de lokale inclusie agenda. De visie moet de samenhang weergeven tussen de verschillende kanalen van dienstverlening en de keuzes die de gemeente daarin maakt. Het is belangrijk het eigenaarschap van het beleid goed te verankeren en duidelijke afspraken te maken over verantwoording over het beleid. 15. Actualiseer en verbreed uiterlijk 31 december 2022 de online strategie zodat deze niet alleen geldt voor www.roermond.nl, maar ook voor andere online omgevingen en apps.
4. Welke kaders en kwaliteitseisen heeft de gemeenteraad van Roermond meegegeven aan de gemeentelijke organisatie en de Belasting samenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) op het gebied van digitale dienstverlening?	De gemeenteraad stelt kaders en kwaliteitseisen bij het uitvoeren en uitbesteden van digitale dienstverlening.	De afspraken met BsGW zijn voornamelijk vakinhoudelijk. De wijze waarop BsGW de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers inricht, is nauwelijks uitgewerkt. De afspraken die in de uitvoeringsovereenkomst staan, zijn niet meer allemaal van toepassing.	College van B&W: 16. Actualiseer uiterlijk 31 december 2022 de uitvoeringsovereenkomst met BsGW, zodat deze weer overeenkomt met de feitelijke situatie. Maak daarin ook afspraken over de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers, inclusief de wijze van verantwoording daarover.
5. Welke diensten biedt de gemeente aan op haar website en hoe digitaal volwassen zijn deze diensten?	De gemeente voldoet aan de EU Dienstenwet. De gemeente biedt haar diensten aan op een digitaal volwassenheidsniveau dat past bij elk product of elke dienst.	De meest gevraagde producten en diensten biedt de gemeente over het algemeen aan op een digitaal volwassenheidsniveau dat in de meeste gevallen past bij elk product of dienst. Hierin zijn enkele verbeteringen mogelijk. Het succes van digitale dienstverlening wordt onvoldoende gemonitord. Daardoor is onduidelijk of een uitbreiding van het aanbod van digitale dienstverlening leidt tot meer digitale aanvragen en verlichting van de werklast voor het KCC en andere dienstverlenende clusters¹ en welke rol storingsen spelen in het gebruik van digitale dienstverlening.	College van B&W: 17. Veranker de uitgangspunten die de keus bepalen voor het digitaal volwassenheidsniveau van een product of dienst. 18. Maak het succes van digitale dienstverlening meetbaar door informatie uit verschillende systemen met elkaar te combineren. Op basis hiervan kan de gemeenteraad streefcijfers bepalen en afspraken maken over de wijze van verantwoording.

