



Programmaplan digitale transitie

gemeente Raalte

Status: definitief
Auteur: Hans Scholtheis

Inhoudsopgave programmaplan

Aanleiding: digitale transitie en transformatie

Missie en visie

Wat is ons doel?

Wat is onze context?

Waar moet onze organisatie naar toe transformeren?

Welke kansen kunnen we benutten in de digitale transitie?

I-thema's STiP

Wat hebben we al bereikt?

Aanpak en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Voor wie doen we het?

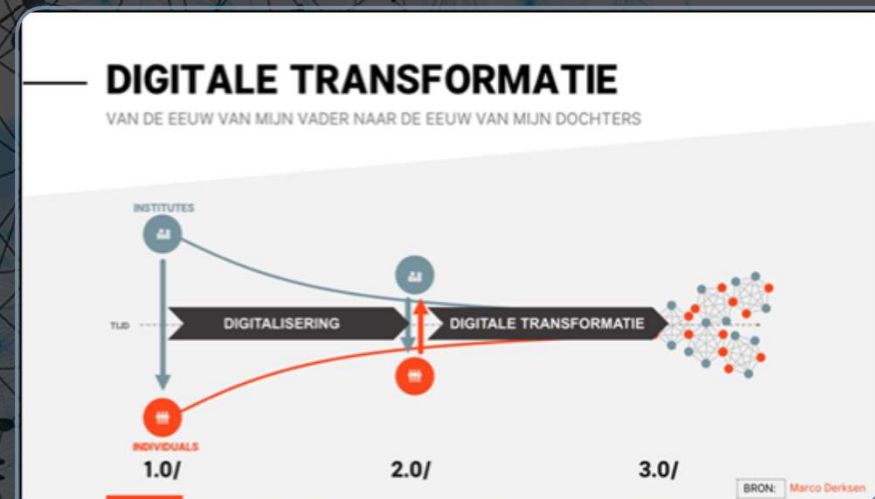
Risico's

Hoe organiseren we het?

Digitale transitie en transformatie

Digitale transitie van de informatiesamenleving vergt een transformatie van onze dienstverlening en bedrijfsvoering. Deze verandering is een gegeven, geen keuze. De wijze waarop we veranderen is wél een keuze.

De transformatie voltrekt zich van fase 1.0 ('meer'; automatisering en topdown dienstverlening) via 2.0 ('beter'; digitalisering van dienstverlening met oog voor de klant) naar 3.0 ('anders'; digitale dienstverlening in een netwerksamenleving)



Missie en visie

Gemeente Raalte

- Gewaardeerd partner voor onze inwoners, organisaties en instellingen
- Onze kernwaarden: betrouwbaar, verbindend, oplossingsgericht en slim
- De maatschappelijke opgave en externe logica zijn leidend

Strategisch informatieplan Raalte

- Benutten van technologische ontwikkelingen en digitaliseringsmogelijkheden bij maatschappelijke opgaven en daarin een snelle volger zijn
- Samenleving op ethisch en privacy technisch vlak beschermen tegen de negatieve gevolgen van de digitalisering
- De menselijke maat is uitgangspunt

Wat is ons doel?



In de periode 2020 tot en met 2022

1. de noodzakelijke stappen op het gebied van **verdergaande digitalisering** zetten
2. de **organisatie voorbereiden** op de digitale transformatie die er gaat komen en daarin (afhankelijk van de snelheid van de transformatie) al de eerste stappen zetten
3. in 2021 minimaal 1 **pilot** uitvoeren die ons voorbereidt op **fase 3.0** ('anders') om onze maatschappelijke opgaven uit te kunnen voeren.

Wat is onze context?

- College akkoord (Roalter Akkoord 2018 - 2022)
- Organisatieplan 2018-2022 (gemeente Raalte)
- Ambitie in dienstverlening (Raalte)
- i-Visie 2018-2022 DOWR
- Strategisch Informatie Plan (STIP) 2020-2023 Raalte
- Digitale Agenda Gemeenten 2024 (VNG)

En externe maatschappelijke en technologische ontwikkelingen
alsmede (regionale) samenwerkingsverbanden

Waar willen we als organisatie naar toe transformeren?

