



Gemeente Rotterdam



De digitale organisatie

Maak Rotterdam toekomstbestendig

De wereldwijde digitale transformatie.

Je kan hem niet gemist hebben en één ding is zeker: de digitale en technologische ontwikkelingen in de maatschappij gaan hard, heel hard zelfs. Deze veranderingen bieden vele kansen. Kansen die we als gemeente moeten pakken. Laten we meegaan in de ontwikkelingen of nóg beter: laten we voorop gaan lopen.

Rotterdam staat een grote verandering te wachten

Door de komst van (mobiel) internet en Internet of Things raakt nagenoeg alles en iedereen 24 uur per dag aan elkaar verbonden. Het is van belang dat we dit binnen onze organisatie ook voor elkaar krijgen. Een toekomstbeeld zoals op de omslag geeft dit mooi weer: alle clusters werken digitaal én zijn digitaal aan elkaar verbonden.

Met deze nieuwe werkwijze creëren we een grote hoeveelheid aan digitale data. Hoewel dit de nodige verantwoordelijkheden met zich meebrengt omtrent privacy, veiligheid en toegankelijkheid van deze informatie, heeft het ook vele voordelen voor de Rotterdammers. Zo hangt de stad bijvoorbeeld al vol met camera's en sensoren die data verzamelen, waardoor we efficiënter om kunnen gaan met afvalstromen en de drukte op de wegen beter kunnen



regelen. Dit zijn mooie voorbeelden, maar we maken nog lang niet optimaal gebruik van alle beschikbare data. Het is de hoogste tijd dat we daar wat aan gaan doen.

Digitalisering heeft ook invloed op de verhoudingen tussen burgers, ondernemingen en overheden. Het doorlopende contact met elkaar zorgt er bijvoorbeeld voor dat burgers over de hele wereld 24 uur per dag gezamenlijk kunnen werken aan hun plannen, ambities en dromen. Hierdoor ontstaan nieuwe vormen van ondernemerschappen en bedrijven. Dit vraagt om een andere manier van (samen)werken, waarbij de overheid initiatieven mogelijk maakt, nieuwe vormen van samenwerken stimuleert en mee doet in het netwerk, zonder daar persé zelf een centrale en uitvoerende rol in te hebben.

De kracht van de stad moet zich verplaatsen van een hard werkende stad naar een hard werkende netwerkstad. Dit vraagt om een organisatie die snel kan inspelen op

de (digitale) trends en ontwikkelingen in de wereld. Een organisatie die datagedreven werkt en hierbij goed zorgt voor de bescherming van de gecreëerde digitale data en de privacy van de Rotterdammers.

Om te voorkomen dat we toekomstige kansen laten liggen moeten we nu in actie komen en flink investeren om enerzijds de basis van de informatievoorziening op orde te krijgen en anderzijds te kunnen innoveren. Hoe? Dat licht de afdeling IIFO (Innovatie, Informatievoorziening, Facilitair en Onderzoek) in 'De digitale organisatie' toe door te laten zien wat de digitalisering voor de clusters betekent en kán betekenen en door een agenda van benodigheden voor een digitale en toekomstbestendige stad samen te stellen.

Voor uitgebreidere informatie kun je de digitaliseringsagenda opvragen bij Anton van de Craats (ab.vandecraats@rotterdam.nl) of kijk op RIO onder de documenten van de groep 'Van en voor IIFO'.



Dienstverlening

Of het nu gaat om het Stadsarchief, Belastingen, Publiekszaken of de Gebieden, één ding staat bij het cluster Dienstverlening (DV) centraal: het draait allemaal om de Rotterdammer die iets wil van de gemeente Rotterdam. De digitalisering kan hierin veel betekenen.

Verbeteren van de dienstverlening

Wat bij online webwinkels normaal is, verwachten de Rotterdammers nu ook van de gemeente: het **24/7 online regelen** van gemeentelijke zaken. De komende jaren focust DV zich op deze ontwikkeling. Centraal staat het werken vanuit de vraag van de Rotterdammer en het samenwerken met de Rotterdammer.

