Plan van aanpak datagedreven werken 2023



25 mei 2023

Gemeente Raalte

Gemeente Raalte

1. Samenvatting

De gemeente Raalte heeft de ambitie om meer data toe te passen in haar opgaven, dienstverlening en bedrijfsvoering. Daarvoor heeft zij in 2021 een visie en ambitie vastgesteld. Dit vraagt echter om concretisering wat in voorliggend plan van aanpak is gedaan.

In deze aanpak staan de ambitie en de doelen verwoord, is de aanpak en organisatie daarvan omschreven en zijn de beoogde resultaten benoemd in de vorm van een groot aantal informatieproducten. De datageletterdheid van de organisatie geldt als belangrijke succesfactor voor datagedreven werken en verdient daarom aandacht. Tot slot geldt een aantal randvoorwaarden die wij moeten invullen, willen we de gestelde ambities en doelen behalen. Een belangrijke daarvan is de realisatie van een gezamenlijk gegevensfundament met onze DOWR-partners. Dit vraagt echter wel om investeringen de komende jaren.

2. Inleiding

In de afgelopen jaren heeft Raalte samen met DOWR-partners Deventer en Olst-Wijhe een strategie ontwikkeld voor datagedreven werken. Doel van deze strategie is data meer en beter toepassen in enerzijds de opgaven die we als DOWR-gemeenten hebben en anderzijds in onze reguliere werkprocessen (ofwel onze bedrijfsvoering en dienstverlening). Deze strategie heeft geleid tot concrete datatoepassingen in de gemeente Raalte maar heeft de potentie om meer kansen te creëren en te benutten dan nu het geval is.

In voorliggend plan van aanpak is concreet beschreven, welke kansen dit zijn en hoe we deze in 2023 willen benutten door dit in concrete informatieproducten om te zetten.

Strategisch kader

In 2021 is de visie en ambitie van de gemeente Raalte voor datagedreven werken voor de komende jaren vastgesteld. Deze visie en ambitie vormt de strategische basis voor de aanpak van onze datatoepassingen in Raalte.

Leeswijzer

In dit plan van aanpak staan we eerst stil bij het ‘waarom’ van datagedreven werken: de ambities en doelen. Vervolgens is de ‘hoe’-vraag beantwoord in ‘aanpak en organisatie’ en volgt beantwoording van de ‘wat’-vraag bij ‘resultaten’. De kansen en mogelijkheden zien van data in onze organisatie is een belangrijke succesfactor die wij ‘datageletterdheid’ noemen en die we kort beschrijven. Tot slot is een aantal randvoorwaarden beschreven die van toepassing zijn op het gebruik van data in ons werk en onze opgaven.

3. Ambities en doelen

In de toepassing van data in onze organisatie staat de behoefte vanuit de praktijk voorop. Onze collega's en bestuurders zijn dagelijks bezig met vraagstukken vanuit de grote opgaven uit ons coalitieakkoord. Maar ook vraagstukken die meer zijn gericht op onze bedrijfsvoering en onze dienstverlening naar inwoners en ondernemers.

Onze ambitie van datagedreven werken is daarom dat datatoepassing significant gaat bijdragen aan de grote gemeentelijke opgaven en aan het oplossen van onze vraagstukken in onze bedrijfsvoering en dienstverlening.

Als doelstelling geldt dat data meer inzicht gaan bieden in de opgaven en vraagstukken, daarin aanvullend zijn op onze kennis en expertise en dit in zijn geheel gaat leiden tot betere en gefundeerde beslissingen. Het kan ons ondersteunen in gesprekken met samenwerkingspartners, in participatietrajecten met inwoners en ondernemers en anderszins.

Gemeente Raalte

4. Aanpak en organisatie

Om de ambitie en doelstelling waar te maken, is een aanpak nodig die leidt tot concrete resultaten. Deze aanpak bestaat primair uit deelname van onze dataspecialisten aan opgaveteams en het (door)ontwikkelen en opleveren van informatieproducten.

