



INFORMATIENOTITIE RAAD

Onderwerp	Raad weten met digitalisering
Zaaknummer	59372-2020
B&W vergadering	17 november 2020
Portefeuillehouder	dhr. F. (Frank) Niens
Behandelend ambtenaar	Hans Scholtheis telefoon: 0572-347597, e-mail:

Kennis te nemen van

Digitalisering heeft een grote invloed op onze samenleving en onze organisatie. Dat is aanleiding om hierover een rond de tafel gesprek te houden met de raad op 3 december 2020. Ter voorbereiding op dit gesprek is deze raadsinformatienotitie 'Raad weten met digitalisering' opgesteld. Deze raadsinformatienotitie gaat in op de onderwerpen die tijdens het gesprek aan bod komen. In dat gesprek staan voorbeelden van digitalisering centraal, staan we stil bij wat daarvoor financieel nodig is en bespreken we de rol van de raad.

Inleiding

Digitalisering raakt ons allemaal. Het is niet meer weg te denken uit ons dagelijkse leven. Denk aan de manier waarop je communiceert met familie, vrienden, collega's. Aan de wijze waarop je films kijkt, je boodschappen doet, je bankzaken regelt. De invloed van digitalisering is groot en wordt in de toekomst alleen maar groter. Het grijpt in op de samenleving maar ook op de dienstverlening van de gemeente en op de openbare ruimte. En al deze dimensies hebben we mee te maken als gemeente. Als organisatie maar ook als raad.

Kernboodschap

Dat is reden dat we in deze notitie stilstaan bij de digitale transitie die gaande is. Een transitie, overgang, naar een steeds digitaal wordende samenleving. En een samenleving die van de gemeente ook verlangt dat zij meegaat in deze digitalisering. Dat de gemeente hierop anticipeert in haar dienstverlening maar ook in de wijze waarop zich dit vertaalt in de openbare ruimte. Dan gaat het om kansen maar ook om bedreigingen. Vroeg of laat kloppen onze inwoners ook bij ons aan als het gaat om digitaliseringvraagstukken. Denk bijvoorbeeld aan het feit dat onze inwoners meer en meer afhankelijk zijn van een goede internetverbinding. Is daarmee een internetverbinding een primaire nutsvoorziening geworden? Een vraagstuk die wellicht landelijk zou moeten worden opgepakt maar waar de kans groot is dat lokaal de vragen gesteld gaan worden.

Vanuit het perspectief van de inwoner

Om digitalisering tastbaar en begrijpelijk te maken helpt het om dit vanuit het perspectief van de inwoner van de gemeente Raalte te benaderen. Een inwoner maakt van alles mee in zijn of haar leven. Hij maakt daarbij op verschillende manieren gebruik van de diensten van de gemeente. Als de inwoner bijvoorbeeld verhuist, zorg nodig heeft voor één van zijn kinderen, een horeca-onderneming wil starten of mee wil praten over het gebruik van terrassen. Dit zijn herkenbare situaties en elke situatie vergt een eigen aanpak. De ene keer is gebruik van digitale technieken vanzelfsprekend. De andere keer is direct contact in een één-op-één gesprek gewenst. Het beeld van de inwoner van de gemeente Raalte helpt om in de verschillende situaties te kijken naar hoe digitale technologie kan helpen. En te onderzoeken waar digitale kansen liggen om de inwoner en ondernemer van de gemeente Raalte nog beter te bedienen.

De voorbeelden

Laten we, om maar gelijk concreet te worden, enkele voorbeelden pakken. Zoals gezegd: wanneer een inwoner verhuist, moet hij zijn verhuizing doorgeven aan de gemeente. Vroeger moest hij daarvoor een middag vrij nemen voor een afspraak met de gemeente. Tegenwoordig kan hij het digitaal af via een online formulier op een moment dat hem uitkomt. En in de toekomst is het goed denkbaar dat hij het zelf regelt via een portal of een app, of het doorgeeft aan een digitale assistent. En dat de gemeente hem dan gelijk wijst op de parkeervergunning die hij nu ook al heeft of de grotere groene container die hij ook op zijn nieuwe adres graag wil hebben.

Dit is een voorbeeld dat aantoont hoe digitalisering vroeger, nu en in de toekomst de dienstverlening van de gemeente verandert en het de kwaliteit en het gebruiksgemak voor de inwoner verhoogt.

Een ander voorbeeld is de invloed van de lockdown tijdens de Coronacrisis. Hadden we bij wijze van spreken 20 jaar geleden de lockdown meegemaakt met de noodzaak van thuiswerken dan had de dienstverlening van de gemeente hoogstwaarschijnlijk grotendeels stil gelegen. Dan had de inwoner een tijd moeten wachten voordat hij de vergunning voor zijn horecaonderneming kon aanvragen. Met de digitale mogelijkheden bij de gemeente Raalte vandaag de dag is de dienstverlening naadloos doorgegaan. De inwoner heeft hiervan niets hoeven merken.

