



Onderwerp Evaluatie ICT-visie

Steller G.K. Hylkema

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 83 Bijlage(n)

Ons kenmerk 5388763

Datum 17-12-2015 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

De raadscommissie F&V heeft bij de bespreking van de gemeenterekening 2014 gevraagd om een evaluatie van de ICT-visie Groningen Digitaal. Wij hebben u toegezegd dat wij deze evaluatie in het vierde kwartaal zullen opleveren, met daarin ook een bijstelling van de ambities. Hierbij voldoen wij aan uw verzoek. In de volgende paragrafen geven we een overzicht van de belangrijkste resultaten van de ICT-visie in de afgelopen twee jaren, een vooruitblik op te verwachten resultaten en enkele belangrijke aandachtspunten met betrekking tot de realisatie van het beleid. Tot slot informeren we u over enkele nieuwe speerpunten, op grond van de ervaring in de afgelopen jaren en nieuwe ontwikkelingen.

Bereikte resultaten

Op alle terreinen van de ICT-visie zijn stappen gezet en concrete resultaten bereikt, het meest op het terrein van de bedrijfsvoering. Op het gebied van de digitalisering van de dienstverlening¹ kunnen we stellen dat de meeste producten inmiddels digitaal kunnen worden aangevraagd, maar dat de digitalisering van het achterliggende proces meer aandacht vraagt. Dit is een belangrijke reden geweest om lid te worden van het gemeentelijk samenwerkingsverband Dimpact. Deze samenwerking gaat bijdragen aan de standaardisatie van generieke gemeentelijke diensten. Op dit moment is de aanpak van digitalisering te omvangrijk en te divers om, gegeven de financiële mogelijkheden, snel voortgang te boeken. Digitalisering dwingt een uniforme werkwijze af, het zogenaamd Zaakgericht Werken². Een aantal ontwikkelingen is getemporeerd in afwachting van de mogelijkheden die Dimpact biedt, nu en in de nabije toekomst. Dimpact heeft inmiddels al geleid tot een vernieuwde website, op basis van de meest gevraagde informatie en producten. We hebben de afgelopen tijd ook diverse landelijke voorzieningen geïmplementeerd voor de migratie naar één samenhangende overheid.

¹ In maart 2015 hebben wij u geïnformeerd over de voortgang van de publieke dienstverlening, waaronder de digitale dienstverlening (zie "Voortgang KCC Groningen"). De voorliggende evaluatie betreft niet de digitalisering vanuit dienstverleningsoogpunt, maar vanuit ICT-oogpunt: doen we wat wenselijk is op grond van de mogelijkheden die ICT biedt?

² Digitalisering vergt standaardisatie en een geïntegreerde aanpak van ICT, documentaire informatievoorziening en procesontwikkeling. Met Zaakgericht Werken wordt dat bewerkstelligd.

Voorbeelden daarvan zijn de Berichtenbox (gebruikt voor de belastingaanslag), de Basisregistraties (m.n. Personen en Adressen en Gebouwen) en - binnenkort - de Gemeenschappelijke Voorziening voor OverheidsPublicaties (GVOP). De dienstverlening wordt daardoor steeds meer burgergericht en integraal. Hierdoor kan de burger straks de landelijke app Omgevingsalert gebruiken, waardoor hij een melding kan krijgen van alle vergunningaanvragen in de buurt.

Bij de inzet van ICT voor vernieuwing van de relatie tussen de gemeente en de samenleving, zien we ook een aantal resultaten. De inzet van sociale media en open data zijn daarvan twee concrete voorbeelden. Groningen heeft zowel een Facebook-pagina als een Twitter-account³. De Groningse Facebook-pagina heeft 13.000 “likes” en scoort daarmee hoog in gemeenteland. Ook wordt Facebook goed gebruikt voor de interactie met burgers. De gemeente zet daarnaast webcare in om structureel vragen te kunnen beantwoorden die op de diverse sociale media worden gesteld. Ook monitoren we online de communicatie over belangrijke politiek-bestuurlijke thema’s, waardoor we inzicht krijgen hoe hierover gesproken wordt. De gemeente loopt met dergelijke ontwikkelingen voorop in gemeenteland. We signaleren overigens een toenemend gebruik van sociale media voor publieke doelen door de samenleving zelf, bijvoorbeeld het gebruik van de buurtapp die bijdraagt aan de veiligheid in de wijken.