Secundair in de aanpak is het verhogen van de datageletterdheid in onze organisatie door middel van het delen van kennis en expertise over succesvolle datatoepassingen met onze medewerkers. Het verhogen van de kennis en expertise van onze dataspecialisten willen we bereiken door intensievere en bredere samenwerking binnen en buiten onze organisatie.

Opdrachtgeverschap

Het bestuurlijk opdrachtgeverschap ligt bij de portefeuillehouder digitalisering (Martijn Dadema). Het ambtelijk opdrachtgeverschap ligt bij de Chief Information Officer (CIO) van Raalte (Mieke Lammerts van Bueren).

Datateam

Om de doelen en ambities waar te kunnen maken, kennen we een aantal dataspecialisten in Raalte. Zij helpen onze medewerkers en bestuurders in de opgaven en met de genoemde informatieproducten. Dit datateam bestaat uit:

- *Gillis Kodde* – ervaren dataspecialist die ondersteuning kan bieden in de grote opgaven en met een organisatiebrede scope werkt;
- *Jeantine Winter* – businessadviseur van het sociaal domein die de verbinding legt tussen datgene wat technisch mogelijk is en de behoefte die er is in de vakafdelingen (clusters)
- *Hans Scholtheis* – informatiemanager voor Raalte die de verbinding legt tussen werkvloer en management/bestuur maar ook tussen Raalte en de DOWR-partners (Deventer, Olst-Wijhe en DOWR-i).
- *Jasper van der Meer* – ervaren dataspecialist bij cluster Geo met een organisatiebrede scope
- *Eduard Meuleman* – beginnend dataspecialist binnen het sociaal domein
- *Kaj Verswijver* - beginnend dataspecialist bij cluster Geo

5. Resultaten

De wijze waarop we (willen) aansluiten bij de opgaven vanuit het coalitieakkoord, is als volgt:

1. *Ontwikkelopgave* (verstedelijking): Deelname van de data-analist aan het opgaveteam verstedelijking, opleveren van informatieproducten daarin en/of het aanleveren van data en informatie voor rapportages, presentaties, etc.;
2. *Toekomstbestendig buitengebied*: aansluiting vinden van één van onze dataspecialisten bij het nog te formeren opgaveteam;
3. *Leefbare en toekomstbestendige dorpen en wijken* ofwel doorontwikkeling en verdere transformatie van het sociaal domein: inzet van een eigen data-analist, verbetering en verbreding van de monitor van het sociaal domein en samenwerking/kennisuitwisseling met Kennis & Verkenning (de afdeling voor onderzoek en statistiek) in de gemeente Deventer;
4. *Overheids- en inwonersparticipatie*: doorontwikkeling van de informatiefaciliteiten die we nu al hanteren in onze participatietrajecten (zoals interactieve sites en apps).

Bij de vier grote opgaven uit het coalitieakkoord en in onze bedrijfsvoering en dienstverlening gebruiken we verschillende informatieproducten en ontwikkelen we deze verder. In dat kader willen we in 2023 het volgende bereiken:

1. *Dashboard Financiën*: De basis voor dit dashboard staat en gebruikt Lias (onze Planning & Control applicatie) als bron. Verdere doorontwikkeling staat op de planning waarbij een sterke relatie ligt met de aanbesteding van het financieel systeem (thans SAP);
2. *Dashboard Vergunningverlening, Handhaving en Toezicht (VTH)*: is in gebruik bij het cluster VTH en is ondersteunend in het bijsturen en verbeteren van de dienstverlening;

