

Memo: Datagedreven Werken binnen 1Stroom

Datum: 15-08-2024

Afdeling: IBP

Inleiding

In de hedendaagse wereld is datagedreven werken een essentieel begrip geworden. Ook 1Stroom is al gestart met het datagedreven werken. In dit memo wordt kort uitgelegd wat datagedreven werken is, waarom het belangrijk is, onze aanpak, waar we nu staan binnen 1Stroom, en waarom we nu een volgende stap willen zetten om datagedreven gemeenten te worden. Het is namelijk van cruciaal belang dat we deze stap nu zetten om niet achter te blijven.

Wat is datagedreven werken?

We zien vaak dat beslissingen genomen worden op basis van onderbuikgevoel of op basis van ervaring. 'Vorige keer deden we dit, dat had succes, dus doen we het nu ook zo'. Doordat gemeenten zich niet altijd baseren op feiten, lopen ze het risico om verkeerde beslissingen te nemen.

Datagedreven werken is het sturen op basis van feiten waarbij er consistent, bijvoorbeeld dagelijks of wekelijks, (ruwe) data geanalyseerd wordt. Het streven bij het werken als datagedreven gemeente is om rationele beslissingen te nemen op basis van de beschikbare data en niet op basis van het welbekende onderbuikgevoel, meningen of ervaringen. De waarde van de gemeente voor haar medewerkers, inwoners, ondernemers en omgeving neemt dus toe.

Wat is het belang?

Datagedreven werken levert gemeenten toegevoegde waarde op. Een korte opsomming:

1. Verbetering van de dienstverlening en verhogen klanttevredenheid.
 - Het stelt je in staat om een dieper inzicht te krijgen in de behoeften en verwachtingen van je inwoners en haar doelgroepen. Door data te analyseren kun je beter begrijpen hoe je je diensten kunt optimaliseren en aanpassen aan de veranderende behoeften van de samenleving. We willen dat onze inwoners voelen dat hun stem gehoord wordt en dat hun behoeften centraal staan in ons beleid.
2. Effectieve en efficiënte werkprocessen.
 - Datagedreven werken helpt bij het efficiënter gebruik maken van middelen en het verbeteren van de operationele processen. Dit kan leiden tot een effectievere inzet van financiële middelen en in kostenbesparing.
3. Kwaliteit van beleid.
 - Datagedreven werken helpt bij het meten en evalueren van prestaties en effecten. Data wordt gebruikt om te bepalen of beleid en programma's effectief zijn en waar eventuele verbeteringen nodig zijn. Daarnaast worden data gebruikt voor prognoses en het onderkennen van trends en patronen. Dit verhoogt de kwaliteit van het verantwoorden en het nemen van (beleids)beslissingen om de maatschappelijke doelen te realiseren. Zonder de juiste data kunnen we niet nauwkeurig meten of ons beleid effectief is, en missen we kansen voor verbetering.
4. Transparantie en vertrouwen in de gemeenten.
 - Het datagedreven werken ondersteunt om meer transparantie en verantwoording af te leggen aan o.a. inwoners, belangengroepen en overheidsinstanties. Door data te gebruiken om beslissingen te onderbouwen, opereren de gemeenten op een objectieve en evidence-based manier, wat het vertrouwen in de gemeenten vergroot.

Memo: Datagedreven Werken binnen 1Stroom

Zevenaar zet al in op datagedreven werken en wie zien dat dit hun datakwaliteit heeft verbeterd. Ze hebben meer inzicht gekregen in hun werkprocessen en zien hoe ze deze efficiënter en vooral uniformer kunnen inrichten. In Zevenaar begrijpen ze nu beter waar de zwakke punten en kansen liggen binnen de afdelingen. Hun BI-team wordt ook ingezet op operationeel gebied. Dankzij een vraag van Burgerzaken aan het BI-team heeft Zevenaar inzicht gekregen in de piekmomenten voor het verlengen van ID-kaarten, waardoor ze tijdig maatregelen konden treffen.