6. Hoe borgt de gemeentelijke organisatie de kwaliteit van de digitale dienstverlening en hoe rapporteert de organisatie daarover richting de gemeenteraad?	De gemeente bewaakt de kwaliteit van de digitale dienstverlening. De gemeenteraad controleert of de digitale dienstverlening voldoet aan de kaders die de gemeenteraad daarvoor heeft gesteld.	De webredactie werkt volgens de uitgangspunten uit de online strategie voor www.roermond.nl . De webredactie bewaakt de kwaliteit van de website, en niet de gehele digitale dienstverlening. Daarnaast benut de webredactie informatie uit een webstatistiekenprogramma en reacties van bezoekers van de website die doorlopend worden verzameld om de website continu te verbeteren. Vakafdelingen zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor de inhoud van webpagina's. Er is echter geen standaard controlemoment voor elke pagina. Daardoor loopt de gemeente Roermond het risico dat er verouderde informatie online kan staan. ³ De gemeenteraad heeft nauwelijks een rol in het bewaken van de kwaliteit van de digitale dienstverlening. Vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering handelt het college dit voor het grootste deel af. De verantwoording is versnipperd, waardoor het totaalbeeld over de dienstverlening ontbreekt.	Gemeenteraad: 19. Maak afspraken over de taakverdeling tussen gemeenteraad en college op het gebied van digitale dienstverlening. Vertaal deze afspraken ook naar vaste jaarlijkse rapportages, waarin de gemeenteraad informatie ontvangt die past bij de rol die de gemeenteraad heeft. College van B&W: De aanbevelingen 17 en 18 gelden ook voor deze norm. Daarnaast doen we de volgende aanbevelingen: 20. Stel een redactiestatuut vast, waarin werkafspraken staan over digitale dienstverlening, en de servicenormen die voor de verschillende activiteiten gelden. Dat geeft ruggesteun aan de webredactie en maakt voor de rest van de organisatie duidelijk hoe de rolverdeling rondom digitale dienstverlening is.
7. Wat onderneemt de gemeente om het gebruik van digitale dienstverlening te stimuleren?	De gemeente stimuleert het gebruik van digitale dienstverlening (intern en extern).	De gemeente stimuleert het gebruik van digitale dienstverlening op verschillende manieren. Van het ontmoedigen van baliebezoek voor producten of diensten die online te regelen zijn, tot telefonische coaching om iemand door een digitaal formulier te leiden. Er is geen totaalbeeld van het kanaalgebruik per product. Daardoor is er onvoldoende zicht op het gebruik van de digitale dienstverlening, hoe zich dat verhoudt tot het gebruik van andere kanalen en of daar nog verbeteringen in mogelijk zijn.	College van B&W: In lijn met aanbeveling 19: 21. Maak het gebruik van digitale dienstverlening ten opzichte van andere kanalen inzichtelijk door informatie uit verschillende systemen met elkaar te combineren. Op basis hiervan kan de gemeenteraad streefcijfers bepalen en afspraken maken over de wijze van verantwoording.
8. Voert de gemeente klanttevredenheidsmetingen uit over de digitale dienstverlening en met welke frequentie vinden metingen plaats?	De gemeente biedt gebruikers van de digitale dienstverlening doorlopend de mogelijkheid om feedback te geven. De gemeente gebruikt deze feedback om de digitale dienstverlening te verbeteren.	Zie ook de constatering bij vraag 6. De webredactie verzamelt doorlopend reacties van bezoekers van de website. De webredactie gebruikt deze reacties om de website te verbeteren. De reacties worden niet standaard gebruikt in rapportages aan management en bestuur.	College van B&W: 22. Verwerk ten minste jaarlijks resultaten van klanttevredenheidsmetingen bij het stellen van doelen en in de verantwoording over digitale dienstverlening.
9. Hoe gaat de gemeente om met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners?	De gemeente houdt in haar digitale dienstverlening rekening met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners.	Www.roermond.nl is toegankelijk. Dat betekent dat de meeste teksten op de website zo begrijpelijk mogelijk geschreven zijn. Dit betekent niet dat iedereen overweg kan met de digitale dienstverlening. Zo is er een groep die geen DigiD heeft of daar niet mee kan werken. Als een inwoner contact opneemt met de gemeente, gaat het KCC na welke mogelijkheden diegene heeft om zelfstandig te regelen of welke hulp passend is. Dat kan variëren van een afspraak maken om langs te komen in het Stadskantoor, telefonische coaching om iemand door een webformulier te loodsen tot het inschakelen van hulp door familie of Algemeen maatschappelijk werk.	College van B&W: 23. Besteed in de visie op dienstverlening aandacht aan hoe de gemeente minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners bedient en leg ijkmomenten vast. 24. Organiseer jaarlijks een evaluatiemoment waarin de gemeente met (vertegenwoordigers van) de doelgroep bespreekt waar men tegenaan loopt in het contact met de gemeente. Benut de uitkomsten om de dienstverlening te verbeteren.

