

BIJDRAGE EERSTE TERMIJN RAADSCOMMISSIE

Raadsvoorstel	Digitale transformatie gemeente Dronten
Fractie / Woordvoerder	 Remco de Maaijer
Algemene opvatting n.a.v. het voorliggende voorstel	Betreft een fundamentele omslag naar aanleiding van de maatschappelijke actualiteit die van harte kan worden onderschreven. De gevraagde middelen worden alle door besparingen bekostigd (argument 2.2.). Akkoord met het voorstel.
Vragen / opmerkingen voor college	Leiden de recente ervaringen rond digitalisering i.v.m. de Corona-maatregelen tot aanvullende inzichten? Corona leert dat je digitaal op orde moet zijn om in geval van crisis de continuïteit van je dienstverlening te kunnen waarborgen. Het is daarmee een extra prikkel om vaart te zetten achter de digitale transformatie.
Vragen / opmerkingen voor overige fracties (kunnen schriftelijk beantwoord worden in de bijdrage tweede termijn)	Geen.
Overweegt de fractie vooralsnog motie/amendement (inclusief mogelijke strekking)	Neen.

Raadsvoorstel	Digitale transformatie gemeente Dronten
Fractie / Woordvoerder	 Foeke Bongers & Anne-Marie van Huffel-de Graaf
Algemene opvatting n.a.v. het voorliggende voorstel	<i>Het is een ambitieus stuk, maar wij hebben moeite om dit te plaatsen in de totale context.</i>
Vragen / opmerkingen voor college	<u>Algemene vragen:</u> 1. Hoe wordt de link gelegd met invoering van het DSO (Digitaal Stelsel Omgevingswet)? We hebben de voorziening voor zaakgericht werken, zoals de handreiking van de VNG over het DSO stelt. Het systeem voorziet in koppelmogelijkheid met het digitaal stelsel. Er is regelmatig overleg met project Invoering DSO. De verantwoordelijke voor de invoering van het DSO zit ook in de stuurgroep Digitale transformatie.

2. Hoe verhoudt zich dit tot de verbouwing van het gemeentehuis?
In het nieuwe gemeentehuis wordt activiteitengericht gewerkt. Daarvoor is het nodig dat medewerkers op iedere plek waar zij nodig zijn hun werk kunnen doen. De digitale transformatie faciliteert hierbij door ondermeer de digitale samenwerking met collega's en ketenpartners beter mogelijk te maken en door medewerkers te helpen met het verwerven van de benodigde digitale vaardigheden. De Corona-crisis heeft het belang hiervan aangetoond.
3. Naar welke zgn. 'ideale' situatie willen we heen? Waar gaan we vanuit? Dit lijkt nog weinig concreet. Zijn/worden er hiertoe KPI's gesteld?
De digitale wereld is zodanig in transitie, dat je geen concreet einddoel kunt bepalen. Dat is immers al verouderd als je het hebt bereikt. Met de digitale transformatie wordt beoogd dat de gemeente Dronten in staat is om de digitale ontwikkelingen te implementeren. De eerste fase waar dit plan op ziet is er op gericht om deze stabiele basis te creëren, om daarna vervolgstappen te kunnen zetten.
4. Hoe wordt geborgd dat we blijven met de technologische ontwikkelingen? Zodat wij niet over een paar jaar opnieuw achterlopen en een inhaalslag moeten doen?
De basis die we met de digitale transformatie gaan leggen heeft als doel dat we de digitale ontwikkelingen kunnen bijbenen, waardoor een inhaalslag niet meer nodig is. Daarnaast gaan we over naar een informatiebeleidsplan wat jaarlijks vooruitkijkt ipv vierjaarlijks. Dat maakt ons wendbaarder voor de ontwikkelingen.
5. Ik mis in het algemeen de betrokkenheid van de zgn. externen; de inwoners, ondernemers en samenwerkende partners. Zeker i.v.m. het genoemde kernthema self service concept. Hun input is mijn inziens wezenlijk voor de uitkomsten, aangezien zij (mede)gebruikers zijn van het uiteindelijke systeem. Tenslotte is het de bedoeling dat zij toegang krijgen tot de voor hun benodigde informatie.
Bij de implementatie zullen we de input van klanten / externen zoveel mogelijk betrekken. Waar nodig gaan we in gesprek en worden klantreizen toegepast, waarbij van een product of dienst de contactmomenten met de gemeente vanuit het perspectief van de klant worden uitgewerkt.