Onze aanpak

Het proces om tot een datagedreven gemeente te komen vereist een zorgvuldige en structurele aanpak. Binnen 1Stroom (en in Liemers verband) zijn hiervoor de volgende fasen onderkend:

1. **Experimenteren en Leren**
2. **Experimenten Bundelen**
3. **Structurele Afstemming**
4. **Datagedreven Organisatie**

Op deze plek verwijzen we naar de acties in de vastgestelde I&A-visie en -strategie 2023-2025, die zijn genoemd in de bijlage bij deze memo. Deze acties geven verder inzicht in onze aanpak.

Waar staan we nu?

1Stroom bevindt zich momenteel in de fase van 'Experimenteren en Leren'. Binnen de gemeenten lopen pilots, die worden uitgevoerd door de medewerkers naast de eigen kerntaken. De leerervaringen van de pilots worden in de komende periode gebundeld en de groeiende behoefte aan het datagedreven werken wordt expliciet en inzichtelijk gemaakt (zie bijlage). Daarnaast wordt een eerste schets gemaakt van de structurele werkwijze en organisatie van het datagedreven werken

Op dit moment zijn er geen Business Intelligence-specialisten binnen 1Stroom. Om door te groeien naar het volgende niveau van datagedreven werken 'Experimenten Bundelen' is capaciteit en expertise nodig. Zonder deze middelen stagneert onze vooruitgang en benutten we niet de potentie van de ruwe data waar we nu over beschikken.

Waar willen we naartoe werken?

1Stroom wil dat de gemeenteraden, colleges, beleidsadviseurs en het management voorzien worden van informatie uit data-analyses, zodat er ook op basis van deze informatie beslissingen genomen kunnen worden en verantwoording kan plaatsvinden. We willen ook via data-analyse monitoren op het behalen van de bezuinigingen. Met de twee Business Intelligence-specialisten wil 1Stroom doorgroeien naar de fase 'Experimenten Bundelen' en het strategisch beleid rondom datagedreven werken verder vormgeven binnen de organisatie.

Wanneer 1Stroom de vier fasen heeft doorlopen en een datagedreven organisatie is, kan datagedreven werken bijvoorbeeld worden ingezet om efficiënter de doelen uit een coalitieakkoord te behalen. Enkele voorbeelden waar men aan kan denken:

Veiligheid en veilige omgeving

Incidentanalyse: Data-analyse kan trends identificeren door incidenten te monitoren. Dit helpt bij het gericht inzetten van middelen zoals boa's en verlichting.

Memo: Datagedreven Werken binnen 1Stroom

Doorpakken op woningbouw

Monitoring van woningbehoeften: BI-tools kunnen worden gebruikt om gegevens te verzamelen en te analyseren over demografische trends, verhuisbewegingen en woonvoorkeuren van inwoners. Hierdoor kunnen de gemeenten de vraag naar verschillende soorten woningen nauwkeurig voorspellen en plannen.

Integraal aanpakken van duurzaamheid

Duurzaamheidsdashboard: Ontwikkel een dashboard om duurzaamheidsprestaties te monitoren, zoals energieverbruik, CO2-uitstoot, en voortgang van groene initiatieven.

Milieu-impact: Gebruik van data om de effecten van extreme weersomstandigheden te voorspellen en maatregelen te nemen om deze effecten te beheersen, zoals het inrichten van de openbare ruimte. Monitoring van de luchtkwaliteit-data kan sturing geven op beleidskeuzes.

Herijking sociaal domein

Vraag- en aanbodanalyse: Analyse van gegevens over zorgbehoeften en beschikbare zorgcapaciteit om knelpunten in kaart te brengen en efficiëntere zorgtoewijzing te realiseren.

Dienstverlening

Klantenservice optimalisatie: Gebruik van data-analyse om trends in burgervragen en -klachten te identificeren en de dienstverlening daarop aan te passen.

Inwonersbetrokkenheid: Analyseren van feedback van inwoners om dienstverlening continu te verbeteren en gericht te maken.