10. Komt de staat van de digitale dienstverlening overeen met de kaders en de ambities die de gemeenteraad en het college van B&W sinds maart 2010 hebben geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? In hoeverre komt de huidige digitale dienstverlening overeen met hetgeen geformuleerd is in het beleid?	De gemeente voert het beleid op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/ inclusie uit.	De kaders en ambities die zijn vastgesteld, zijn of worden grotendeels uitgevoerd. Omdat de kaders en ambities niet altijd SMART geformuleerd zijn, is moeilijk vast te stellen of de gemeente daadwerkelijk heeft bereikt wat ze verwachtte van alle ontwikkelingen. De insteek rondom digitale dienstverlening is vaak de efficiency van de gemeentelijke organisatie. Een concrete (door college en/of gemeenteraad vastgestelde) visie over het totale spectrum aan dienstverlening en wat dat betekent voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen, ontbreekt. Doordat er onvoldoende centrale regie is op de ontwikkeling van digitale dienstverlening, kan de uitvoering tussen vakafdelingen verschillen. Dit resulteert in verschillende omgevingen, zoals voor burgerzaken, parkeerbussen en werk en inkomen.	Gemeenteraad: 25. Beschrijf kaders en ambities zo SMART mogelijk en maak daarbij afspraken over de wijze van verantwoording.
11. Is de digitale dienstverlening van gemeente Roermond goed vindbaar: - Met behulp van de zoekfunctie die de website zelf biedt? - Via een externe zoekmachine, zoals Google?	De digitale dienstverlening van de gemeente is online goed vindbaar, zowel via de zoekfunctie die de website zelf biedt, als via een externe zoekmachine, zoals Google.	De digitale dienstverlening op www.roermond.nl is goed vindbaar. Zowel met de zoekmachine die binnen de website aanwezig is, als met externe zoekmachines zoals Google, DuckDuckGo en Startpage. Vanuit een externe zoekmachine is de betreffende informatie op www.roermond.nl met één klik bereikbaar. Door gebruik te maken van de termen die bezoekers gebruiken bij het zoeken binnen de website, kan de vindbaarheid van informatie verder geoptimaliseerd worden.	College van B&W: 26. Optimaliseer de trefwoorden bij elke pagina aan de hand van (combinaties van) woorden die bezoekers gebruiken bij het zoeken binnen de website.
12. Vragen veel mensen producten en diensten digitaal aan, in lijn met de verwachting zoals vastgelegd in beleidsplannen?	Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen maken gebruik van de digitale diensten van de gemeente. Er zijn uitgangspunten geformuleerd met betrekking tot het gebruik.	De gemeente Roermond ziet het digitale kanaal als voorkeurskanaal. Er zijn echter geen concrete streefcijfers geformuleerd voor het gebruik van digitale dienstverlening. Daardoor is op dit moment niet te zeggen of de gemeente slaagt in wat ze wil bereiken. Inwoners maken gebruik van de digitale diensten van de gemeente. Voor 3 van de 4 meest aangevraagde producten is in 2021 de digitale dienstverlening via het e-formulier op de website het meest gebruikte kanaal. Het uittreksel Burgerlijke Stand scoort daarbij met 90% via het digitale kanaal het hoogst. Ook driekwart van de verhuizingen is online doorgegeven. Bij het uittreksel BRP heeft iets meer dan de helft van de aanvragers het uittreksel online aangevraagd. Het invullen van e-formulieren lukt echter niet altijd in een keer. De succesratio van e-formulieren laat zien dat minstens een derde van de bezoekers het e-formulier niet helemaal afrondt, maar stopt. Er zijn aanwijzingen dat inwoners meerdere keren terugkomen naar formulieren, zoals de e-formulieren voor verhuizing en uittreksel burgerlijke stand. Als de gemeente de succesratio van e-formulieren weet te verbeteren, levert dit een hogere klanttevredenheid en een besparing op.	College van B&W: 27. Benut de digitale vaardigheden die inwoners mede door de coronamaatregelen hebben opgedaan en verleid inwoners zaken online met de gemeente te regelen. 28. Voer gestructureerd aanpassingen door in e-formulieren en bekijk op basis van de succesratio of een aanpassing een verbetering oplevert. Streef daarbij naar een succesratio van 80%. Monitor jaarlijks de voortgang.
13. Hoe tevreden zijn mensen over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente Roermond digitaal kunnen regelen?	Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zijn tevreden over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente digitaal kunnen regelen.	De mate van klanttevredenheid hangt af van wat een bezoeker op de website wil vinden of regelen en de mate waarin diegene daarin slaagt. Bezoekers die een e-formulier hebben ingevuld en daar hun ervaringen over delen, zijn gemiddeld meer tevreden over de digitale dienstverlening dan bezoekers die op de website niet kunnen vinden waar ze voor kwamen.	College van B&W: 29. Blijf reacties van bezoekers gebruiken om de informatie en dienstverlening op de website te verbeteren. 30. Bied bezoekers die antwoord willen op een specifieke vraag de mogelijkheid om via de website een vraag te stellen. Dit kan in de vorm van een e-formulier of als chatfunctie.