Een organisatie die steeds professioneler wordt om de continu noodzakelijke stappen te zetten in de verdergaande digitalisering. Dit vertaalt zich in:

- Een *digivaardige organisatie* waarin wij *digitaal leiderschap* voelen en tonen en waarin de medewerkers digitaal fit zijn.
- Via een *digitaal bewuste organisatie* naar een *digitaal bekwame organisatie*
- Via een *databewuste organisatie* naar een *datagedreven organisatie* in zowel beleid als uitvoering
- Via een *digitaal veilige organisatie* naar een *digitaal weerbare organisatie*
- Een organisatie die haar digitale infrastructuur op orde heeft waarin wij plaats- en tijdonafhankelijk kunnen (samen)werken in online en offline situaties
- Een *dienstverlenende organisatie* waarin we de kansen benutten die *technologische ontwikkelingen* bieden
- Een *digitaal inclusieve organisatie* waarin we onze dienstverlening online en offline voor iedereen toegankelijk hebben

Wat betekent digitaal leiderschap en digitale fitheid?

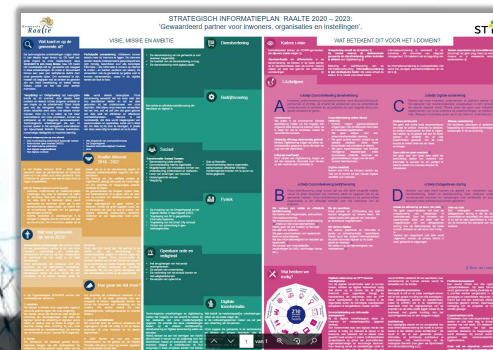
- *Digitale leiderschap* is het sturen op kansen die de digitale toekomst brengt
- Dit ga je doen als:
 - Je de noodzaak inziet
 - Je toepassingen van techniek begrijpt
 - Je kansen ziet
 - Je de ruimte krijgt om en uitgedaagd wordt tot leren en experimenteren
 - Er voldoende middelen, tijd en kennis zijn
- Gaat op voor medewerkers, management, college én raad
- Digitale fitheid gaat om vier 21^{ste} eeuwse vaardigheden die zich richten op digitalisering: mediawijsheid, ICT-basisvaardigheden, informatievaardigheden en computational thinking



Welke kansen kunnen we benutten in de digitale transitie?

- *Digitale participatie* geeft ons de mogelijkheid om plaats- en tijdonafhankelijk burgers en ondernemers meer te betrekken in beslissingen in de samenleving
- *Datagedreven werken* geeft ons een betere onderbouwing voor onze beslissingen en kunnen zelfs helpen om toekomstverwachtingen in beeld te brengen
- *Kunstmatige intelligentie* (of Artificiële Intelligentie - AI) kan ons helpen om repeterend werk te automatiseren opdat we meer tijd voor klantcontact hebben en voor het werk waar we energie van krijgen
- *Common Ground* gaat ons helpen om data los te zien van de programma's die we gebruiken en geeft ons de kans om die data beter te gebruiken in ons werk, zowel van een eigen domein als van andere domeinen
- *Samenwerken met het onderwijs en het bedrijfsleven* biedt kansen voor Raalte om de (digitale) innovatiekracht van de samenleving te benutten

i-thema's STIP



- **Actielijn A. Doorontwikkeling dienstverlening**
 - Omnichannel
 - Eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik
 - Integraal klantbeeld
 - Doorontwikkeling online dienstverlening (regie op gegevens, chatbots, AI)
 - Digitale identiteit
 - **(Digitale) inclusie***
- **Actielijn B. Doorontwikkeling bedrijfsvoering**
 - Solide en efficiënte bedrijfsvoering
 - We zijn wendbaar (door innovatie en nieuwe technologie)
 - We werken digitaal (plaats- en tijdonafhankelijk)
- **Actielijn C. Digitale samenleving**
 - (Online) participatie (online tools)
 - Open data en open overheid
 - Slimme samenleving (innovatie in de samenleving)
- **Actielijn D. Datagedreven sturing**
 - Beleid en uitvoering op basis van data
 - Data op orde
- **Randvoorwaarden**
 - Digitaal leiderschap en 21ste eeuwse vaardigheden
 - Doorontwikkeling informatiemanagement (governance, architectuur, portfoliomanagement & experimenteerruimte)
- **Common Ground***

* Dit betreffen relatief nieuwe thema's die nog niet zijn opgenomen in het vastgestelde STIP 2020-2023

Wat hebben we al bereikt?