Door de komst van het programma **e-Suite** krijgen Rotterdammers in de toekomst niet meer te maken met collega's die afzonderlijk van elkaar een deel van hun subsidieaanvraag afhandelen. Dankzij e-Suite kunnen collega's namelijk **tegelijktijd digitaal aan één aanvraag werken**. De dienstverlening is hierdoor efficiënter en voor de Rotterdammer overzichtelijker. Een ander voorbeeld van het

verbeteren van de dienstverlening is de inzet van een **digitale stemtool** die de gebiedscommissies in staat stelt om de mening van de Rotterdammers te peilen. Om deze mening vervolgens goed te kunnen interpreteren, investeert IIFO in de mogelijkheden om **data eenvoudiger te delen en te analyseren**, zodat de collega's beter én sneller op de vragen en behoeftes van de Rotterdammers kunnen inspelen.

Experimenteren

Op dit moment onderzoekt IIFO samen met de clusters wat de toegevoegde waarde van **blockchain technologie** zou kunnen zijn. Dienstverlening kan het inzetten bij het heffen van gemeentelijke belastingen. Door het toepassen van deze technologie kunnen de transacties tussen de Rotterdammers en de gemeente efficiënter verlopen en zijn ze minder fraude gevoelig. Daarnaast voert IIFO een experiment uit met **hospitality robot Peppert**, waarbij collega's samen met Rotterdammers onderzoeken hoe technologie een aanvulling kan zijn op de dienstverlening. Peppert verwijst bezoekers door naar de aanmeldzuil in het servicecentrum van de Herenwaard.

Naast het ontwikkelen van een 24/7 dienstverlening aan de Rotterdammer is Dienstverlening aan het experimenteren met hospitality robot Peppert.



Werk en Inkomen

De collega's van Werk en Inkomen (W&I) stimuleren en begeleiden Rotterdammers vanuit een uitkering naar werk. Hierbij ligt het accent nu nog op het 'aanvragen' en 'aanleveren' door een Rotterdammer en het 'controleren' door één van de collega's. In de toekomst zal door de digitalisering de nadruk, net zoals bij het cluster Dienstverlening, meer en meer op het **samenwerken met de Rotterdammer** komen te liggen.