14. Hoe ervaart/ervaren de doelgroep(en) die de gemeente in het doelgroepen-/inclusiebeleid heeft gedefinieerd digitale dienstverlening van de gemeente Roermond?	De doelgroepen uit het doelgroepen-/inclusiebeleid van de gemeente zijn tevreden over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente digitaal kunnen regelen.	Gehandicapten, ouderen en laaggeletterden willen graag als volwaardige inwoners meedoen en doen moeite om online zaken te regelen. Toch slagen inwoners er niet altijd in de digitale dienstverlening te gebruiken. Om digitale dienstverlening bruikbaar te maken voor zoveel mogelijk mensen is het belangrijk dat informatie en e-formulieren zo beknopt en overzichtelijk mogelijk zijn. Vertegenwoordigers van de doelgroepen denken graag mee hoe de gemeente teksten en formulieren kan verbeteren zodat nog meer doelgroepen de digitale dienstverlening kunnen gebruiken.	Gemeenteraad: 31. Investeer in het verbeteren van de digitale vaardigheden van inwoners. Wanneer inwoners meer zaken zelfstandig kunnen regelen, zorgt dat voor meer zelfvertrouwen en het gevoel meer volwaardig mee te doen. College van B&W: 32. Betrek bijzondere doelgroepen structureel bij het optimaliseren van de digitale dienstverlening. Als bijzondere doelgroepen met de digitale dienstverlening overweg kunnen, hebben andere doelgroepen daar ook voordeel van.
--	---	---	--

Bijlage 3 – Dimpact en Beyond23

Dimpact

Dimpact is van gemeenten en is er voor gemeenten. Leden hebben een gedeelde ambitie: oplossingen initiëren en realiseren voor de publieke dienstverlening van morgen. In een wereld waarin technologische, juridische en maatschappelijke innovaties elkaar steeds sneller opvolgen, staan gemeenten voor een grote opgave. De digitale innovatie van dienstverlening aan inwoners en bedrijven moet versneld worden, en dat kunnen ze niet alleen. Gelukkig hoeft dat ook niet. 40 gemeenten (samen 3 miljoen inwoners) werken samen, co-creëren en leren van elkaar binnen de onafhankelijke coöperatie Dimpact. Zo kunnen onze leden hun dienstverleningsambities waarmaken, altijd met de behoeften van hun inwoners en lokale bedrijven als basis. Onze missie? Ervoor zorgen dat in alle Nederlandse gemeenten de publieke dienstverlening optimaal voor elkaar is. Dimpact bestaat 16 jaar en als gemeente Roermond zijn we lid sinds 2011.

Beyond23

Met het programma Beyond23 zetten Dimpact-gemeenten een grote eerste stap op nieuwe speelveld door de vervanging van e-Suite (zaak- en archiefsysteem) op een nieuwe manier aan te pakken. De vereniging ontwikkelt zich tot een speler in een ecosysteem waarin samenwerking op basis van Common Ground en open source uitgangspunten zijn. Dat is de transitie waarin we ons bevinden. Hiermee leggen we de basis voor een duurzame doorontwikkeling van de vereniging met eigentijdse digitale oplossingen en werkwijzen die de digitale dienstverlening aan inwoners en bedrijven optimaal ondersteunt.

Common Ground

In 2020 is samen met onze leden de strategische koers voor de komende 5 jaar vastgesteld. Het bijbehorende implementatieplan 'Doorpakken nu' beschrijft stapsgewijs hoe we de strategie gaan realiseren. We vernieuwen en innoveren zoveel als mogelijk vanuit het gedachtengoed van Common Ground. Het doel is een nieuwe, flexibele en meer gezamenlijke informatiehuishouding. Hiermee kunnen we inspelen op de behoefte aan moderne en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Bij gemeenten komt regelmatig de vraag op wat Common Ground eigenlijk inhoudt en wat de voordelen ervan zijn. De infographic op commonground.nl geeft de volgende omschrijving: "Gemeenten werken aan een toekomstgerichte informatievoorziening die ze in staat stelt op een flexibele en moderne manier maatschappelijke vraagstukken op te pakken. Door de gegevenshuishouding volgens de Common Ground principes in te richten is het mogelijk om snel en flexibel te vernieuwen, te voldoen aan privacywetgeving en efficiënt om te gaan met data. De realisatieprincipes voor Common Ground vormen een twee-eenheid met de informatie-architectuurprincipes voor het gemeentelijk gegevenslandschap. Beide sets principes zijn belangrijk voor de totstandkoming van een nieuwe, flexibele en meer gezamenlijke gemeentelijke informatiehuishouding".

Voordelen

Op deze manier wordt ook de gemeentelijke dienstverlening gestimuleerd. Er is meer:

- keuzevrijheid ten aanzien van 'componenten' die samen een oplossing vormen. Bevalt de ene niet, dan kies je de andere.
- uitwisselbaarheid en toch simpele plug & play door de API-standaarden. Zijn er ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving? Of inzichten in thema's zoals zaakgericht werken? Dan is functionaliteit makkelijker toe te voegen of af te schalen.
- leveranciersonafhankelijkheid doordat we met meerdere marktpartijen (multi-vendor) (door)ontwikkelen. Dat zorgt voor een gezonde marktwerking in kwaliteit en kosten.
- wendbaarheid doordat Common Ground ons in staat om snel en flexibel in te spelen op nieuwe ontwikkelingen.