6. Transparant, open en toegankelijke data: Belangrijk om aandacht te houden voor de beveiliging van de diverse (persoonlijke) gegevens en data.

Wij zijn ons bewust van het grote belang van informatieveiligheid en zullen ons schikken aan de geldende kaders in het Informatieveiligheidsplan. In het kader van de ontwikkeling van de digitale vaardigheden krijgt ook digitale veiligheid nadrukkelijke aandacht, in afstemming met onze CISO.

Blz. 2 Organisatie: de programmamanager is extern aangetrokken.

7. Is deze reeds aanwezig? Extern/intern?

Er is een kwartiermaker aangetrokken die tevens beoogd programmamanager is.

Blz. 6. Doelstellingen: Informatievoorziening minder complex, meer gestandaardiseerd. Aanpassen van werkwijzen heeft voorrang op maatwerk.

8. C: Graag nadere uitleg d.m.v. toelichting/voorbeeld.

Aangezien de technologie zich steeds sneller ontwikkelt, kiezen wij er voor om systemen te gebruiken zoals ze door de leverancier zijn ontworpen. Wij zijn van mening dat je beter het werkproces kunt afstemmen op dit systeem en daarmee wendbaar blijft, in plaats van te verzanden in maatwerk en je vervolgens niet meer van het systeem af kunt.

9. Uit coalitie akkoord: 'netwerkstructuur; Een netwerkstructuur waarin wij zoveel mogelijk faciliteren, verbinden en mogelijk maken.'

Worden deze basis uitgangspunten van het coalitie akkoord, welke mijn inziens van belang zijn voor het kernthema Selfservice dienstverlening, ook meegenomen in de standaardisering?

Ja, de essentie van self service dienstverlening is dat we de burgers, bedrijven en instellingen in staat stellen om zelfstandig hun weg te vinden in hun netwerk en om de diensten van de gemeente Dronten af te nemen. Ter illustratie: In de self service dienstverlening wordt bij het eerste contact gelijk naar het juiste loket verwezen. Dit voorkomt onnodig wachten bij een te late constatering van mogelijke onduidelijkheid of incompleetheid in de vraag.

	Hoe verhoudt de standaardisering zich versus het gewenste maatwerk vanuit de Omgevingswet? De term standaardisatie heeft geen betrekking op de dienstverlening, maar uitsluitend op de systemen. 10. Terughoudend in het leggen van koppelingen (alleen bij positieve businesscase) Zie mijn opmerking hieronder bij blz. 9 Helemaal mee eens. <u>Blz. 6 Afbakening van het programma -Scope Wat is de reikwijdte van het programma?</u> 11. 'Datagedreven werken te omarmen': Krijgen medewerkers ook training in het werken met data? (bijv. analyseren, conclusies trekken)? Jazeker, wij beschouwen dit als de essentie van het datagedreven werken. Medewerkers die hiermee te maken krijgen worden daarin getraind. <u>Blz. 7 Binnen scope (inhoudelijk)</u> 12. 'Kwartier maken: '...het vinden van sponsors'' Hoe en aan welke sponsors wordt gedacht? De term 'sponsors' kan verwarring opleveren, wij bedoelen de belanghebbenden zoals genoemd op pagina 7 van het Programmaplan. 13. '...en het selecteren (en evt. inhuren) van de uitvoeringsteams.' Valt het evt. inhuren binnen dit gestelde budget? Er was bij het opstellen van het programmaplan onduidelijkheid over de beschikbaarheid van de gewenste ambtelijke invulling. Dat is geregeld en dus is inhuur voor de uitvoeringsteams niet meer aan de orde. <u>Blz. 8 Kennismanagement</u> 14. Wie wordt uiteindelijk eindverantwoordelijk voor dit zgn. 'geheugen' van de organisatie? Het documentaire geheugen wordt belegd bij IMF DIV (documentaire informatievoorziening). De domein specifieke data blijft de verantwoordelijkheid van de teammanager van het desbetreffende team dat de data verwerkt. Het technische geheugen wordt beheerd door team IMF. <u>Blz. 9 Uitvoeringsscenario</u> 15. Genoemd staat dat Systeemkoppelingen en
--	--