Mobiliteit

Verkeersdata-analyse: Monitoren van verkeersstromen en gebruik van data om toekomstige mobiliteitsbehoeften te voorspellen en infrastructuurplannen daarop af te stemmen.

Waarom nu?

Er zijn een aantal redenen om nu de volgende stap te maken, even opgesomd:

1. De gemeenteraden hebben in de vastgestelde I&A-visie en -strategie 2023-2025 het belang van datagedreven werken onderkend.
2. De Gemeente Zevenaar heeft een voorsprong genomen en bevindt zich in de fase van 'Experimenten Bundelen'. Door samen te werken met Zevenaar kan 1Stroom profiteren van hun ervaringen en aanpak. Deze ervaringen zijn nu bruikbaar voor 1Stroom. Bij het verder uiteenlopen van fases zijn de leerpunten die Zevenaar opdoet minder relevant voor 1Stroom, omdat de context en omgeving snel veranderen.
3. Ook de gemeenteraden hebben duidelijke behoefte aan inzichtelijke data, variërend van dashboards en overzichten tot gedetailleerde rapportages.
4. De laatste en wellicht de meest essentiële: Er bestaat nu de natuurlijke behoefte bij de medewerkers om door te groeien naar de volgende fase, het 'Experimenten Bundelen'.

Memo: Datagedreven Werken binnen 1Stroom

Conclusie

Wanneer 1Stroom zich verder kan ontwikkelen in datagedreven werken helpt dit de gemeenten in de toekomst om weloverwogen beslissingen te nemen, middelen efficiënter in te zetten en de impact van het beleid te maximaliseren. Datagedreven werken heeft toegevoegde waarde voor beleidsvorming, beleidsuitvoering, betrouwbaarheid en transparantie. Het momentum is er om een volgende stap te zetten. Hiervoor is structurele inzet nodig van medewerkers, met name met data-analytische expertise.

Memo: Datagedreven Werken binnen 1Stroom

Bijlage: Pilots en behoefte

Lopende pilots, een korte opsomming ter beeldvorming:

- Mede op basis van opmerkingen van de accountant is inzicht gegeven in de start- en einddatum van inhuur en de gerealiseerde kosten;
- Ter ondersteuning van de projecten, wordt in rapportage vorm & visualisatie een tijdbalk/status overzicht van het project getoond;
- Binnen de afdeling VTH is men bezig met de visualisatie van managementinformatie;
- Uitbreiding van de kwartaal rapportage (nu WMO/Jeugd) Sociaal Domein naar de Raad;
- Dashboard i.v.m. wachtlijsten voor aanvragen/onderzoeken voor Wmo en Jeugd bij de consultants. Inzicht in de wachtlijsten en onderzoeken mogelijke oorzaken;
- Dashboard Fixi-meldingen. In beeld hebben wanneer er pieken zijn in meldingen (openbare ruimten) en waardoor deze worden veroorzaakt. Hierdoor kunnen we vooraf maatregelen nemen om pieken te voorkomen bij onderdelen.

Behoefte:

- Wat is de behoefte aan sturingsinformatie van de managers van het sociaal domein?
- Wat is de behoefte aan sturingsinformatie voor het programma SPUK/GALA?
- Wat is de behoefte van de beleidsadviseurs aan beleid stuurinformatie?

Memo: Datagedreven Werken binnen 1Stroom

Bijlage: Uit I&A-visie en -strategie 2023-2025

Onder datagedreven werken verstaan we: werken op basis van een zo compleet en kloppend mogelijk beeld van de werkelijkheid en de ontwikkelingen die zich daarin voordoen of (kunnen) gaan voordoen.

Omdat er steeds meer data zijn en steeds krachtiger tools om grote hoeveelheden data te ordenen en te analyseren, is datagedreven werken anno 2023 een geveleugeld begrip geworden en zijn ook gemeenten er volop mee bezig, of hebben plannen om dat te gaan doen. Ook in onze samenwerking willen we in de periode 2023-2025 verder met datagedreven werken, al was het maar omdat betere informatie 'aan de voorkant' kan leiden tot eerder, beter en gericht handelen van onze organisaties.

