

Digitale transformatie gemeente Dronten

Aan de gemeenteraad

VOORSTEL

Wij stellen u voor:

1. Het programmaplan Digitale transformatie (iam Informatiebeleidsplan 2017-2021) vast te stellen en daarvoor incidenteel €412.312,- beschikbaar te stellen.
2. In te stemmen om de efficiëntiebesparing van €100.000,- per jaar te gebruiken voor de dekking van de digitale transformatie. Hiervoor €40.000,- te reserveren voor de structurele lasten en vanaf 2022 voor de duur van zeven jaar €60.000,- te gebruiken voor de dekking van de totale incidentele lasten.

INHOUD**Inleiding**

De gemeente Dronten heeft in 2017 haar informatiebeleidsplan vastgesteld, waarin de ambities zijn opgenomen voor digitalisering. Sindsdien is daar hard aan gewerkt en zijn een aantal belangrijke mijlpalen bereikt. Het invoeren van digitaal plaats- en tijdonafhankelijk werken kan als laatste wapenfeit worden genoteerd, waarmee een substantiële bijdrage aan de organisatieontwikkeling 'Dronten op Koers' is geleverd.

De ambitie van Dronten gaat verder. Er is steeds meer mogelijk en er zijn nu innovaties die een paar jaar geleden nog verre toekomst leken. Robotisering, kunstmatige intelligentie en grootschalige data-analyse worden al ingezet voor praktische toepassing in het bedrijfsleven en ook de overheid kan hiervan profiteren. Dronten ziet dit als aanleiding om een Digitale Transformatie tot doel te stellen.

Een fundamentele omslag dus, naar digitaal (samen)werken, digitale dienstverlening en datagedreven sturing. Vanuit de overtuiging dat dit leidt tot een betere bedrijfsvoering, betere dienstverlening en een solide informatiehuishouding. Maar ook om het fundament te leggen voor structurele besparingen en nieuwe mogelijkheden door automatisering in de toekomst.

Om dit te bereiken is de digitale transformatie gebaseerd op een viertal kernthema's. Deze thema's worden uitgevoerd vanuit het LEAN gedachtengoed. Dat betekent in de praktijk dat dubbele- en overbodige handelingen worden opgespoord en worden geëlimineerd. Daarnaast zullen systemen door de inzet van slimme integratietechnieken met elkaar worden verbonden, waardoor werkzaamheden sneller plaatvinden en beslissingen feitelijker gegrond zijn. Dit bespaart doorlooptijd, onnodige administratie, uitvoeringsfouten (en dus hersteltijd.) Deze benadering leidt daarmee tot een betere dienstverlening van medewerkers aan inwoners en ondernemers.

De vier thema's zijn:

1. **Self service dienstverlening:** de gemeente Dronten wil dat haar inwoners op zo toegankelijk mogelijke wijze gebruik kunnen maken van de dienstverlening en kiest daarbij voor digitaal als standaard. Uitgangspunt is 'klaar terwijl u wacht', zonder tussenkomst van ambtenaren. Digitale zelfbediening dus. Waar nodig, levert de gemeente Dronten uiteraard maatwerk.
2. **Digitale samenwerking:** de gemeente Dronten wil dat haar medewerkers op digitale wijze, plaats- en tijdonafhankelijk, kunnen samenwerken. Met de eigen collega's en met ketenpartners. Daarom investeren we in een digitale werkomgeving en de kennis (en afspraken) die nodig zijn om iedereen op prettige manier te laten samenwerken.

3. **Een open, datagedreven dorp:** de gemeente Dronten benut de aanwezige informatie en data binnen en buiten beter door een datagedreven organisatie te zijn. Data en informatie zijn beschikbaar voor inwoners, ondernemers, partners, collega's en marktpartijen. Om doelgericht te werken en maatwerk te leveren, combineren we gedrag met feiten, ontwikkelingen en trends.
4. **Digitale vaardigheid** Om bovenstaande ambities te kunnen realiseren, kiest de gemeente Dronten er bewust voor om naast de centrale i-organisatie al het aanwezige potentieel voor vernieuwing aan te wenden.

Met dit in gedachten wil de gemeente Dronten mee gaan in de ontwikkelingen en stelt voor om een eenmalige investering te doen om de Digitale Transformatie tot stand te brengen.

Flankerend worden het zaakstelsel en document managementsysteem (DMS) aanbesteed. Er worden nu twee systemen beheerd met min of meer vergelijkbare functionaliteit, wat de overzichtelijkheid en beheersbaarheid van de informatievoorziening niet bevordert.