Met de vernieuwing van het sociaal domein zijn ook een paar ICT-toepassingen geïntroduceerd voor de bevordering van de zelfredzaamheid. Zo kunnen klanten van de GKB hun financiën volgen met Mijn GKB en in het zorgdomein kunnen cliënten met het Burgerportaal hun eigen dossier inzien en bepaalde acties uitzetten. Met de WIJ-website worden burgers door alle betrokken organisaties integraal geïnformeerd over de veranderingen in het sociaal domein.

Met betrekking tot open data - een speerpunt in het coalitieakkoord - zien we diverse ontwikkelingen. Het meest concrete resultaat is de jaarlijkse beschikbaarstelling van de gemeentebegroting en de jaarrekening als open data.⁴ Hiermee realiseren we een grotere transparantie en participatie. Daarnaast willen we ook de pilot met de WOZ-gegevens in een aantal wijken noemen. Door beschikbaarstelling van WOZ-gegevens stellen we burgers in de gelegenheid deze te corrigeren en daardoor het aantal bezwaren op de WOZ-beschikking te verminderen. De ervaringen zijn zo positief dat we de proef volgend jaar uitbreiden naar alle wijken.

Op het gebied van de digitalisering van de bedrijfsvoering is de digitale werkplek geheel vernieuwd, waardoor “het nieuwe werken” met flexibele werkplekken, thuis werken en mobiel werken, wordt ondersteund. We kunnen inmiddels ook “Bring Your Own Device” ondersteunen met diensten zoals toegang tot e-mail, de digitale agenda en intranet. Om een impuls te geven aan de modernisering van de digitale werkomgeving zetten we zwaar in op het gebruik van i-pads en smartphones, waarbij veel i-pads worden gefinancierd vanuit het Individueel Loopbaan Budget van medewerkers.

³ Recent heeft de raad aan het college vragen gesteld over het mogelijke gebruik van whatsapp als middel voor coaching van werkzoekende jongeren. Dit is een voorbeeld hoe de gemeente beter gebruik kan maken van de moderne communicatiekanalen voor haar doelgroepen.

⁴ Ook hebben we inmiddels een web-versie van de begroting 2016. Daarnaast geven we op de website inzicht in gesubsidieerde instellingen en subsidies. We willen dit subsidieregister de komende tijd toegankelijker maken en uitbreiden.

Medewerkers kunnen daardoor efficiënter werken en het imago van de gemeente als moderne werkgever is vergroot.

Op het gebied van de ICT-organisatie is een eerste stap gezet op de weg naar outsourcing. De mogelijkheden en de strategie zijn door een extern bureau in kaart gebracht. Over de voortgang van dit proces hebben we u onlangs apart geïnformeerd⁵. Daarnaast is de ICT-bedrijfsvoering verbeterd door standaardisatie van ICT-processen en door sanering van ongebruikte applicaties. Tot slot zien we een toenemend aantal applicaties in de “cloud” verschijnen, zoals de applicatie iBabs voor digitaal vergaderen.

Vooruitblik verwachte resultaten

We verwachten dat de outsourcing van de ICT-organisatie veel voordelen zal opleveren op het vlak van kosten, flexibiliteit en innovatie. Het outsourcingadvies geeft ook invulling aan de migratie naar cloud-oplossingen, aan standaardisatie en aan de sanering van applicaties en infrastructuur. Door outsourcing worden we gedwongen de ICT-organisatie primair te richten op de ondersteuning van de specifieke taken van de gemeente en niet langer op de generieke gemeentelijke taken. Generieke taken worden als gevolg van outsourcing steeds vaker op een standaard wijze ondersteund door marktpartijen. Het outsourcingbeleid bepaalt de komende jaren in belangrijke mate de ontwikkeling van de ICT-organisatie.