3. *Dashboard zaakgericht werken (e-suite)*: geeft inzicht in de afhandeling van onze vragen en verzoeken vanuit de samenleving en is daarmee een graadmeter voor onze dienstverlening voor zover dit zaakgericht via ons zaaksysteem gaat;
4. *Monitor sociaal domein*: heeft de afgelopen jaren al waardevolle inzichten gegeven en verdient verbetering en verdieping naar meer aandachtsgebieden binnen het domein. Zij vormt ook een belangrijke tool in de opgave van leefbare en toekomstbestendige dorpen en wijken;
5. *Meerjaren InvesteringsProgramma (MIP)*: de wens ligt er om het MIP meer datagestuurd te onderbouwen. De mogelijkheden hiertoe worden in 2023 onderzocht en uitgewerkt;
6. *Publieke dienstverlening*: al enkele jaren wordt het belverkeer van de gemeente Raalte gemonitord aan de hand van data uit onze telefoniecentrale. Dit levert ons inzicht in onze telefonische klantcontacten. In 2023 staat vervanging van de telefoniecentrale door een nieuw contactplatform op de planning. Daarin moeten we onderzoeken, hoe (data over) klantcontact gemonitord kan worden en ons inzicht biedt in hoe we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren;
7. *Dashboard woningbouw*: een basis is gelegd voor dit dashboard en geeft onze medewerkers van domein Ruimte inzicht in onze woningbouwontwikkeling in Raalte. Verdere doorontwikkeling van dit dashboard is gewenst, mede in samenhang met de eerdergenoemde ontwikkelopgave;
8. *RIS InfoRing*: is een tool die via data-analyse vroegtijdig signalen rondom schuldenproblematiek inzichtelijk maakt (en is vergelijkbaar met de tool DeltaView die in de DOWR dataverhalen terugkomt);
9. *Digital Twin*: is een driedimensionale digitale kopie van de fysieke omgeving waarmee ruimtelijk data gecombineerd kan worden met elkaar en met andere data. Raalte heeft deze data in 2D beschikbaar en kan daarmee al veel analyses verrichten. Daarnaast hebben we de beschikking over 3D software waarmee we de invloed van bijvoorbeeld nieuwbouw op een bestaande omgeving in beeld kunnen brengen. In 2023 onderzoeken we of de stap naar een 'digital twin' de investering waard is in relatie tot de behoefte en de schaalgrootte van Raalte;
10. *Klimaat en energie*: naast de genoemde 4 opgaven uit het coalitie akkoord zijn klimaat en energie ook opgaven waar we voor staan. Ook de aanpak van deze opgaven lenen zich goed om ondersteund en versterkt te worden met data en datatoepassing.

6. Datageletterdheid in onze organisatie

Gevoel krijgen met wat data kan betekenen voor je werk, voor je medewerkers en voor je portefeuilles, doe je aan de hand van concrete voorbeelden. Daarom staan deze concrete voorbeelden (zoals hiervoor beschreven) voorop. De organisatie hierover informeren en over in gesprek gaan, is daar een goede aanvulling op. De dataverhalen die we in het najaar van 2022 hebben opgesteld, zijn daar een mooi voorbeeld van. Deze zijn bestuurlijk gedeeld maar nog niet met de collega's op de werkvloer. We gaan deze de komende maanden één voor één delen via de digitale kanalen (intranet, schermen in de koffiecorners), voorafgegaan door een Happy Eten (lunchbijeenkomst) in april. Tijdens het Happy eten lieten we collega's aan het woord die aan den lijve hebben ondervonden, hoe data hen heeft geholpen in hun werk.

7. Randvoorwaarden

Om de toepassing van data in onze organisatie succesvol te laten verlopen geldt een aantal randvoorwaarden.

Ethiek

Met onze samenwerkingspartners Deventer en Olst-Wijhe gaan we ons buigen over de ethische kant van datatoepassing. We hebben veel data tot onze beschikking maar dat wat mogelijk is, staat niet altijd gelijk aan dat wat we ook moeten willen toepassen in de praktijk. De publieke waarden staan daarbij voorop. Hoe beschermen we deze waarden voor onze inwoners en ondernemers bij datatoepassing?