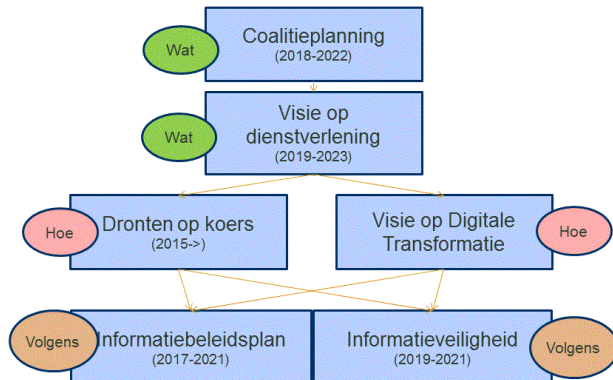
Het kan dan ook voor de eindgebruiker veel efficiënter worden ingericht qua terugvindbaarheid van documenten en zaken. In het Informatiebeleidsplan 2017-2021 is deze intentie ook vermeld.

Met de initiatie van het programma 'digitale transformatie' beoogt de gemeente een nieuwe start met betrekking tot digitaal werken. Door voortschrijdende gebruikers- en organisatie wensen kiezen we er voor om het zaakstelsel en DMS nu te vervangen.

Relatie Informatiebeleidsplan en de digitale transformatie

Het Informatiebeleidsplan (IBP) 2017-2021 loopt tot eind 2020. Het nieuwe IBP 2021-2025 wordt eind 2020 aan u voorgelegd. Met onze vernieuwde aanpak bevat het nieuwe IBP 2021-2025 uitsluitend een visie en strategie en diverse ontwikkelingen. Ieder jaar bepalen we bij de Kadernota welke activiteiten nodig zijn voor de realisatie van de doelstellingen uit het IBP en worden de daarvoor benodigde gelden aangevraagd. Dit geldt voor zover de benodigde gelden niet uit de lopende begroting gehaald kunnen worden, of deze door te herprioriteren vrijgespeeld kunnen worden.

Het programma digitale transformatie bevat doelen en activiteiten die in lijn zijn met het huidige IBP en in lijn zullen zijn met het nieuwe IBP 2021-2025. De benodigde gelden voor de digitale transformatie worden in dit voorstel separaat aan u voorgelegd. Naast het IBP 2017-2021 is ook gebruik gemaakt van onderstaande documenten om de gemeentelijke organisatie gericht verder te brengen met behulp van de digitale transformatie.



Argumenten

1. Het programmaplan Digitale transformatie (iam Informatiebeleidsplan 2017-2021) vast te stellen en daarvoor incidenteel €412.312,- beschikbaar te stellen.

FINANCIEEL EN FISCAAL

Dienstjaren	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Structureel
Materiële en personele uitgaven										
Vorbereidingskosten	€ 15.136									
Programmamanager / programmabeheersing	€121.088	€121.088								
Inrichten ICT-onderdelen digitale transformatie (niet zaaksysteem)	€ 67.500	€ 37.500								€35.000
Opleiding digitale vaardigheden	€ 40.000	€ 10.000								€ 5.000
Kosten inrichten ICT en opleiding (Vanaf jaar 2 structureel gedekt)	€ 40.000									
Totale kosten	€283.724	€168.588								€40.000
Investerings										
Dekking										
2. Dekking biedende begr.posten/res/voorz										
FCL	ECL	Naam begr.post/res/voorz								Saldo:
6040400	438048	ICT	€ 40.000							
		Inverdieneffect bedrag tlv digitale transformatie (structureel vanaf jaar 2)								€40.000
		Inverdieneffect (7 jaar, vanaf jaar 3)			€60.000	€60.000	€60.000	€60.000	€60.000	€60.000
		Totale dekking	€ 40.000	€0	€60.000	€60.000	€60.000	€60.000	€60.000	€ 40.000
		Saldo effect (meerjaren)begroting	€243.724	€168.588						
		Cumulatief saldo/ terugverdienperiode	€412.312	€352.312	€292.312	€232.312	€172.312	€112.312	€52.312	€0,-

