

Gemeenteraad van Dronten

Datum	29-06-2021
Kenmerk	20402
Contactpersoon	Hendrik van Eijken
Onderwerp	Raadsinformatiebrief voortgang Digitale transformatie

Leden van de raad,

U heeft als Raad in april 2020 ingestemd met het programmaplan Digitale transformatie (B19.003061). We zijn inmiddels ruim een jaar verder en informeren u hierbij over de voortgang van dit programma:

Wat stelden we ons ten doel en hoe ver zijn we daarmee gevorderd?

Het programma

De overheid zet innovaties zoals robotisering, kunstmatige intelligentie en grootschalige data-analyse steeds vaker in om haar dienstverlening te verbeteren. Dit vormde voor de gemeente Dronten de aanleiding om deze kansen te benutten en te realiseren in een programmavorm, genaamd Digitale Transformatie. Medewerkers werken steeds vaker daar waar het voor hun werkzaamheden het beste uit komt of noodzakelijkerwijs door Covid-19 thuis moest plaatsvinden. Een meer digitale wijze van werken is daarmee geworden tot noodzaak, daar waar het enkele jaren geleden nog een 'mooie optie' was. Ook het gebruik van digitale dienstverlening door burgers is de afgelopen jaren toegenomen.

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.

Het programmaplan onderkent een viertal thema's:

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. 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.

Bijlage(n):

3. **Een open, datagedreven dorp:** de gemeente Dronten benut de aanwezige informatie en data binnen en buiten beter door een datagedreven organisatie te zijn. Om doelgerichter 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.

Het programma is in de tijd opgedeeld in een drietal fases:

Fase 1 Planvorming en bestuurlijke besluitvorming

Hierin is een programmaplan gemaakt, is een concept programmaorganisatie opgezet en is het bestuurlijke besluitvormingstraject richting de raad doorlopen.

Deze fase is in april 2020 met de raadsbesluitvorming afgerond.

Fase 2 ‘het fundament’

Hier is in 14 maanden tijd veel werk verzet, waarbij maar liefst vier systemen zijn aanbesteed (waarvan één Europees), de implementatie en training van medewerkers zijn uitgevoerd en waarbij enkele huidige systemen zijn uitgefaseerd. Dit was een forse uitdaging in relatie tot Covid-19 en omdat zowel de uitfasering als de implementatie nagenoeg alle medewerkers in de organisatie raakte.

In deze fase wordt de digitale samenwerking verder geoptimaliseerd. Met het vernieuwen van de website verbetert ook de digitale zelfbediening.

In deze fase is inmiddels:

- Het nieuwe zaaksysteem Djuma is per 29 april beschikbaar gemaakt;
- De nieuwe generieke zoekmachine is per 29 april beschikbaar gemaakt;
- Het voormalige zaaksysteem Mozard en DMS Corsa per 11 juni uitgefaseerd voor de organisatie. De content is beschikbaar gesteld via de generieke zoekmachine.
- De nieuwe website www.dronten.nl is per 29 april live;
- De eerste software robot toegepast op de aanvraag van de TONK-regeling (tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten). De softbot helpt de binnenkomende aanvragen geautomatiseerd te verwerken. Voor deze taak waren anders twee medewerkers ingehuurd.

Fase 2 is op 24 juni afgerond en vanuit programma overgedragen aan functioneel beheer.

Fase 3 ‘het opbouwen van het huis’

Deze fase van opschalen is per 24 juni gestart om ondermeer software robots (softbots) te realiseren. We bevinden ons nu in de analysefase en die lijkt veelbelovend. Hierbij bekijken we kritisch waar we met de minste inspanning het meeste rendement kunnen genereren. In deze fase hebben we ondermeer de volgende processen specifiek in beeld om de kansen te onderzoeken om gelden te besparen:

- Registreren milieudossiers Omgevingsdienst;
- Inboeken en registreren inkomende post Sociaal Domein;
- Ophalen/wegschrijven metadata centrale zoekmachine My-Lex;
- Dossiervorming voor de WABO;
- Diverse processen rondom de Participatiewet.



Daarnaast wordt het zaaksysteem doorontwikkeld om het digitaal (samen) werken verdergaand te bevorderen en voor een verdere verbetering van onze informatiehuishouding als geheel. Daarbij worden ook de verbeterkansen voor de ondersteuning van het bestuurlijke besluitvormingsproces benut. In deze fase investeren we ook verder in de digitale vaardigheden van onze medewerkers.

Hieronder vallen ook de datavaardigheden. Datagedreven werken krijgt een impuls om doelgerichter te werken, meer maatwerk te leveren en gedrag met feiten aan te vullen. Dit geeft meer inzicht in ontwikkelingen en trends als input voor verdere besluit- en beleidsvorming.

Samenvattend

De digitale transformatie binnen de gemeente Dronten is binnen planning en budget. De gemeentelijke organisatie wordt hierin goed meegenomen en profiteert. De basis is gelegd om met softbots en meer datagedreven werken nu de digitale transformatie verder te realiseren.

Hoogachtend,

Het college van Dronten



M.M.L. van Esterik-Beelen MPM
Locosecretaris



drs. J.P. Gebben
Burgemeester