Common Ground is dus bedoeld om een beweging te creëren in het marktpartijen-landschap en daarmee als lokale overheid meer in regie te komen als het gaat om digitalisering van dienstverlening. We koppelen data los van applicaties en code en zorgen voor meer transparantie door open source te ontwikkelen. Dat maakt de overdraagbaarheid naar andere marktpartijen een stuk eenvoudiger.

Bijlage 4 – Trendradar Dimpact

Binnen de Dimpact vereniging is afgelopen jaar gezamenlijk een trendradar opgesteld. Deze trendradar biedt een overzicht van voor de gemeente belangrijke ontwikkelingen in de maatschappij en markt. Hier zijn de onderstaande 'trending topics' uit naar voren gekomen. Deze zijn vervolgens verdeeld in een aantal categorieën. Op deze topics wordt binnen de vereniging gekeken naar mogelijkheden tot samenwerken. Hiervoor wordt een 'innovatieplein' opgezet. Al deze onderwerpen raken ook (de ambities van) onze Opgave Informatiesamenleving.

Categorie – Voorwaardenscheppend (relatie ambitie Digitale Balans):

Digitale veiligheid

Digitale veiligheid wordt steeds belangrijker. Door de groei aan digitale producten en diensten neemt de potentiële digitale kwetsbaarheid van de samenleving toe.

Privacy - een grondrecht

De overheid heeft de plicht om de privacy van inwoners te beschermen. Met de AVG (2018) zijn de regels aangescherpt en hebben inwoners meer controle op het gebruik van hun gegevens.

Common Ground

Gemeenten werken aan een toekomstgerichte informatievoorziening die ze in staat stelt op een flexibele en moderne manier maatschappelijke vraagstukken op te pakken. Lees hier meer over de Common Ground principes.

Gezamenlijke voorzieningen

Een gemeenschappelijke basis voor informatievoorziening en dienstverlening via generieke digitale infrastructuur, basisregistratie en Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering.

Wetgeving

Ontwikkelingen rondom relevante wetgeving zoals de Wet Open Overheid, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, Wet Hergebruik Overheidsinformatie (Who).

Categorie – Dienstverlening (relatie ambitie Digitale Dienstverlening):

Maatwerk en menselijke maat

De inwoner verwacht dat de gemeente hem/haar kent. Dat betekent onder andere eenmalige uitvraag van gegevens, op de hoogte zijn van eerdere contacten, snel meedenken in specifieke situaties en bij voorkeur tijdige oplossingen.

Digitale identiteit

Digitalisering maakt het in toenemende mate van belang dat inwoners en bedrijven beschikken over een digitale identiteit. Hiermee kan men zich in de digitale wereld identificeren en op een betrouwbare manier zaken doen met de overheid.

Persoonlijke omgeving

Bij persoonlijke omgeving gaat het om een samenspel tussen zelfservice en service. De gemeente is er wanneer dat nodig is, zorgt voor een soepele samenwerking in de keten, speelt (proactief) in op de situatie.

Digitale identiteit

Digitalisering maakt het in toenemende mate van belang dat inwoners en bedrijven beschikken over een digitale identiteit. Hiermee kan men zich in de digitale wereld identificeren en op een betrouwbare manier zaken doen met de overheid.

Zaakgericht werken nieuwe stijl

De architectuur van zaakgericht werken ondergaat een grote verandering: van een zakenmagazijn naast backofficesilo's, ongeschikt voor klantgerichte dienstverlening, naar zaakgericht registreren en generieke en specifieke zaakafhandel componenten.

Categorie – Data (relatie ambitie Digitale Stad)**Artificiële Intelligentie**

Met 'big data' als grondstof, heeft Artificiële Intelligentie de potentie om maatschappelijke verschijnselen inzichtelijk te maken en beleids- en besluitvorming te verbeteren. Gemeenten kunnen hiermee toegevoegde waarde creëren voor hun inwoners.

Datagedreven werken

Datagedreven werken is werken op basis van feiten, verzameld in de vorm van data, uit de samenleving. Die geanalyseerd worden naar informatie en geïnterpreteerd worden naar bruikbare inzichten, om zo een zo geïnformeerd mogelijk besluit te nemen.