gegevenskoppelingen voor het uitwissen van systeemdiensten en informatie. Hoe verhoudt zich dit t.o.v. het in de doelstellingen op blz. 6 genoemde 'terughoudendheid in het maken van koppelingen'?

Voor het College blijft overeind staan dat er alleen gekoppeld wordt als dit noodzakelijk is, of als er een positieve businesscase met bijvoorbeeld financiële- of efficiëntievoordelen te maken is. Koppelingen die hieraan voldoen zijn koppelingen met de BRP (Basisregistratie Personen) en met het DSO (Digitaal stelsel Omgevingswet).

Blz. 10 Deel II Beheersing Programma aanpak Programma strategie

&

Blz. 11 Klankbordgroep:

Zie vraag 5. hier mis ik de betrokkenheid van de zgn. externe gebruikers (inwoners, ondernemers, samenwerkende partners).

We zullen voor daar waar relevant bij de invoering van de digitale transformatie de klanten / externen betrekken.

Overigens is de regisseur dienstverlening opgenomen in de klankbordgroep.

Blz. 11 Stuurgroep:

16. Wie zijn de hier genoemde agendaleden?

Projectleider aanbesteding zaakstelsel en DMS en de projectleider nieuwe website.

Blz. 17 Planning: voorbereiding (jan-feb 2020):

17. Zijn er reeds externen ingehuurd?

Uitsluitend de kwartiermaker.

18. Wat is de huidige stand van zaken van dit project?

Is uitwerking van de planning reeds gereed?

Er is gestart met het opstellen van de projectplannen en -bemensing, dit wordt pas geëffectueerd na raadsbesluitvorming.

De afronding van de planning is mee verschoven met de raadsbesluitvorming.

Blz. 17 Middelen:

19. Inschatting van benodigde middelen is gebaseerd op de aanname: het programma loopt in principe 1 jaar. Op blz. 2 staat dat voor het programma twee jaar is uitgetrokken?

Graag toelichting hierop.

Dit is blijven staan uit een eerdere versie. De looptijd van

	het programma is twee jaar en start na goedkeuring van het plan door de Raad. <u>Blz. 23 Realisatieplan</u> 20. De regels waarachter geen bedrag staat vallen die onder regulier budget of.....? De elementen waar geen bedragen achter staan vallen onder de opdracht behorende bij de in te huren externe programmamanager. <u>Scenario 3 Opleiding Digitaal Vaardigheden</u> 21. Is dit afdoende om de medewerkers ook op de lange termijn vaardig te houden? Of gaat dit over naar het standaardbudget opleidingskosten? Dit gaat over naar de Dronten academie en valt daarmee onder de reguliere kosten. <u>Blz. 24 Programmaorganisatie</u> 22. <i>Buiten scope programma: Aanbesteding zaaksysteem en website. Wat zijn hiervan de verwachte kosten en waar worden deze onder gebracht? Viel/valt dit onder Zaakgericht Werken?</i> De aanbesteding van het zaaksysteem loopt en valt formeel buiten (maar in nauwe afstemming met) het programma. De implementatie is wel onderdeel van het programma. De nieuwe website is in nauwe afstemming eveneens een project buiten de programmascope. Gezien het feit dat het om lopende aanbestedingen gaat, lichten we de verder antwoorden hierop graag vertrouwelijk toe. 23. In de planning staat dat definitieve gunning gepland voor mei 2020. Wat is hiervan de stand van zaken? De in het programmaplan opgenomen planning is door de tijd achterhaald. Definitieve gunning wordt in september verwacht.
Vragen / opmerkingen voor overige fracties (kunnen schriftelijk beantwoord worden in de bijdrage tweede termijn)	N.v.t.
Overweegt de fractie vooralsnog motie/amendement (inclusief mogelijke strekking)	Nee