Online samenwerken

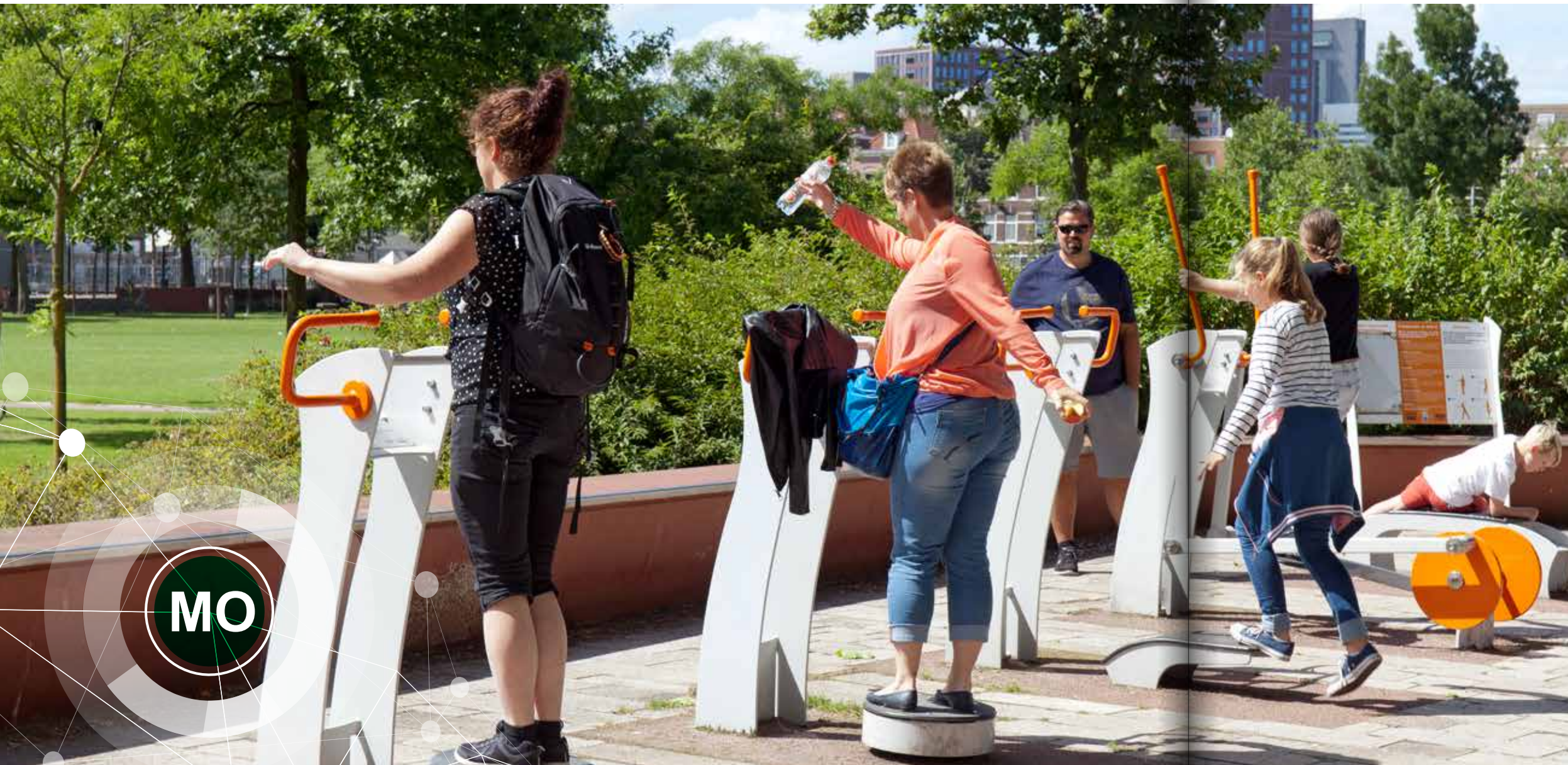
Dankzij de komst van het programma Edison kunnen de collega's van W&I gedurende het hele aanvraagproces tot aan het vinden van een geschikte baan **dagelijks online contact** hebben met een werkzoekende. Hierdoor zijn ze veel meer samen met de Rotterdammer op zoek naar werk en kunnen ze **meer ondersteuning** bieden. Daarnaast voorkomt

het programma veel administratieve klussen, waardoor er tijd overblijft voor **maatwerk**. De volgende stap is het geschikt maken van Edison voor op de smartphone, zodat de werkzoekende de gemeente nog gemakkelijker kan bereiken.

Verdere ontwikkelingen samen met de G4

Naast de introductie van het programma Edison, zal het **vervangen** van het **oude programma** Socrates veel aandacht vragen. Een nieuw programma is nodig om ook in de toekomst de administratie rondom zorg en inkomen te automatiseren, zodat er meer tijd overblijft voor het adviseren en ondersteunen van de Rotterdammer. Verder staat het **slim gebruik maken** van de groeiende hoeveelheid **digitale informatie** bij W&I centraal. Hoe zijn deze goed te beheren? En hoe kunnen we ervoor zorgen dat W&I deze informatie kan delen met de verschillende in- en externe partijen, zodat ze beter kunnen samenwerken?

W&I: "Als je in de toekomst meer passende dienstverlening voor werkzoekenden wilt hebben, dan moeten we investeren in een digitale dienstverlening die slim en gericht is."



