

Bijlage ‘Opgave en Visie’

‘Onze opgave’

Lelystad – de hoofdstad van de nieuwe natuur ambieert een groei naar 100.000 inwoners waarvoor de komende 20 jaar 5.500-10.000 woningen gebouwd zullen gaan worden. Vanuit de onderwerpen wordt er stap voor stap gewerkt aan een moderne stad op het gebied van; wonen, bereikbaarheid, economie, onderwijs, natuur, marketing en stedelijke vernieuwing. Een moderne dienstverlening voor onze inwoners (toekomstige inwoners), ondernemers en maatschappelijke organisaties past hier bij.

De mondiger wordende samenleving verandert het verwachtingspatroon, inbreng en zeggenschap van onze inwoners en ondernemers. Men verwacht een overheid die openheid en transparantie geeft. Inwoners en ondernemers willen in eigen regie eenvoudig, plaats- en tijdsafhankelijk producten en diensten digitaal af kunnen nemen van de gemeente. Daarbij komen zij meer en meer op een gelijke informatiepositie met de overheid (onze gemeente).

‘Onze visie op onze informatiesamenleving’

In een sterk groeiende informatiesamenleving geeft de gemeente Lelystad, vanuit de vastgestelde visie Lelystad Digitaal 2020 (nader te noemen **LD2020**), collectief en individueel helder antwoord op eigentijdse ondersteuningsvraagstukken in haar stad. Het open, transparant, en in heldere bewoordingen uitwisselen van informatie **via moderne kanalen** geven onze inwoners en ondernemers toegang tot **digitale omgeving**. Via MijnLelystad worden producten en diensten via directe ingangen voor de domeinen (Sociaal, Dienstverlening en Fysieke domein) aangeboden. Digitaal, integraal en effectief worden informatieprocessen in de keten van uitvoerenden op elkaar aangesloten. Gericht op integrale uitvoering en beleidssturing is het noodzakelijk gegevens uit de verschillende ketens, binnen de kaders van de AVG, te koppelen en te delen.

Nieuwe digitale producten/diensten komen vanuit onze visie op dienstverlening (Samen, Betrokken en Duidelijk) tot stand. Niet alleen aanvragen maar ook het proces van voortgang komen vanuit gepersonaliseerde ‘burgerportalen’ beschikbaar. Inwoners krijgen de beschikking (regie) over hun eigen gegevens waar ze zelf regie op voeren.

Veel inwoners zullen met de juiste informatie zelf een antwoord weten te vinden op hun vraag en op die manier zelf voor een oplossing kunnen zorgen. Hierbij hebben we oog voor alle doelgroepen in de stad – ook voor die inwoners die nog niet digitaal vaardig zijn.

De snelle informatisering, automatisering (waaronder robotisering) zijn belangrijke ontwikkelingen die effecten hebben op de samenleving. Nieuwe technieken (IoT, drones, robotica, domotica, e-health, etc.) bieden overheden en haar inwoners/bedrijven kansen om grote opgaven (zorg, energie, woningbouw) het hoofd te bieden. Data gedreven werken biedt hier een belangrijke bijdrage.

De informatisering van de gemeente Lelystad ondersteunt de concerndoelen die zich richten op het zorgvuldig inzetten van publieke middelen. Processen worden binnen de gemeentelijke informatiearchitectuur, en die van haar ketenpartners, doorontwikkeld en effectief ingezet. In ketenverwerking wordt papier maximaal beperkt, data niet langer handmatig overgenomen maar effectief van aanvraag tot verantwoording digitaal gedeeld. Data wordt vanuit bronsystemen beschikbaar wordt gesteld; we delen zo dus informatie in plaats van er duplicaten van te maken. Daarbij is in verhoogde mate inzet nodig op veiligheid en privacy.

Onze moderne dienstverlening krijgt vorm langs de pijlers – ‘Data gedreven werken’, ‘Samen met de samenleving’ en ‘Informatiepositie in de keten’ – volgens visie LD2020/LD2023:

1. Data gedreven werken

Data is de sleutel in de transitie van nieuwe ontwikkelingen en richt zich op:

- a. Het verbeteren van de digitale dienstverlening;
- b. Het sturen van effectief beleid;
- c. Het ondersteunen van het primaire proces(van de stad);
- d. Statistische onderzoek;
- e. Inzet op DWH's;
- f. Opendata – leveren van waarde aan samenleving;
- g. Monitoring om de inwoners, bedrijven en de gemeente te dienen bijvoorbeeld Lelystad inzicht;
- h. Verantwoording naar ons Bestuur, Raad en Rijksoverheid.

De effecten van data gedreven werken geeft ons nieuwe inzichten(naar het verleden van hoe is het geweest tot naar de toekomst hoe zal het worden), perspectieven en onderbouwingen en (met datawarehousing en dashboarding we inzetten op) (the)one(ly) single version of the truth ontstaat.

2. Samen met de samenleving

eDienstverlening is de sleutel in de transitie van nieuwe ontwikkelingen en richt zich op:

- a. Eenvoudig, tijds-, plaats onafhankelijk zaken doen met de gemeente;
- b. Vooraf ingevulde e-formulieren;
- c. Voorspelbare dienstverlening vanuit statusinformatie;
- d. Eenmalige invoer van gegevens en meervoudig gebruik;
- e. digitaal inzicht geven aan burgers en bedrijven in processtatus aanvragen en bezwaren;
- f. Uniformiteit digitale formulieren.

3. Informatiepositie in de keten

Het digitaal verbinden van ketenschakels is de sleutel in de transitie van nieuwe ontwikkelingen en richt zich op:

- a. Werken onder (keten) architectuur vanuit Cloud/Saas strategie;
- b. Eenmalige invoer van gegevens en meervoudig gebruik - van digitale aanvraag, via digitale verwerking, naar digitale afhandeling (product);
- c. Van "individueel" naar "samen";
- d. Visie op zaakgericht werken;
- e. Proces- en zaakgericht werken