Raadsvoorstel	Raadsvoorstel digitale transformatie gemeente Dronten
Fractie / Wordvoerder	GROENLINKS DRONTEN Paul Vermast
Algemene opvatting n.a.v. het voorliggende voorstel	De leden van de fractie van GroenLinks erkennen de nut en noodzaak van toenemende digitalisering van de werkzaamheden en dienstverlening van de gemeente. Wel blijven we het randvoorwaardelijk vinden dat mensen die niet digitaal vaardig zijn of geen toegang tot internet hebben op een volwaardige manier gebruik kunnen blijven maken van de dienstverlening. De leden van de fractie van GroenLinks vinden het een goede ontwikkeling als besluiten feitelijker gegrond zijn. Toch willen we niet dat besluiten worden genomen door ‘het systeem’ zonder dat een ambtenaar daarin zelf een besluit neemt en hierop gemotiveerd moeten kunnen afwijken in het geval dat maatwerk nodig is. Voor ons staat voorop dat het systeem niet beoordeeld, maar dat mensen/onze medewerkers dat doen. De menselijke maat en het geluk van onze inwoners moeten uitgangspunt van handelen blijven. De gemeente heeft een belangrijke rol in het voorkomen van de digitale kloof. Wij willen eerst inzetten op het bruikbaar maken van digitale dienstverlening, maar voor klanten die om welke reden dan ook niet in staat zijn om op digitale wijze producten en diensten af te nemen is er altijd nog de mogelijkheid om contact te hebben met een medewerker van de gemeente. Procesautomatisering is gericht op het automatisch afhandelen van veel voorkomende rechttoe-rechtaan processen. Daar zit het volume. Zodra het gaat over uitzonderingen, bijzondere, gevoelige situaties zullen beslissingen altijd worden genomen door een ambtenaar.
Vragen / opmerkingen voor college	De leden van de fractie van GroenLinks zijn erg huiverig om verwachte efficiëntievoordelen in te zetten als dekking in hetzelfde voorstel. Deze voordelen moeten eerst maar eens daadwerkelijk worden gerealiseerd voordat deze als dekking kunnen worden ingezet. Is het college bereidt hiervoor een andere dekking te zoeken? We kiezen er voor om het programma zichzelf te laten terugverdienen. Het staat u vrij om daarover andere afwegingen te maken. In het IBP wordt onder het kopje ‘communicatie’ (Pag. XX) de volgende ambitie uitgesproken: “De gemeente Dronten wil

	voorlopen binnen de overheid, gebruik makend van de laatste stand van de techniek". De leden van de GroenLinks fractie vinden deze ambitie lovenswaardig, maar vragen ons wel af of dat voor een gemeente met de omvang van Dronten realistisch en haalbaar is. Daar komt bij dat de Rijksoverheid nog al eens van (beleids)inzichten en meningen kan veranderen met grote gevolgen voor de (digitale) inrichting van ons werk. Deelt het college de zorg van de GroenLinks fractie dat dit ook kan leiden tot kapitaalvernietiging door (achteraf) overbodige investeringen? We behouden waar mogelijk flexibiliteit in onze ambities en stemmen deze af op de ambities van de Rijksoverheid, om daarmee het risico van mogelijke desinvesteringen te beperken.
Vragen / opmerkingen voor overige fracties (kunnen schriftelijk beantwoord worden in de bijdrage tweede termijn)	Nvt
Overweegt de fractie vooralsnog motie/amendement (inclusief mogelijke strekking)	100.000 euro efficiëntievoordeel terug te laten vloeien naar de algemene reserve en kosten ook daaruit te dekken.