Open data

Het vrijgeven van overheidsdata als open data maakt het mogelijk dat hergebruikers toepassingen en apps ontwikkelen. En open data draagt bij aan de transparantie van het openbaar bestuur, een essentiële voorwaarde voor het vertrouwen in de overheid.

Omnichannelstrategie voor naadloze, inclusieve klantinteractie

Bij omnichannel richt de organisatie zich op het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze, inclusieve klantinteracties.

Bijlage 5 – Geraadpleegde documenten en personen

Bij de totstandkoming van deze opgave zijn diverse documenten geraadpleegd. Daarnaast is op verschillende momenten met diverse collega's en enkele externe adviseurs gesproken en/of zijn zij in de gelegenheid gesteld om een (concept) versie te voorzien van commentaar en aanvullingen of verbeteringen die hebben geleid tot dit eindproduct.

Documenten	
• Agenda Digitale Grondrechten en Ethiek 2022-2026 - Van disbalans naar harmonie in een vernieuwde democratische rechtsstaat – VNG (2022) • Breda – Masterplan Digitalisering Breda – Gemeente Breda (2020) • Coalitieakkoord - 'De stad van ambitie, daadkracht en verbinding' (2022) • Concernplan Gemeente Roermond 2022/2023 – 'Op weg naar een weerbare en wendbare organisatie' -Gemeente Roermond (2022) • De Instrumenten waaraan wordt gewerkt – Agenda Stad (2021) • De stad van ambitie, daadkracht en verbinding – Coalitieakkoord gemeente Roermond – Gemeente Roermond (2022) • Dienstverleningsconcept - Gemeente Roermond (2021) • Digitale Agenda Gemeenten 2024 - VNG (2020) • Een week geen sociale media zorgt voor minder depressie (blijkt uit onderzoek) – Metronieuws (2022) • https://vng.nl/artikelen/common-ground (5 juli 2022) • ICT Benchmark Gemeenten 2022 – M&I/Partners – (2022) • ICT, kennis en economie 2021 – Internetgebruik van huishoudens en personen - CBS (2021) • Iedereen doet mee in Roermond – Lokale Inclusie Agenda 2021-2024 – Gemeente Roermond (2021) • Informatiemanagement visie & strategie – 'De Informatie transformatie' – Gemeente Roermond (2020) • Informatiemanagement visie & strategie "De Informatie transformatie" – Gemeente Roermond (2020) • I-Visie 2018-2022 van de samenwerkende gemeenten DOWR – Gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (2018) • Nederland Europese koploper digitale vaardigheden – CBS (2022) • Nederlandse gemeenten hebben Digital Twin nog niet massaal gevonden – Stadszaken.nl (17 september 2021) • Opgaveplan Informatiesamenleving – Gemeente Veenendaal (2021)Opwaarderen - Borgen van publieke waarden - Rathenau Instituut (2017) • Rabobank krimpt in, maar ICT-afdeling groeit – Computable (17 mei 2013) • Rapport onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond - Daadkracht (27 juni 2022) • Virtuele collega doet corvee...en meer – Binnenlands Bestuur (nr. 12 van 2022) • Visie op Digitalisering en Dienstverlening 2020-2023 – Gemeente Den Haag (2020) • Visie op IV en ICT 2021-2025 Gemeente Leudal – Gemeente Leudal / M&I Partners (2021) • www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie/ (21 juni 2022)	
Personen intern	Personen extern
• Account manager/ Regisseur ICT - Guido Gootzen • Adviseurs Informatiemanagement - Alex Janssen & Ger Huijs • Businesscontroller Sociaal Domein - Roy Davidts • Chief Information Security Officer – Sascha Shikowski • Clustermanager Informatievoorziening - Debora van Orsouw • Clustermanager Publiekszaken - Catelijne Brüll • Concern Controller – Ruud Geelen • Functionaris Gegevensbescherming – Richard Schols • Informatieanalisten Sociaal Domein – Björn Prevoo & Lex Hartman • Opgavemanager Wonen, Water & Economie - Thamar Keulen • Senior Record Manager - Alex van Heugten • Strateeg/Innovatieadviseur – Joost Engels	• Adviseur Informatiemanagement Gemeente Venlo – Ruud Jacobs • Innovatieadviseurs Dimpact – Els van Uum en Martin de Bijl • Regio regisseur Dimpact – Niels Lindeboom