Maatschappelijke ontwikkeling

Bij Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) gaat het om het versterken van de zelfredzaamheid van de Rotterdammer op het gebied van publieke gezondheid, onderwijs, sport, cultuur, zorg en welzijn. Wat kan de digitalisering hieraan toevoegen? Centraal staat het werken met data, maar ook het optimaliseren van de online communicatie.

Aan de slag met data

Door gebruik te maken van de digitale mogelijkheden, vindt er een omslag plaats van curatieve naar preventieve zorg. **Nieuwe detectiemethoden** vertellen MO meer over persoonsgerelateerde gezondheidsrisico's. Hierdoor kunnen de collega's

van MO gericht aan de slag. Het is hierbij wel van groot belang dat het beheer van de informatie op orde is, maar ook eenvoudig bereikbaar is voor collega's, Rotterdammers en professionals in het vakgebied van MO. Door de investeringen van IIFO in het werken met data kan MO in de toekomst meer en **beter met de Rotterdammers en ketenpartners samenwerken.**

Online communiceren

Ook MO richt zich in op de 24/7 dienstverlening. De Rotterdammers kunnen hierdoor hun vragen aan de Vraagwijzer en het Jongerenloket tegenwoordig ook **via de chat** stellen.

MO: "Als je de zelfredzaamheid van de Rotterdammer wilt versterken, dan moeten we investeren in een betere digitale ondersteuning, zodat de intensiteit en kwaliteit van kennis- en informatiedeling met de Rotterdammers en ketenpartners versterkt."



Stadsontwikkeling

Stadsontwikkeling (SO) bouwt aan een sterke economie en een aantrekkelijke woonstad, met hart voor Rotterdam en de mensen die er komen wonen en werken. De werkprocessen kunnen sterk verbeteren dankzij de digitalisering als de collega's de aanwezige, maar verspreide data beter kunnen gebruiken.

Juiste inzet van data

Als je wilt sturen op een ontwikkeling van de stad op gebiedsniveau dan is het noodzakelijk dat er een analyse plaatsvindt van de actuele data op dat niveau. Denk hierbij aan het in kaart brengen van waar ouderen in de stad wonen en waar voor hen voorzieningen en activiteiten aanwezig zijn. Wanneer dat duidelijk is, is het mogelijk om **gericht(ere) maatregelen te nemen**, zodat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Innoveren

Maar ook het mogelijk maken van het experimenteren met nieuwe digitale technologieën kunnen tot nieuwe inzichten en verbeteringen bij SO leiden. Dit kan in het **Digitaal Experimenteer Centrum (DEC)** dat IIFO onlangs samen met andere clusters opende. Denk bijvoorbeeld aan het ontwerpen van een nieuwe brug. Een leverancier wil hierbij gebruik maken van de Microsoft Hololens. In het DEC kan deze lens de nieuwe brug digitaal en visueel weergeven, waardoor er geen tekenwerk meer nodig is. Daarnaast is het dankzij een **driedimensionaal computer-model** tegenwoordig mogelijk om bijvoorbeeld een digitale wandeling te maken door alle straten en gebouwen van de stad. Het model geeft hierbij gelijk inzicht in de hoogte, breedte en oppervlakte. Het gebruik van dit programma maakt het mogelijk om van tevoren te bekijken hoe nieuwe gebouwen in de omgeving passen. Wat gebeurt er met het licht en de schaduw? Hoe zit het met de parkeergelegenheid, de leidingen en kabels?

SO: "Als je wilt dat Rotterdam voldoet aan de wensen van haar (toekomstige) gebruikers, dan moet je investeren in een voorspellend vermogen op basis van data, analysetools en vaardigheden."



Stadsbeheer

Bij Stadsbeheer (SB) staat het intact houden van de buitenruimte van Rotterdam centraal. De inzet van data en kennis dragen bij aan een fijne, veilige en schone stad. En ook helpen de digitale mogelijkheden bij de online service.