We verwachten veel van de aansluiting bij Dimpact. We hopen het aantal digitale producten en diensten snel verder te kunnen uitbouwen en met zaakgericht werken de dienstverleningsprocessen te kunnen standaardiseren. Zo verwachten we met Dimpact een persoonlijk digitaal loket te kunnen bieden evenals statusinformatie bij de aanvraag van producten. Ook zal de dienstverlening rond de burgerlijke stand en de dienstverlening aan bedrijven en instellingen met behulp van Dimpact snel kunnen worden gedigitaliseerd.

Aandachtspunten realisatie van de visie

De ICT-visie legt een zwaar accent op de inzet van ICT voor de vernieuwing van de relaties tussen de gemeente en haar omgeving. Die insteek past uitstekend bij het coalitieakkoord, waarin verandering de rode draad is. We beschouwen ICT als strategische factor, niet alleen voor de vernieuwing van de gemeentelijke dienstverlening maar ook voor participatie van de samenleving en voor de migratie naar een samenhangende overheid. De realisatie van een dergelijke visie blijkt in de praktijk moeizaam omdat ze de samenwerking van diverse andere partijen vereist. De inzet van ICT leidt daardoor wel tot modernisering van de dienstverlening, de bedrijfsvoering of de communicatie, maar nog niet tot wezenlijke veranderingen die door de technologie in potentie mogelijk zijn. Zo blijft de innovatie van dienstverlening bijvoorbeeld nog vaak beperkt tot de eigen organisatie.

⁵ Zie collegebrief Voortgang Outsourcing ICT (nr. 5265430)

De ICT-mogelijkheden leiden nog niet tot integrale diensten waarbij meerdere organisaties zijn betrokken⁶. Sociale media worden vooral ingezet als nieuw communicatiekanaal van de gemeente. Sociale media hebben meestal nog geen invloed op de wijze waarop we onze primaire taken uitvoeren. Ook wordt onze digitale informatievoorziening nog vooral ingericht voor eigen gemeentelijk gebruik, meestal niet als informatiebron voor andere overheden. Dergelijke structurele veranderingen zijn niet van vandaag op morgen te bereiken en vereisen een andere aanpak waarin niet de eigen gemeente centraal staat. Voor een deel sluiten we daarvoor aan bij landelijke ontwikkelingen, zoals de Digitale Agenda 2020 en Dimpact. Dit biedt nieuwe kansen voor de gemeente om langs die weg invulling te geven aan de eigen ambities met betrekking tot digitale dienstverlening. Voor een ander deel nemen we zelf het initiatief, vaak in samenwerking met andere overheden en instellingen.

De toenemende druk op financiën vergroot de behoefte om ICT strategisch in te zetten. Financiële beperkingen vormen een goede aanleiding om onze bestaande werkwijzen drastisch te herzien. We willen voorkomen dat we ICT alleen als kostenpost beschouwen. We zien ICT juist ook als mogelijkheid om onze organisatorische knelpunten op te lossen en de gemeente fundamenteel te vernieuwen. De ICT-visie biedt daarvoor diverse handvatten. Daarom mag de outsourcing van ICT vanuit financieel oogpunt niet ten koste gaan van het innovatievermogen van ICT voor onze organisatie.

Nieuwe speerpunten voor de komende jaren

Op basis van ervaring met de ICT-visie en nieuwe ontwikkelingen, willen we ook enkele nieuwe speerpunten opvoeren:

- We willen toewerken naar een flexibele en kwalitatief goede ICT-organisatie, die ook naar de toekomst geborgd kan worden. Outsourcing speelt daarvoor een belangrijke rol. We hebben u daarover apart geïnformeerd. Outsourcing zal de komende jaren veel tijd en inspanning vragen. Dat zal ook invloed hebben op de realisatie van ICT-ambities die de inzet van deze organisatie vereisen.
- Omdat een brede invoering van de ICT-visie niet realistisch lijkt, moeten we ons meer richten op die domeinen waar vernieuwing aan de orde is. Dat geldt bijvoorbeeld voor het sociaal domein en voor vergunningverlening. Nieuwe wetgeving, zoals de decentralisatie-wetten en de omgevingswet, bieden veel mogelijkheden om de bestaande werkwijzen te herzien. Daarnaast willen we organisatorische knelpunten en speerpunten meer richtinggevend laten zijn voor de innovaties die we met ICT willen aanpakken.