- 1.1 De gemeente heeft de ambitie geformuleerd om in het kader van de lopende organisatieontwikkeling 'Dronten op koers', een forse impuls te geven aan digitaal werken door het programma 'digitale transformatie'.
- 1.2 De gemeente Dronten heeft dan ook in de Collegeplanning en in de door de Raad vastgesteld "Visie op dienstverlening" voor gekozen om zo volledig mogelijk digitaal te werken. Dat vraagt naast de vernieuwde hardware zoals de laptop en mobiele telefoon ook dat de procesinformatie van alle processen digitaal en platformafhankelijk te benaderen is. Dit programmaplan is qua opdrachtgeverschap belegd op directieniveau en voorziet erin om de digitale transformatie samenhangend, gestructureerd en gefaseerd te realiseren.
- 1.3 De afgelopen jaren is hard gewerkt aan gegevensmanagement, zoals in het IBP 2017-2021 als intentie is uitgesproken. Het fundament met betrekking tot gegevensbeheer en digitale dienstverlening is aanwezig. We moeten nu de stap zetten naar datagedreven werken. De VNG zegt hier het volgende over: "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." Met de digitale transformatie wil Dronten hier klaar voor zijn.
- 1.4 Digitaal, zaakgericht werken zorgt verder voor voorspelbare behandeling van klantvragen en zorgt voor een gestructureerde dossiervorming die ook nodig is ter voorbereiding op de Wet Open Overheid (WOO).
- 1.5 Eerdere initiatieven om te digitaliseren hebben echter niet altijd geleid tot de gewenste doelen. De redenen waarom zijn geëvalueerd. Hierbij is geconcludeerd dat het zaakgericht werken en het gebruikte zaaksysteem niet bij alle opgenomen processen tot een verbetering of verregaande digitalisering heeft geleid. Digitaal werken kent meer oplossingen dan zaakgericht werken. Om deze digitale transformatie samenhangend op te pakken is gekozen voor een programmatische aanpak.
- 1.6 We richten ons met de digitale transformatie primair op de digitale informatievoorziening van de bedrijfsvoering (op alle medewerkers, systemen en handelingen die worden uitgevoerd om de dienstverlening van de gemeente Dronten mogelijk te maken). Gevolg is dat als medewerkers op prettige wijze met minimale handmatige handelingen en maximaal geautomatiseerd hun werk kunnen doen, dit een positieve uitwerking heeft op de dienstverlening.
- 1.7 De digitale transformatie leidt tot een positieve medewerkersbeleving, omdat de informatie centraal en samenhangend digitaal beschikbaar is. Deze verbeterde informatiepositie heeft een positief effect op de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening en dus de klantbeleving.
- 1.8 We investeren in een goede ontsluitbaarheid en terugvindbaarheid van onze informatievoorziening.
- 1.9 De digitale transformatie maakt digitaal samenwerken aan bestanden mogelijk.
- 1.10 De technologische innovatie maakt de gemeente Dronten een nog aantrekkelijkere werkgever en een betere dienstverlener.

2. ***In te stemmen om de efficiëntiebesparing van €100.000,- per jaar te gebruiken voor de dekking van de digitale transformatie. Hiervoor €40.000,- te reserveren voor de structurele lasten en vanaf 2022 voor de duur van zeven jaar €60.000,- te gebruiken voor de dekking van de totale incidentele lasten.***
- 2.1 De digitale transformatie leidt tot een inverteffect op (middelen en tijd).
Het investeren in een dataplatform stelt de gemeente Dronten niet alleen in staat om de digitale transformatie voor de bestaande werkprocessen mogelijk te maken (primaire doel), maar biedt ook het fundament voor intelligente procesautomatisering om alle repeterende en administratieve werkzaamheden die momenteel door hoogopgeleide kenniswerkers worden uitgevoerd als onderdeel van hun dagelijkse werk over te nemen. Deze manier van automatisering kan leiden tot een sterk inverteffect. Recente ervaringscijfers (KPN, 2019) leiden tot de conclusie dat voor elke software robot ongeveer 0,3 FTE aan dit soort vergelijkbare werkzaamheden kunnen wegnemen. Het ontwikkelen en trainen van deze robots vereist, vanuit dezelfde ervaringscijfers, eenmalig 80-120 uur werk. Het maximale te bereiken inverteffect wordt slecht beperkt door het aantal voorspelbare administratieve processen en de ambitie van de organisatie om te automatiseren.
- 2.2 We werken met de digitale transformatie aan een efficiëntiebesparing op personeel. Dit levert vanaf 2021 structureel €40.000,- op en levert daarnaast vanaf 2022 zeven jaar lang €60.000,- op.
Met deze efficiëntiebesparing worden de structurele programmakosten Digitale transformatie a €40.000,- gedekt. Daarnaast worden de eenmalige kosten a €412.312 terugverdiend, omdat we zeven jaar lang jaarlijks een efficiëntiebesparing van €60.000,- realiseren.

Kanttekeningen

Niet van toepassing

Het college

drs. T. van Lenthe
secretaris

drs. J.P. Gebben
burgemeester