Basis op orde

Om die dienstverlening naar de inwoner toe mogelijk te maken, is aan de achterkant een goede digitale basis nodig. De afhankelijkheid van die basis zal naar de toekomst toe steeds groter worden. Dat is reden dat de gemeente Raalte continu nadenkt over, hoe die basis er uit moet zien en welke ontwikkelingen het nodig heeft. Dat uit zich dit jaar bijvoorbeeld in het strategisch informatieplan en het programma digitale transitie. Een belangrijk onderdeel van die basis is de samenwerking met de DOWR-partnergemeenten en de DOWR-i werkorganisatie. Samen met deze partners kan Raalte een stap extra zetten in de kwaliteit van de digitalisering. Dat vergt investeringen maar vertaalt zich ook in een hogere kwaliteit in dienstverlening. Twee voorbeelden:

- De investeringen in informatieveiligheid maakten dat de gemeente Raalte bij de Citrix-kwestie afgelopen jaar hun systeem en dienstverlening niet hoefden plat te leggen. Daar waar veel andere gemeenten dit wel moesten doen.
- En de investeringen in Office 365 en in de cloud werken hebben geleid tot het kunnen voortzetten van de dienstverlening in Coronatijd ondanks het thuiswerken.

De benchmark van 2019 (door Berenschot) geeft een beeld van de kosten van de gemeente Raalte in informatisering en automatisering in relatie tot andere gemeenten.

Tabel 1. Vergelijking ICT-kosten 2019 tussen Raalte en referentiegemeenten

	Totale kosten 2019	Raalte per fte	Referentiegroep per fte
Kosten informatisering en automatisering ('apparaatskosten')	€ 3.152.995	€ 14.827	€ 12.421

Bron: Benchmarkonderzoek 2019, Berenschot

De gemeente Raalte blijkt uit deze vergelijking meer kosten te maken dan vergelijkbare gemeenten (in bijlage 1 is een nadere specificatie van deze kosten gegeven). Een verklaring voor het genoemde verschil is dat bij vergelijkbare gemeenten geen rekening wordt gehouden met vervangingsreserveringen en dat investeringen in informatieveiligheid en cloudwerken bij deze gemeenten veelal pas voor de komende jaren staan gepland. De vergelijking is bovendien gemaakt op kosten, niet op kwaliteit en op continuïteit van dienstverlening bij uitval van ICT. Tot slot blijkt ook dat het kostenniveau gelijk is als we deze vergelijken met 100.000+ gemeenten (bezien op het samenwerkingsniveau van DOWR).

Dat het kostenniveau van Raalte de afgelopen niet sterk is gestegen, blijkt uit de cijfers van afgelopen jaren en komende jaren:

Tabel 2. Overzicht ICT-kosten en begroting 2017 tot en met 2023 gemeente Raalte

	Daadwerkelijke kosten		Begrote kosten ('20-'23)			
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kosten ICT I	€ 2.651.67	€ 2.773.591*	€ 3.083.327	€ 3.102.095	€ 3.102.019	€ 3.102.011

Bronnen: Programmabegroting 2020 – 2023 en Jaarrekening 2019 gemeente Raalte

* = exclusief kosten van DIV

De voorbeelden laten zien dat de investeringen die zijn gedaan in informatisering en automatisering in de gemeente Raalte hun vruchten hebben afgeworpen. De baten hiervan worden niet alleen gevoeld in de organisatie maar hebben ook effect op de inwoner en ondernemer. Denk dan aan het toenemende gebruiksgemak dat de inwoner ervaart in de digitale dienstverlening van Raalte en het feit dat de inwoner er gerust op kan zijn dat zijn gegevens veilig zijn.

Vervolg

In de inleiding is het al genoemd: digitalisering raakt ons allemaal. Het heeft dusdanig invloed op onze samenleving dat het ook de publieke waarden raakt. En die publieke waarden staan we als gemeente voor. Denk dan bijvoorbeeld aan de privacy van de inwoner, zijn of haar autonomie, aan veiligheid en rechtvaardigheid. De inwoner en de ondernemer kunnen daarvoor bij ons terecht. Mogen ons daarop aanspreken. En dan helpt het om daar het gesprek over te voeren in de gemeenteraad zelf. Om te kijken naar de invloed van digitalisering op die publieke waarden. Om dat te kunnen duiden en te koppelen aan de kernwaarden van onze organisatie: betrouwbaar, oplossingsgericht, verbindend en slim. Want dan zijn we voorbereid op dat gesprek met de inwoner en ondernemer en de vraagstukken die digitalisering oproepen in de samenleving.

In het rond de tafel gesprek van 3 december 2020 staan voorbeelden van digitalisering centraal, staan we stil bij wat daarvoor financieel nodig en bespreken we de rol van de raad.

Burgemeester en wethouders van Raalte,



de secretaris
Karin Cornelissen



de burgemeester
Martijn Dadema

Bijlage 1.

Detailgegevens benchmark 2019 ICT (Berenschot)