Raadsvoorstel	Digitale transformatie gemeente Dronten
Fractie / Woordvoerder	 Lazise Hillebregt
Algemene opvatting n.a.v. het voorliggende voorstel	<i>Ook dit helder beschreven en mooie inhaalslag.</i>
Vragen / opmerkingen voor college	<i>Heeft de huidige Corona crisis nog geleid tot voortschrijdend inzicht of de noodzaak van een versnelling?</i> Ja, we zijn gestart met de invoering van Microsoft Teams. Dit was niet gepland en niet begroot in het programma, maar helpt zeker en versnelt de beweging naar meer digitaal werken. <i>Op welke manier worden de effecten op inwoners en medewerkers gemeten? Klanttevredenheidsonderzoeken? enquêtes? Er wordt nu (blz 8) ervan uitgegaan dat medewerkers tevreden zullen zijn, maar hoe wordt gemeten of inwoners van Dronten dit ook zijn na deze digitalisering?</i>

	Zie antwoord op vraag 5 van LD.
Vragen / opmerkingen voor overige fracties (kunnen schriftelijk beantwoord worden in de bijdrage tweede termijn)	geen
Overweegt de fractie vooralsnog motie/amendement (inclusief mogelijke strekking)	Nee, is voor D66 een akkoordstuk, mits antwoord op de vragen.

Raadsvoorstel	Digitale transformatie
Fractie / Woordvoerder	 PvdA S. Stoop
Algemene opvatting n.a.v. het voorliggende voorstel	Dit stuk roept zoveel vragen op, wij vinden het niet rijp voor behandeling en we zien de noodzaak niet om het nu te behandelen. Volgend jaar komt er een nieuw informatiebeleidsplan. We willen dit dan integraal meenemen. We missen ook de koppeling met de omgevingswet en wat er op ons afkomt. Wij hebben na het lezen van dit stuk geen idee waar nu precies in geïnvesteerd wordt en we zien al helemaal niet dat dit een efficiency kan opbrengen van 100.000 euro. We hebben de voorziening voor zaakgericht werken, zoals de handreiking van de VNG over het DSO stelt. Het systeem voorziet in koppelmogelijkheid met het digitaal stelsel. Er is regelmatig overleg met project Invoering DSO. De verantwoordelijke voor de invoering van het DSO zit ook in de stuurgroep Digitale transformatie. We investeren in de vier kernthema's Self service dienstverlening, digitale samenwerking met collega's en ketenpartners, datagedreven werken en ondersteuning in de digitale vaardigheden. Deze kernthema's staan nader uitgewerkt op pagina 5 van het programmaplan. Door het digitaliseren van onderdelen van dienstverleningsprocessen ontstaan efficiencyvoordelen die tot het inderdieneffect leiden.
Vragen / opmerkingen voor college	Wat zou er gebeuren als we dit raadsvoorstel aanhouden totdat we weer fysiek kunnen vergaderen? Wellicht eerst een raadsinformatie bijeenkomst organiseren? Dat betekent dat we niet het gewenste tempo kunnen maken en dat de noodzakelijke verbeteringen op het gebied van de vier

	kernthema's Self service dienstverlening, digitale samenwerking met collega's en ketenpartners, datagedreven werken en ondersteuning in de digitale vaardigheden, worden vertraagd.
Vragen / opmerkingen voor overige fracties (kunnen schriftelijk beantwoord worden in de bijdrage tweede termijn)	
Overweegt de fractie vooralsnog motie/amendement (inclusief mogelijke strekking)	Wij kunnen dit niet amenderen. Het is niet rijp voor besluitvorming. We zullen niet instemmen met dit voorstel.

Raadsvoorstel	Digitale transformatie
Fractie / Woordvoerder	 Brenda Berghorst
Algemene opvatting n.a.v. het voorliggende voorstel	Het CDA onderschrijft het belang van een digitale transformatie. Daarbij is voor het CDA van groot belang dat dit leidt tot een goede, gemakkelijke, snelle en een op maat gesneden persoonlijke dienstverlening. De gemeente is er voor de inwoner en ondernemer en niet andersom, en dat geldt ook bij een digitale dienstverlening. De tekst in het groene kader op pg 5 van het programmaplan sluit hier nauw bij aan. Er staat: 'laat data een instrument zijn, maar geef ze nooit het laatste woord. Dit blijft het recht van onze inwoners, ondernemers en organisaties. Voeg zelf het hart toe door techniek te verbinden aan de menselijke maat'. Dit sluit nauw aan bij wat wij als CDA belangrijk vinden aan digitalisering en dienstverlening. De mens, de ondernemer staat voorop. Als er een vinkje verkeerd staat in de computer krijgt de inwoner/de ondernemer gelijk. En niet het hardnekkige vinkje in de computer. Het inhoudelijke gesprek moet plaats blijven vinden en niet moeilijker gemaakt worden. Voor het CDA geeft bovenstaande de kern weer van dit voorstel. Wij vragen ons vervolgens af waarom er in het voorstel nu gekozen is voor scenario 3 die juist de focus legt op de bedrijfsvoering i.p.v. de dienstverlening. Hieronder zullen wij deze vraag aan het college stellen.
Vragen / opmerkingen voor college	Het CDA heeft de volgende politieke en technische vragen: - Het lijkt er op dat de gemeente Dronten een goede dienstverlening met de inwoner centraal heel belangrijk vindt. Daarom vraagt het CDA zich af waarom er