⁶ In het sociaal domein zien we hiervan wel voorbeelden. Zo bestaat inmiddels een digitale koppeling tussen UWV en de gemeente Groningen (e-WWB). Groningen is de eerste gemeente waarin gegevens van het UWV (werk.nl) digitaal kunnen worden verwerkt in het gemeentelijk uitkeringensysteem (GWS).

- In aansluiting op het inkoopbeleid willen we meer gebruik maken van lokale marktpartijen op ICT-gebied, waaronder start-ups. Daardoor willen we meer voordeel halen uit de innovatieve ideeën en ontwikkelingen die binnen onze gemeente bestaan. De ontwikkeling van Open Data binnen het Smart City beleid van Economische Zaken is daarvan een voorbeeld. Het Smart City beleid draagt in potentie veel bij aan de Open Data doelen van de gemeente, maar dit beleid vraagt meer inspanning alvorens dit tot concrete resultaten leidt. We willen Open Data daarom binnen het Smart City beleid een hogere prioriteit geven.
- Gegevens vervullen steeds vaker een centrale rol, los van applicaties of bedrijfsprocessen. Dat betekent dat we meer aandacht moeten besteden aan de kwaliteit van gegevens, de (geautoriseerde) toegang tot gegevens en het beter benutten van de gegevens. Naast Open Data moeten we ook gebruik gaan maken van concepten als Big Data, Data Warehouses en Business Intelligence. Deze hebben de potentie om ons beleid effectiever te maken door betere analyse van de grote hoeveelheden gegevens waarover we beschikken.
- Ook het belang van informatiebeveiliging neemt toe, niet in de laatste plaats door de vernieuwing van het sociaal domein. De privacybescherming van cliënt-informatie in dat domein vraagt specifieke aandacht. De ervaring leert dat de organisatie zich bewuster moet worden van de risico's omdat de eisen verder toenemen. Ook de landelijke en Europese overheid stellen steeds hogere eisen, bijvoorbeeld met de nieuwe Wet Meldplicht Datalekken. Onzorgvuldigheid met betrekking tot privacygevoelige gegevens kan straks leiden tot hoge boetes. Een hogere ambitie op dit terrein is daarom gerechtvaardigd.

Tot slot willen we erop wijzen dat open standaarden belangrijker zijn geworden, door de toegenomen behoefte aan integratie. Groningen hanteert - net als andere gemeenten – de open standaarden van VNG/KING bij de vernieuwing van haar applicaties. De visie op Open Source en de ontwikkelstrategie voor kantoorsoftware is met het verschijnen van de ICT-visie aangepast, omdat het voorkeursbeleid voor Open Source in de praktijk moeilijk uitvoerbaar bleek⁷. Groningen heeft weinig invloed op de inzet van Open Source door leveranciers. Toch blijken leveranciers vaker Open Source in te zetten om bedrijfseconomische redenen, zoals eenvoudiger integratie en lagere aanschafkosten. Ook in de software van het samenwerkingsverband Dimpact is daarom open-sourcesoftware opgenomen.

In de ontwikkelstrategie voor kantoorsoftware (zie bijlage ICT-visie) gingen we er nog vanuit dat we wilden proberen de afhankelijkheid van Microsoft zoveel mogelijk te verkleinen. Omdat Microsoft de facto de standaard is voor zowel overheden als voor ICT-leveranciers willen we hiervan gebruik blijven maken om onze ambities te verwezenlijken.

⁷ Zie ook de brief over het OSOSS-beleid aan de raad (BD 12.2991431).

Met het vorig jaar afgesloten contract met Microsoft hebben we wel een belangrijke stap gezet naar het efficiënter gebruik van de Microsoft-producten in ruil voor lagere kosten en uitgebreidere functionaliteit. We streven naar maximale benutting van het Microsoft-contract. Dit is in lijn met de gekozen strategie voor outsourcing, omdat de inzet van marktstandaarden een voorwaarde is voor kostenreductie bij outsourcing.

We vertrouwen erop dat deze evaluatie aan uw verzoek voldoet en dat onze nieuwe speerpunten op uw steun kunnen rekenen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. den Oudsten', with a horizontal line underneath.

de burgemeester,
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Teesink', with a large circular flourish at the beginning.

de secretaris,
Peter Teesink