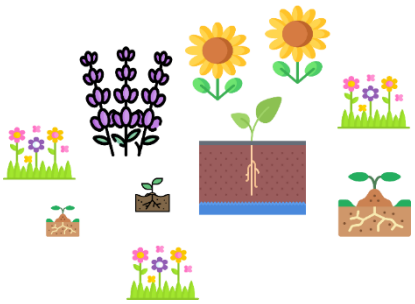
Gegevensfundament

De gemeente Raalte beschikt over veel data maar veel daarvan is ongestructureerd, niet of slecht toegankelijk en wisselend van kwaliteit (niet correct, niet compleet, niet eenduidig). Dit leidt tot kansen op fouten en inefficiency in onze werkprocessen en raakt daarmee ons inhoudelijke werk. Dat merken we ook al in onze bestaande

informatieproducten zoals de monitor in het sociaal domein (zie verder de bij 5. beschreven informatieproducten). Ook daarin hebben de genoemde risico's hun invloed en kunnen we geen garantie geven op 100% betrouwbaarheid.

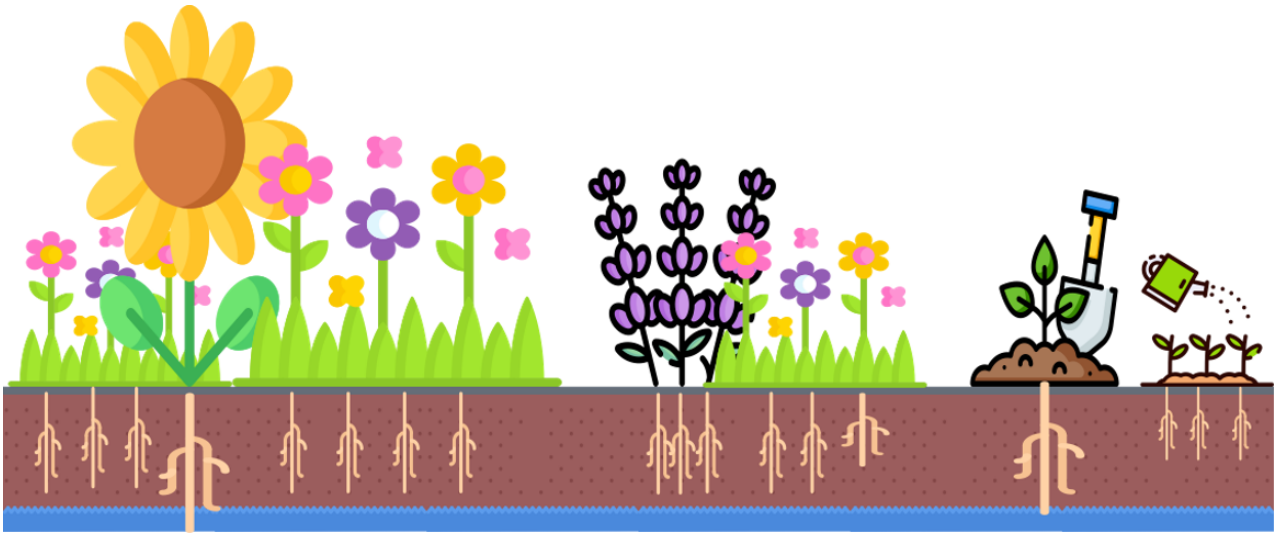
Deze constateringen zijn ook gedaan bij onze DOWR-partners Deventer en Olst-Wijhe. In DOWR-verband is daarom onderzoek gedaan naar het ontwikkelen van een gezamenlijk gegevensmagazijn. In dat magazijn slaan we onze data op en maken we het beter toegankelijk voor data-analyse. We kunnen eenvoudiger databases combineren en het repeterend uitvoeren van analyses (monitoring) gaat minder foutgevoelig.
Het ontwikkelen van dit gegevensmagazijn is een grote investering in zowel incidentele als structurele zin. Zij gaat ons echter ondersteunen in het geven van meer inzicht in onze opgaven. Inzichten die kunnen leiden tot betere uitvoering van ons werk en ons beleid beter kunnen funderen.

'1000 bloemen laten bloeien'
Voor het gegevensfundament gebruiken we de analogie van '1000 bloemen laten bloeien'. Deze bloemen (figuur 1) staan voor de verschillende informatieproducten (zoals onder meer omschreven in hoofdstuk 5). In de afgelopen jaren hebben we deze bloemen laten bloeien en was het een 'enabler' voor innovatie. Daarbij lag echter sterk de focus op analyse en presentatie. Er is nog onvoldoende geïnvesteerd in een gedeeld onderliggend gegevensfundament, waarin gegevens veilig en betrouwbaar worden opgenomen en ontsloten en op een logische en eenduidige manier beschikbaar zijn.