Slim beheer

Dankzij de juiste informatie kunnen medewerkers sneller hun werk doen. Denk hierbij aan de informatie over hoe schoon de stad is. Teamleiders kunnen op hun iPad in de **schouwapp** per locatie aangeven of er schoongemaakt moet worden of niet. Deze informatie verbetert, in combinatie met de informatie over de inzet van het personeel, de planning van de reiniging. Hierdoor hoeft SB tegenwoordig alleen te reinigen wanneer en waar dat nodig is in plaats van vaste rondes te lopen. Maar ook

is de dienstverlening naar de Rotterdammer al verbeterd door de zogenaamde **BuitenBeter app**. Met deze app kunnen inwoners in vier eenvoudige stappen bijvoorbeeld een te volle vuilnisbak of een kapotte lantaarnpaal melden.

Innovatie

De komende tijd moet de gemeente flink aan de slag met de onderhoud van de wijk Reyerood. Een mooie gelegenheid om in deze wijk allerlei **datarijke experimenten** uit te voeren op het gebied van duurzaamheid en circulaire economie, waarbij het doel is om de wijk te veranderen tot **de voorbeeld-wijk-van-morgen**. Daarnaast is IIFO bezig met het ontwikkelen van een **chatbot**. Hierdoor is het in de toekomst wellicht mogelijk dat Rotterdammers via de chat antwoord krijgen van een robot op een melding om vuil op te halen. De Rotterdammer krijgt hierdoor sneller antwoord op zijn vraag.

SB: "Als je in de toekomst 'slim beheer' wilt en de stad in vorm wilt houden, dan moet je investeren in informatiegestuurd werken op straat."



Bestuur en Concerndersteuning

Om ervoor te zorgen dat de andere clusters, de gebieden en het bestuur hun werk voor Rotterdam in de toekomst zo optimaal mogelijk kunnen doen, investeren we bij IIFO flink op het gebied van ICT-voorzieningen voor de clusters. We zetten in op het verbeteren van processen, technieken en systemen. Naast deze verbeteringen vraagt IIFO ook om extra investeringen om te kunnen innoveren. Tevens benadrukt IIFO het belang van het ontwikkelen van extra vaardigheden.

Verbeteren informatievoorzieningen

De digitalisering zorgt er niet alleen voor dat de Rotterdammer verlangt dat we als organisatie 24/7 beschikbaar zijn. Ook de medewerkers verwachten een **24/7 ondersteuning vanuit ICT**. Dit vraagt om de nodige aanpassingen aan de technische infrastructuur. Daarnaast staat het systeemgericht controleren van de jaarrekening, het **vervangen van oude programma's** en het aanpassen van de ICT-voorzieningen om gemakkelijk mee te kunnen in de snelle ontwikkelingen

van de digitale wereld centraal. Tot slot brengt het werken met data veel voordelen met zich mee, maar vraagt het ook om de nodige **beveiliging van de informatie en de privacy gevoelige gegevens** van de Rotterdammers. Ook dit zijn niet alleen technische aanpassingen, het vraagt ook om passend gedrag van onze collega's.