	gekozen is voor scenario 3, die de focus legt op de bedrijfsvoering. Waarom kiest men niet voor scenario 2 waarbij vanuit de klant geredeneerd wordt? Met scenario 3 combineren we een goede bedrijfsvoering met een goede dienstverlening. In scenario 3 richt de digitale transformatie zich primair op de bedrijfsvoering (alle medewerkers, systemen en handelingen die worden uitgevoerd om de dienstverlening van de gemeente Dronten mogelijk te maken). Gevolg is dat medewerkers op prettig wijze met minimale handmatige handelingen en maximaal geautomatiseerd hun werk kunnen doen. Dit heeft een positieve uitwerking heeft op de dienstverlening. Bij deze benadering staat de medewerker en het dagelijkse werk centraal. Blokkades, onnodig werk en slecht functionerende systemen worden opgespoord en aangepast, vervangen of verbeterd. Medewerkers worden 'Digitaal Vaardig' gemaakt; dat wil zeggen: breed opgeleid en continu geïnspireerd om het eigen digitale werken te optimaliseren. De vakapplicaties staan centraal en zijn leidend bij het zaakgericht werken. Alleen daar waar geen geschikte vakapplicatie bestaat, wordt het zaakstelsel ingezet. Dubbele handmatige registraties vervallen, of worden slim geautomatiseerd. Beleidsontwikkeling en managementbeslissingen worden genomen op basis van feiten (datagedreven werken en informatie wordt beheerd waar het ontstaat. Centrale dossiervorming wordt vervangen door decentrale dossiers met centrale zoekvoorzieningen. Kenmerkend voor deze benadering is dat de gewonnen tijd in de bedrijfsvoering 'beter' aangewend kan worden, bij voorkeur voor de dienstverlening. Het effect van deze benadering op de dienstverlening is dus indirect en positief. Een groot voordeel ten opzichte van scenario 2 is dat de medewerker dus voorop staat en de vakspecialisten niet meerdere systemen naast elkaar hoeven blijven te gebruiken met een negatief effect op de efficiency en gebruiksvriendelijkheid. Scenario 2 brengt ook geen financiële invloeden, integendeel. De focus op dienstverlening heeft een prijs, het documentaire informatiebeheer zal ingewikkelder en dus duurder worden. De structurele kosten en beheerlasten voor de systemen zullen toenemen. Een andere belangrijke overweging is dat de focus op dienstverlening in scenario 2, zonder dat de bedrijfsvoering vooraf op orde wordt gebracht, zal leiden tot een meer dan evenredig toenemende last in die bedrijfsvoering. Met andere woorden, wanneer we kiezen voor scenario drie, brengen we eerst de bedrijfsprocessen op orde, waarna een inspanning op de dienstverlening in de toekomst geen onacceptabele lastenverzwaring in de bedrijfsvoering tot gevolg zal hebben. Scenario 1 betekent dat er niets verandert en er slechts een
--	--

systeem wordt verandert met als gevolg dat er het systeem niet of nauwelijks de vakinhoudelijke medewerkers ondersteunt bij het uitvoeren van het werk. Dit leidt tot extra werk voor de gemiddelde vakspecialist (dubbele registratie). Het is kwetsbaar indien teams of individuen besluiten niet mee te doen (en vereist dus sturing van teammanagers.