Figuur 1 Duizend bloemen bloeien

Willen we in de toekomst wildgroei voorkomen, dan is een gemeenschappelijke, goed geregelde ondergrond noodzakelijk (figuur 2).



Figuur 2 Gezamenlijk fundament

Dat willen we bereiken met het zogeheten gegevensfundament voor datagedreven werken.

Financiën

Op 1 november 2022 zijn in de bestuurlijke bijeenkomst van de drie colleges van de 3 DOWR-gemeenten enkele dataverhalen gepresenteerd. Ofwel, succesvolle datatoepassingen in de DOWR-gemeenten die effect hebben op ons dagelijks werk. Op deze succesvolle toepassingen is enthousiast gereageerd door de Raaltese bestuurders en is gevraagd, of dit ook in Raalte mogelijk is. Dat is mogelijk maar dan vraagt dat wel een investering.

Tijdens zowel de collegesessie als de raadsinformatiesessie over digitalisering op respectievelijk 8 en 17 november 2022 is een tweetal voorbeelden van datatoepassing in het fysieke en het sociaal domein gepresenteerd. In het gesprek met zowel de collegeleden als de raadsleden kwamen toen ook andere voorbeelden van datatoepassing

aan bod. Als conclusie werd getrokken dat data ons in ons werk en onze opgaven verder kan helpen en veel kansen biedt die we zouden moeten verzilveren. Dat vraagt echter wel investeringen.

In de begroting van 2023 is een beperkte financiële stap gezet in datagedreven werken. Extra capaciteit in het cluster Geo is aangetrokken (parttime dataspecialist) en de tijdelijke capaciteit (inhuur) in het sociaal domein is omgezet naar vaste formatie (dataspecialist).

De investering in het project van het gegevensfundament heeft de gemeente Raalte in eerste instantie uitgesteld (in tegenstelling tot DOWR-partners Deventer en Olst-Wijhe). Desalniettemin hebben beide partnergemeenten wel aangegeven dat Raalte mee kan en mag denken in het project (dat reeds in 2023 in uitvoering is gegaan). Mocht Raalte afzien van de investering dan is deze deelname niet langer gegarandeerd.

Voor de begroting van 2024 is het voorstel om alsnog deel te nemen aan het project en de oorspronkelijk begrote investeringen van 2023 voor 2024 te begroten. Dat betekent voor 2024 € 339.188,- aan incidentele kosten. De duur van dit project gaat over langere tijd en betekent dat in 2025 ook nog incidentele kosten gemaakt moeten worden. Daarnaast vraagt het gegevensfundament om extra kennis en kunde bij de DOWR-werkorganisatie in de vorm van extra formatie. Deze formatie leidt tot extra structurele kosten. Om een compleet beeld te schetsen van de gevraagde investeringen, is dit in onderstaande tabel weergegeven in combinatie met de investeringen die de gemeenten Deventer en Olst-Wijhe al doen (en de komende jaren gaan doen).

Tabel 1. Gevraagde investeringen gegevensfundament DOWR

Gemeente	*Type kosten*	*2023*	*2024*	*2025*	*2026*	*2027*
Deventer	Incidenteel	911.568	593.248			
	Structureel*	-	325.400	379.230	379.230	379.230
Olst-Wijhe	Incidenteel	162.528	105.773			
	Structureel*	-	58.017	67.615	67.615	67.615
Raalte	Incidenteel	-	339.188	220.743		
	Structureel*	-		121.079	141.109	141.109

** de structurele kosten betreffen voornamelijk formatie bij DOWR-i voor specialisten. Deze formatie loopt in de eerste 3 jaar op (van 2,4 naar 4,7 FTE) waarbij in het eerste jaar wordt uitgegaan van inhuur (tegen uurtarief) en de jaren daarna van vaste formatie (tegen loonsom). De inhuur wordt gezien als incidentele lasten. Deze kosten vallen daarom voor Raalte in 2024 onder de post 'incidentele kosten'.*