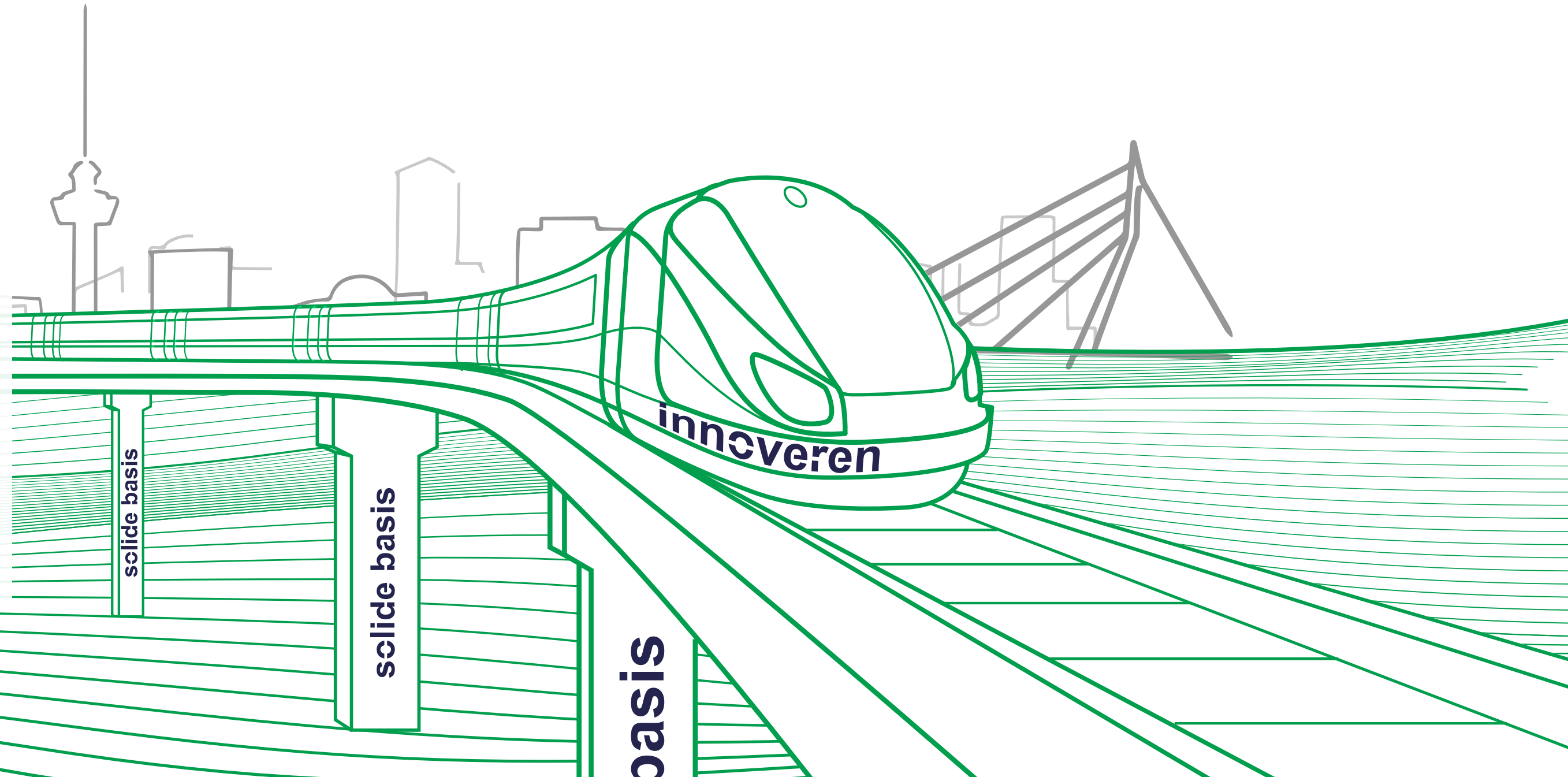
Een andere rol, andere vaardigheden

Een groot deel van de veranderingen komen voort uit de **nieuwe rolverdeling** tussen de Rotterdammer, de ondernemingen en de gemeente. Als gemeente treden we steeds verder terug en verwachten we in de toekomst nog meer verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de Rotterdammer. Dit betekent dat we meer en meer naar de faciliterende en netwerkende rol gaan. Een verandering die ook gevolgen heeft voor de inhoud van de werkzaamheden binnen de organisatie. Het werken met digitale informatie en het samenwerken in én buiten de organisatie vragen **een aanscherping van onze digitale en communicatieve vaardigheden**. Daarnaast vraagt de veranderende samenleving in toenemende mate om een flexibele en innovatieve houding. De organisatie zal via het aanbieden van extra scholing zijn medewerkers terzijde staan in dit (leer)proces.