- De doelen van dit plan zijn betere bedrijfsvoering, betere dienstverlening en een solide informatiehuishouding. Daarbij worden 4 resultaten gesteld: self service dienstverlening, digitale samenwerking, open datagedreven dorp en digitale vaardigheid.
Het proces wordt uitgebreid beschreven, maar het blijft voor het CDA onduidelijk waar de organisatie nu precies naar toe wil met dit plan. Er wordt geen enkel beeld geschetst van wat er nu precies anders is na de digitale transformatie. Het CDA zou hier graag een aantal concrete voorbeelden van willen zien. Kunt u die geven?

Concrete voorbeelden zijn:

- Alle relevante teams zijn datavaardig, dat wil zeggen dat zij in staat zijn om beleid te vormen en te toetsen obv zelf uitgevoerde data-analyses.
- Waar mogelijk zijn de dienstverlenende processen obv self-service ingericht (vrijwel zonder ambtelijke tussenkomst).
- Ook wil het CDA graag aandacht voor de klanten die niet mee kunnen in de digitale dienstverlening. Blijven er voor hen voldoende andere mogelijkheden over om met de gemeente te communiceren?
De gemeente heeft een belangrijke rol in het voorkomen van de digitale kloof. Wij willen eerst inzetten op het bruikbaar maken van digitale dienstverlening, ook voor mensen met een digitale achterstand. Als dat ook niet succesvol is, houden we uiteraard de weg open voor het menselijke contact.

Voor klanten die om welke reden dan ook niet in staat zijn om op digitale wijze producten en diensten af te nemen is er altijd nog de mogelijkheid om contact te hebben met een medewerker van de gemeente.
- Op pg 7, 1^e bullit staat dat de kwartiermaker sponsoren gaat vinden. Waar moeten die voor gevonden worden?

	De term 'sponsoren' kan verwarring opleveren, wij bedoelen de belanghebbenden zoals genoemd op pagina 7 van het Programmaplan. Deze sponsoren zijn nodig voor het informele draagvlak. - Dan ligt er best wel een risico bij de forse aanpak die men voorstaat. Aangezien het vorige zaakgericht werken niet zo goed verlopen is. Daar zat het met name vast op de bereidwilligheid van de werknemers. Het is voor het CDA nog niet geheel duidelijk hoe dit risico nu precies wordt ondervangen. Kunt u hier ook een aantal concrete maatregelen noemen? Wij verwijzen hierbij naar pagina 10 van het programmaplan, met name de paragraaf 'organisatiebenadering'. Ten aanzien van de risicobeheersing verwijzen we graag naar de paragraaf 'risico's' op pagina van het programmaplan. - Het tijdspad start in januari 2020. Inmiddels leven we in april en is het mei voordat dit stuk geaccordeerd is. Lopen we nu al uit de planning? Zo ja, hoe zit het met de externe programmamanager? Zal deze straks een half jaar langer betaald moeten worden? En hoe worden die kosten dan gedekt? Het plan schuift wel op in de tijd, maar zal geen extra financiële lasten met zich meebrengen. - Waar komt precies de ton aan besparing vandaan? Hoe kunnen we vanaf 2022 deze besparing volgen? Wordt deze verwerkt in de begroting en verantwoord in de jaarrekening? De directie heeft zich gecommitteerd om in alle drie de sectoren administratieve taken te vervangen door automatisering. Waar dit specifiek is, zal duidelijk worden aan de hand van de inventarisaties die momenteel plaatsvinden. Bij de jaarrekening zullen we deze besparing apart verantwoorden. - Waarom worden de ICT kosten niet geactiveerd? Het is geen investering met afschrijvingen, zoals bij hardware. Het betreft het inkopen van software en diensten.
--	---

Vragen / opmerkingen voor overige fracties (kunnen schriftelijk beantwoord worden in de bijdrage tweede termijn)	Vooralsnog hebben wij geen vragen aan de andere fracties.
Overweegt de fractie vooralsnog motie/amendement (inclusief mogelijke strekking)	Nee, vooralsnog niet