Investeren we niet in het gegevensfundament dan kunnen we de betrouwbaarheid van zowel nieuwe informatieproducten als ook van bestaande informatieproducten (zoals de monitor van het sociaal domein) niet garanderen. Dat betekent dat je mogelijk moet stoppen met de informatieproducten (dashboards, stuurinformatie) die nu al gebruikt worden in de gemeente Raalte. En dat de verdere toepassing van data in onze opgaven en onze bedrijfsvoering minimaal zal zijn.

De extra aandacht die we gaan besteden aan datatoepassing in ons werk in 2023 gaat leiden tot extra vraag naar informatieproducten en data-analyses. Met de huidige capaciteit aan dataspecialisten in onze organisatie kunnen we daar slechts in beperkte mate aan voldoen. Daarom voorzien we naar de toekomst toe dat extra capaciteit nodig is. Voor de begroting van 2024 is het daar nog te vroeg voor.

Gemeente Raalte

Bijlage 1. Resultaten 2022

In 2022 is een aantal belangrijke stappen gezet in het verder brengen van toepassing van data in ons werk. In het kort zijn dat de volgende:

- *Aannemen van een nieuwe (parttime) dataspecialist bij cluster Geo*. Deze medewerker is een deel van zijn tijd beschikbaar voor datavraagstukken. Voor het andere deel is hij keyuser voor onze vergunningenapplicatie IJVI. Per saldo betekent dit wat we per 1 januari 2023 iets meer capaciteit in het team hebben om datatoepassing in onze opgaven organisatiebreed te ondersteunen
- *Omzetten inhuur dataspecialist in sociaal domein naar dataspecialist in dienst.* Met deze stap is tijdelijke formatie per 1 januari 2023 omgezet in vaste formatie. Daarmee ontstaat meer verbinding met de werkvloer en krijgt datatoepassing grotere meerwaarde in de opgaven en de reguliere bedrijfsvoering in het sociaal domein
- *Uitstel deelname aan het meerjarig DOWR-project gegevensfundament.* Dit project is gericht op de gezamenlijke opslag en gebruik van data (door middel van het gegevensfundament). Raalte heeft ervoor gekozen om dit uit te stellen in tegenstelling tot Deventer en Olst-Wijhe die hier voor 2023 wel budget hebben gereserveerd (respectievelijk 9,1 ton en 1,6 ton).
- *Gestart met deelname van dataspecialist in opgaveteam verstedelijking.* Na de zomer van 2022 is gestart met dit opgaveteam en is de dataspecialist uit het cluster Geo onderdeel gemaakt van het team (in de flexibele schil). Data kan daarmee inzichten geven en analyses mogelijk maken die het concreet maken van de opgave verder brengt.
- *Overgang naar een gemeentebrede GIS licentie.* Voor het raadplegen van dashboards werd door meerdere medewerkers gebruik gemaakt van slechts een beperkt aantal accounts. Deze situatie was onrechtmatig en bovendien niet veilig. Door de gemeentebrede licentie hoeven accounts niet meer gedeeld te worden en is een overgang mogelijk gemaakt naar een GIS portaal in de EU waardoor de privacybescherming beter is geborgd.
- *Dataverhalen zijn opgemaakt en breed gedeeld.* In het najaar van 2022 hebben de DOWR-gemeenten succesvolle toepassingen van data vastgelegd in onze 'Dataverhalen'. Deze verhalen zijn zowel ambtelijk en bestuurlijk als naar samenwerkingspartners gedeeld. Doel hiervan is meer bewustwording te creëren op de kansen die datatoepassing biedt in onze gemeentelijke opgaven.
- *Themasessie digitalisering met college en raad.* In het najaar van 2022 is met zowel het college als met de raad een themasessie gehouden over digitalisering. Eén van de onderwerpen daarin was een concrete toepassing van data in zowel het fysieke als sociaal domein van Raalte.