BCO: "Als je onze collega's en ketenpartners optimaal wilt laten bijdragen aan de dienstverlening aan de Rotterdammer, dan moet je durven investeren in experimenten."

Wat moet er de komende tijd gebeuren?

We gaan meerijden in deze toekomstige trein en de kansen pakken die er voor ons liggen op het gebied van digitalisering. Hiervoor moeten we in twee snelheden aan het werk: enerzijds moeten we zorgen dat onze solide basis (het spoor van de trein) op het ICT-gebied op orde is, zodat de trein (onze organisatie) kan blijven rijden. Anderzijds gaan we tegelijkertijd ervoor zorgen dat de innovaties uit de organisatie ook in de toekomst op het spoor kunnen aansluiten.



Solide basis



24/7 dienstverlening

Door de digitalisering is er binnen de organisatie steeds meer behoefte aan 24/7 ondersteuning vanuit ICT. Op dit moment is dit nog ingericht voor dienstverlening gedurende kantoor tijden. Daarnaast verwachten de Rotterdammers inmiddels ook dat ze hun zaken te allen tijde met de gemeente kunnen regelen. Dit vraagt om een technische infrastructuur die 24/7 beschikbaar is.



Privacy

Uiterlijk 25 mei 2018 moeten we als gemeente voldoen aan de Europese privacyregelgeving: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hiervoor moeten we de nodige maatregelen uitvoeren. Van het aanstellen van privacy officers en een functionaris voor de gegevensbescherming tot het vergroten van de bewustwording bij de medewerkers over dit onderwerp.



Informatiebeveiliging

Steeds vaker zijn er berichten over hackers en datalekken in het nieuws. De beveiliging van de informatie binnen onze organisatie moeten we de komende jaren, zowel digitaal als fysiek, naar een hoger niveau tillen.