Raadsvoorstel	Digitale transformatie gemeente Dronten
Fractie / Woordvoerder	ChristenUnie Marianne Witteveen
Algemene opvatting n.a.v. het voorliggende voorstel	prettig leesbaar stuk fijn dat er 3 scenario's worden omschreven; toch voelt het niet als ruimte voor een keuze, omdat er in het stuk al een keuze is gemaakt, namelijk scenario 3. Echter, wij hebben ook de voorkeur voor scenario 3, juist vanwege de met name ondersteunende functie die ICT moet innemen. Ook zien wij een belangrijk risico in het leggen van koppelingen tussen de specialistische systemen en het zaakstelsel. Dergelijke koppelingen zijn noodzakelijk als je wil beschikken over de mogelijkheid centraal te zoeken, terwijl je de registratie in de specialistische systemen doet. Uitgaande van scenario 3 de volgende vragen:
Vragen / opmerkingen voor college	Allereerst: ziet u dat risico in het leggen van koppelingen ook? En hoe gaat u dat risico indammen? Ja, wij kiezen er daarom voor om een centrale zoekmachine in te richten die rechtstreeks in de specialistische systemen zoekt. Daarmee voorkomen we risicovolle koppelingen. Gezien de actualiteit: de ChristenUnie kan zich voorstellen dat er nu een versnelde start is gemaakt met in ieder geval de efficiëntere en meer digitale werkwijze. Leidt dit tot vermindering van de kosten in dit voorstel? We zijn gestart, maar met de invoering van Microsoft Teams. Dit was niet begroot in het programma en leidt dus niet tot lagere kosten van het programma. En heeft dit inmiddels geleid tot meer digitaal vaardige medewerkers? We merken dat het digitaal werken en de acceptatie daarvan een versnelling heeft doorgemaakt als gevolg van de huidige omstandigheden. Het vergaderen via Microsoft Teams is daar

	een mooi voorbeeld van. De CU viel over de opmerking: niet iedereen is ontwikkelbaar en niet iedereen wil efficiënter werken. Daar moet u ons even helpen: is daar daadwerkelijk iets te willen?? Een medewerker die niet ontwikkelbaar is? Dat lijkt ons niet wenselijk! Er is altijd een deel van de medewerkers die om verschillende redenen moeite heeft om hierin mee te komen. De inspanningen zijn er vanzelfsprekend op gericht om ook die mensen in dit proces mee te krijgen. Bij de argumenten voor het voorstel staat dat er voor de duur van 7 jaar 60k wordt bespaart en dat dit gebruikt kan worden voor incidentele lasten. Welke incidentele lasten moeten we dan aan denken? En is die berekening over het terugverdienen dan wel realistisch, als we die 60k gebruiken voor incidentele kosten. Dus onze grootste twijfel ligt in de vermeende besparing. De financiële dekking komt uit een besparing van 100K per jaar die wordt ingeboekt. Niet alleen klinkt dat heel erg optimistisch, maar bovendien is een dergelijke besparing alleen te realiseren als de vermindering in administratieve handelingen daadwerkelijk leidt tot minder FTE. De ChristenUnie vraagt zich af of die 5 ton voldoende zal zijn. We besparen op jaarbasis 100.000 euro, die komt voort uit de digitalisering van onderdelen van processen en leiden tot minder administratieve handelingen. Deze gelden zijn toereikend om de programmakosten zoals begroot te dekken. Hiervan wordt 40.000 euro gebruikt voor de dekking van de structurele programmakosten. De resterende 60.000 euro wordt gebruikt voor dekking van de incidentele programmakosten. De directie heeft zich aan de realisatie van deze besparing gecommitteerd. Bij de jaarrekening zullen we deze besparing apart verantwoorden.
Vragen / opmerkingen voor overige fracties (kunnen schriftelijk beantwoord worden in de bijdrage tweede termijn)	
Overweegt de fractie vooralsnog motie/amendement (inclusief mogelijke strekking)	

De fractie van de SP heeft aangegeven geen bijdrage te hebben in eerste termijn.

REACTIE COLLEGE OP EERSTE TERMIJN