- We hebben al veel van onze *dienstverlening digitaal* gemaakt (e-formulieren, DigiD)
- We hebben een *verwerkingsregister persoonsgegevens* opgesteld (AVG).
- We hebben de *BIO* (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) geïmplementeerd.
- We gebruiken *GIBIT*-voorwaarden als onderdeel van onze algemene inkoopvoorwaarden.
- We werken bij uitstek *digitaal, zaakgericht en plaats- & tijdsafhankelijk* in de cloud
- We zijn via verschillende kanalen (*multichannel*) bereikbaar en werken aan omnichannel bereikbaarheid
- We werken op gedegen wijze met de *Basisregistraties* (als bronhouder en als afnemer)

Aanpak en KPI doel 1: Verdergaande digitalisering



Concretisering van de thema's uit het STiP door projecten van de i-uitvoeringsplannen 2020, 2021 en 2022 via de actielijnen:

- Doorontwikkeling dienstverlening: denk aan digitale inclusie
- Doorontwikkeling Bedrijfsvoering: denk aan het beter benutten van software
- Digitale samenleving: denk aan verdere doorontwikkeling digitale participatie
- Datagedreven sturing: denk aan doorontwikkeling van datagedreven werken in Raalte met pilots

Kritische prestatie indicator:

- uitvoering van projecten conform de planning van de i-uitvoeringsplannen (via portfoliomanagement)

Aanpak doel 2: Organisatie voorbereiden



Bewustwording

- In gesprek met raad, college, DT, MT en medewerkers over actuele i-onderwerpen

Vaardigheden

- Opzetten en uitvoeren aanpak van digitaal leiderschap en digitale fitheid als onontkoombaar onderdeel van het spoor leren & ontwikkelen uit het organisatieplan
- Gekoppeld aan strategische personeelsplanning

KPI doel 2: Organisatie voorbereiden



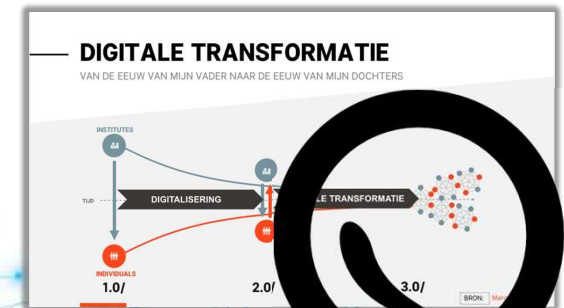
Bewustwording (in gesprek over actuele i-onderwerpen)

- minimaal 1x per jaar met de raad, 2x per jaar met het college, 4x per jaar met het MT/DT en minimaal 4x per jaar een 'event' voor medewerkers

Vaardigheden (Aanpak digitaal leiderschap en digitale fitheid)

- we hebben in 2021 een plan liggen waarin helder staat wat digitaal leiderschap voor Raalte betekent en waarin staat hoe Raalte digitale fitheid voor haar medewerker vertaalt. In 2022 voeren we dit plan uit.

Aanpak en KPI doel 3: Pilot voorbereiding op fase 3.0



- Fase 3.0 betekent verandering en vernieuwing, niet verbetering of optimalisatie van het bestaande
- Onderwerp van de pilot is nog nader te bepalen. Mogelijke onderwerpen:
 - Doorontwikkeling participatie (online en offline)
 - Slimme samenleving: Triple helix Regio Zwolle
 - Digitale inclusie
 - Werkproces in het sociaal domein (vernieuwend, niet verbeterend)

Kritische prestatie indicator:

- We hebben in 2021 onze organisatie een idee gegeven van hoe fase 3.0 er in de praktijk uit ziet

Voor wie doen we het?

- Inwoners en ondernemers in de gemeente Raalte
- Gemeenteraad en college gemeente Raalte
- Directie en MT gemeente Raalte
- Medewerkers gemeente Raalte
- Samenwerkingspartners DOWR: Gemeenten Deventer en Olst-Wijhe
- DOWR-i werkorganisatie
- Samenwerkingsverband Dimpact
- Samenwerkingspartners/ketenpartners



Risico's



Grootste risico's voor het programma

- Onvoldoende commitment en draagvlak bij management, directie & bestuur
- Onvoldoende capaciteit en middelen om programmaonderdelen uit te voeren
- Onderdelen van het programma conflicteren met belangen DOWR-partners

Risicomanagement maakt integraal onderdeel uit van het programma en omvat risico-analyse en formulering & uitvoering van beheersmaatregelen.