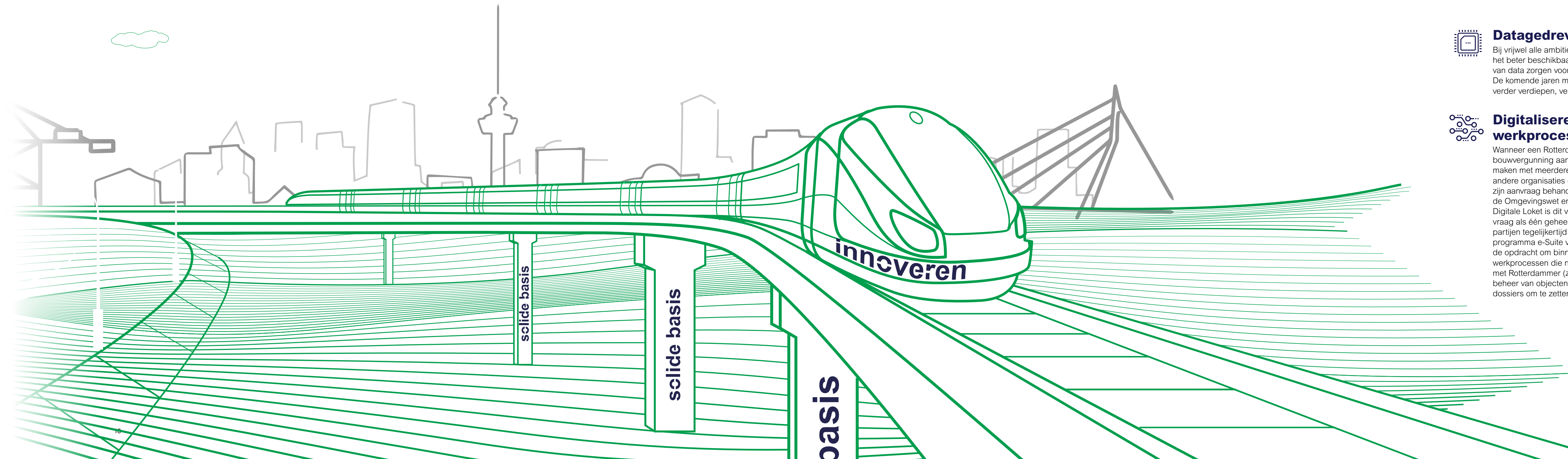
Jaarrekening digitaal controleren

Het controleren van de jaarrekening gebeurt nog veel met handwerk. Om dit in de toekomst meer digitaal uit te voeren is het van belang dat het niveau van de informatieveiligheid van de benodigde programma's hoog genoeg is en dat deze op elkaar aansluiten.



ICT-voorzieningen voor iedereen

Om de digitale ontwikkelingen bij de clusters te versnellen en de samenwerkingen tussen de clusters te bevorderen, is het van het grootste belang dat alle clusters zoveel mogelijk gebruik maken van dezelfde ICT-voorzieningen. Denk bijvoorbeeld aan een centrale opslag van relatiegegevens om versnippering hiervan tussen clusters te voorkomen.



Innoveren



Datagedreven werken

Bij vrijwel alle ambities van de gemeente, kan het beter beschikbaar zijn én het gebruik maken van data zorgen voor een effectiever beleid. De komende jaren moeten we deze werkwijze verder verdiepen, verbreden en versnellen.



Digitaliseren werkprocessen

Wanneer een Rotterdammer bijvoorbeeld een bouwvergunning aanvraagt, dan krijgt hij te maken met meerdere collega's, afdelingen en andere organisaties die allen apart van elkaar zijn aanvraag behandelen. Met de introductie van de Omgevingswet en het daaruit voortkomende Digitale Loket is dit verleden tijd. Dan wordt de vraag als één geheel gezien waar verschillende partijen tegelijkertijd aan kunnen werken. Het programma e-Suite voorziet hierin. Tot slot is er de opdracht om binnen vijf jaar 90% van de werkprocessen die niet direct een relatie hebben met Rotterdammer (zoals beleid, projecten, het beheer van objecten en vergaderen) in digitale dossiers om te zetten.



Nieuw gereedschap

Binnen de gemeente leeft een sterke behoefte aan een snellere manier om digitale applicaties te ontwikkelen. Denk bijvoorbeeld aan mobiele apps als BuitenBeter. Om flexibeler en sneller te kunnen werken komt er een Rapid Application Development platform (RAD). Dit kan gezien worden als een standaard gereedschapskist met software waar nauwelijks programmeerkennis voor nodig is, waardoor het ontwikkelen van apps toegankelijk wordt voor meerdere collega's.



Digitaal Experimenteer Centrum

Sinds november 2017 is er op De Rotterdam een Digitaal Experimenteer Centrum. Een omgeving waarin alle clusters nieuwe digitale toepassingen kunnen uittesten. Denk hierbij aan het gebruik van een Hololens bij het ontwerpen van een brug. Door deze nieuwe techniek is het bijvoorbeeld mogelijk om de brug digitaal te visualiseren. Dit scheelt een hoop tekenwerk.



Oude programma's vervangen

Een groot deel van de ICT is vooral gericht op de ondersteuning van één proces of taak. Nieuwe programma's dragen bij aan de gewenste dynamiek en flexibiliteit die we nodig hebben om in te kunnen spelen op de constante vernieuwingen.



Colofon

Opdrachtgever

IIFO (Innovatie, Informatievoorziening, Facilitair en Onderzoek), Gemeente Rotterdam, 2018

Tekst

Afdeling Communicatie, Gemeente Rotterdam

Vormgeving

Buro voor de Boeg

Fotografie

Pagina 2: Eric Fecken

Pagina 4: Guido Pijper

Pagina 8: Arnoud Verhey

Pagina 10: Peter Schmidt

Pagina 12: Eric Fecken

Pagina 14: Ossip van Duivenbode

Drukker

Veenman+, Rotterdam



SO

BCO

MO