Omdat datagedreven specifieke kennis, competenties en ondersteuning vereist, is samenwerken hierop noodzakelijk. Tegelijkertijd willen we binnen onze samenwerking ook ruimte geven aan uiteenlopende ambities. Zo is de ene gemeente binnen de samenwerking al verder dan andere. Die andere partijen kunnen daar hun voordeel mee doen, al was het maar door te leren van de aanpak en ervaringen van anderen.

Op het speerpunt "verder met datagedreven werken" doen we in de periode 2023-2025 in ieder geval de volgende projecten:

8.1 (Verder) in kaart brengen van de ambities en plannen met datagedreven werken

Om datagedreven werken goed te kunnen faciliteren, zullen wij (gemeenten, RSD en RID) een zo scherp mogelijk beeld moeten hebben van de ambities en plannen met datagedreven werken. Datagedreven werken is een containerbegrip en er zijn allerlei vormen en gradaties van datagedreven werken. Mede om die reden is het belangrijk goed in kaart te brengen wat we precies willen met datagedreven werken. Zo kunnen we daar een goede ondersteuning op organiseren.

8.2 Bepalen van een passende datastrategie

Onze ambities en plannen op het gebied van datagedreven werken vertalen we vervolgens naar een passende datastrategie op Liemers niveau. Met die datastrategie stellen we vast hoe we met data en data-analyse een betere invulling kunnen geven aan onze kerntaken en dienstverlening. We gebruiken hierbij als input van al bestaande initiatieven of documenten.

8.3 Inrichten van een passende organisatie voor datagedreven werken

Na een passende ambitie met bijbehorende strategie gaan we ons focussen op een passen inrichting. Uitgangspunt is dat we ook op het gebied van datagedreven zoveel mogelijk samenwerken. Dus moeten we samen bekijken hoe we die samenwerking op dit onderwerp het best kunnen organiseren. Zo vraagt datagedreven werken specifieke rollen en competenties (zoals die van data-analist, data-scientist, data-engineer, data-architect, data-marketeer, BI-specialist, data-steward en data-tester) en die zijn schaars en op het niveau van kleine(re) individuele gemeenten soms geen fulltime functie. Mede daardoor zijn deze lastiger in te vullen. Des te meer reden om de samenwerking hierop op te zoeken.

8.4 Onderzoeken van een gezamenlijk dataplatform

Gekoppeld aan het bepalen van een passende datastrategie en -organisatie gaan we ook onderzoek doen naar een gezamenlijk dataplatform. Om onze data zo goed mogelijk te gebruiken is een zo groot mogelijke hoeveelheid data belangrijk en die data kunnen we vanuit diverse organisaties en databronnen geautomatiseerd kopiëren naar een gezamenlijk gegevensmagazijn. Hier voeren we vervolgens allerlei analyses op uit. (...)

Memo: Datagedreven Werken binnen 1Stroom

8.5 Rapportages en dashboards bouwen

Uiteraard betekent datagedreven werken ook rapportages en dashboards bouwen en ook daar gaan we ons verder in bekwamen. Op dit moment zijn de daarvoor benodigde kennis en competenties vaak nog sterk persoonsgebonden en verspreid over onze organisaties heen. Gekoppeld aan het kijken naar een passende organisatie voor datagedreven werken bekijken we ook hoe we het bouwen van rapportages en dashboards naar de toekomst toe het best kunnen organiseren.

8.6 Ontwikkelen van een juridisch en ethisch kader voor datagedreven werken

Naast een datastrategie gaan we ook werken aan een juridisch en ethisch kader voor datagedreven werken en meer in den brede voor innovatie met ICT. Gebruik van data en innovatie met ICT dienen immers te geschieden met respect voor belangrijke publieke waarden en grondrechten. Wat mogen we wel en niet en wat vinden we daarnaast ethisch aanvaardbaar en niet?