Hoe organiseren wij het?

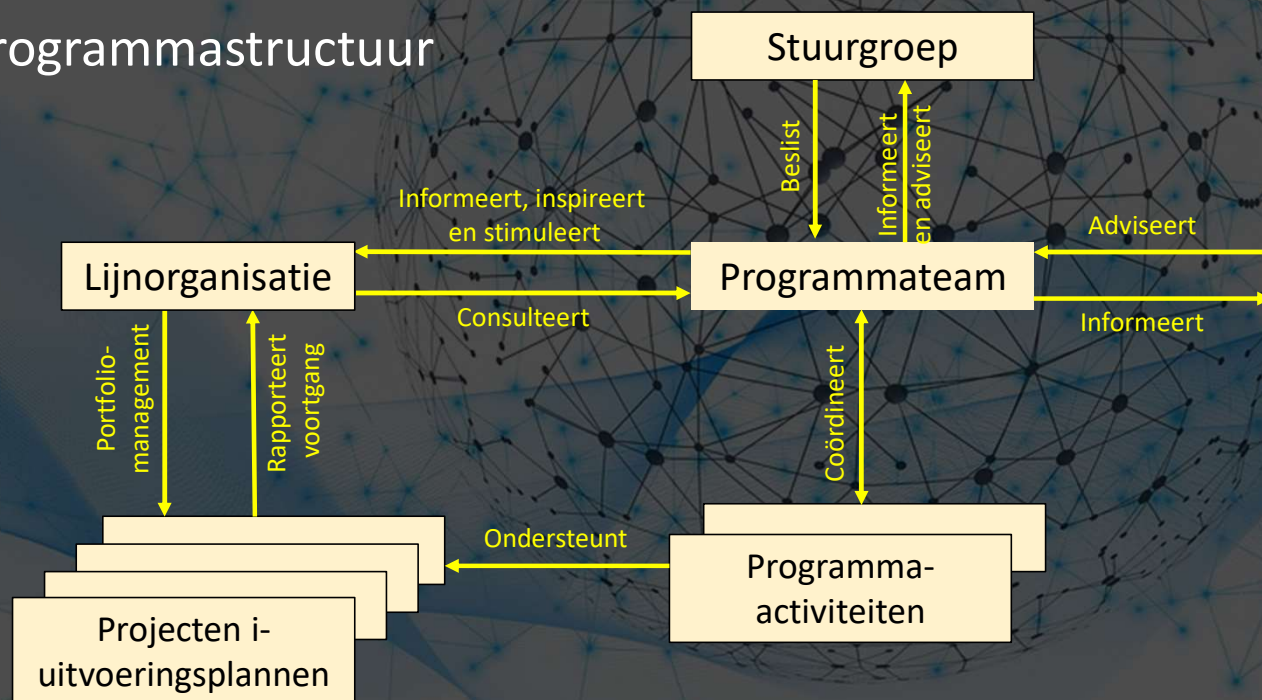


- Bestuurlijk opdrachtgever: Frank Niens (portefeuillehouder digitale transitie)
- Ambtelijk opdrachtgever: Mark Duijtshoff (directeur en CIO)
- Opdrachtnemer: Hans Scholtheis (programmamanager en informatiemanager)
- Stuurgroep: Frank Niens, Mark Duijtshoff, Annette Jutte en Hans Scholtheis
- Programmateam: programmamanager, regisseur organisatieontwikkeling, communicatieadviseur, projectleider pilot 3.0, informatiemanagementadviseur, concern informatie strateeg (gastlid)
- Klankbord Raalte: MT en kernteam IM Raalte
- Klankbord DOWR: CIO's DOWR, Regiegroep ICT DOWR, Informatiemanagementadvies DOWR-i

Hoe organiseren wij het?



Programmastructuur



Klankbord:

- MT Raalte
- Kernteam IM Raalte
- CIO's DOWR
- Regiegroep ICT DOWR
- Informatiemanagement-advies DOWR-i

Programma aansturing



Stuurgroep:
Bestuurlijk opdrachtgever
Ambtelijk opdrachtgever
Concern Informatie Strategie
Programmamanager

Programmateam:
Programmamanager
Regisseur organisatieontwikkeling
Projectleider pilot fase 3.0
Informatiemanagementadviseur
Communicatieadviseur

Spoor A.
Verdergaande digitalisering

Spoor B.
Organisatie voorbereiden

Pilot 3.0