

Aan Provinciale Staten

DATUM	13-7-2021	NUMMER PS	Voegt de griffie toe
DOMEIN	Bedrijfsvoering	COMMISSIE	B.E.M.
STELLER	R. van Ravenswaay	TELEFOONNUMMER	06-51112138
NUMMER	UTSP 871840240-1746	PORTEFEUILLEHOUDER	Strijk

**Onderwerp Statenbrief:**

Voortgang Bedrijfsvoeringsbrede verbeterprogramma's 2e kwartaal 2021

**Voorgestelde behandeling:**

Ter informatie

Geachte dames en heren,

**Essentie / samenvatting**

Zoals bekend, liggen er voor het verbeteren van onze bedrijfsvoering (een aantal) forse uitdagingen. Deze uitdagingen worden op verschillende manieren opgepakt. Voor de korte en middellange termijn wordt gewerkt aan drie verbeterprogramma's die passen onder de noemer "De basis op orde". Dit zijn de drie verbeterprogramma's:

- Versterken Financiële Functie (VFF)( in afrondende fase);
- Verbetering Bedrijfsvoeringsprocessen (BV Beter);
- Versterken ICT-Functie en Digitale Routekaart.

Over de voortgang van het programma Versterken Financiële Functie wordt separaat gerapporteerd aan de commissie FAC. Met deze Statenbrief wordt de commissie BEM geïnformeerd over de versterking van de ICT-functie (inclusief de voortgang van de agenda's van de Digitale Routekaart) en over het programma Verbetering Bedrijfsvoeringsprocessen. De rapportage betreft de periode maart tot en met juni van 2021.

**Inleiding**

Het doel van de programma's is het versterken van de diverse bedrijfsvoeringsfuncties en het beter laten aansluiten ervan bij de behoefte van de organisatie en onze omgeving. Dit kan het domein Bedrijfsvoering alleen bereiken als het domein goed samenwerkt met andere domeinen die ook bedrijfsvoeringstaken verrichten en als er vanuit de organisatie gezamenlijk verantwoordelijkheid wordt genomen. Zoals eerder aangegeven is er inmiddels organisatiebreed commitment aan deze programma's.

**1. Programma Verbetering Bedrijfsvoeringsprocessen (BV Beter)**

Het programma BV Beter is een programma dat als doel heeft onze bedrijfsvoering toekomstbestendig te verbeteren. Hiervoor gaat het programma de aanpak van het programma Versterken Financiële Functie (VFF) toepassen dat momenteel succesvol afgerond wordt. BV Beter richt zich in de eerste fase vooral op de projecten in de pijler structuur. De rollen en taken worden per bedrijfsvoeringsonderdeel beoordeeld en waar nodig aangepast. Vanuit deze rollen en taken wordt ook de snelheid en kwaliteit van de bedrijfsprocessen beoordeeld. Daarna actualiseert het programmateam de procesbeschrijvingen c.q. gaat deze optimaliseren en voert waar nodig aanpassingen door in de systemen en applicaties. Per team worden sturingsrapportages aangepast of verder ontwikkeld.

Als deze basis staat, gaat het programmateam medewerkers trainen in hun eventuele nieuwe rollen en taken en leren zij accuraat te werken binnen deze aangepaste processen. Daarna zal het programmateam zich in de laatste fase focussen op de cultuurverandering die hierbij hoort.

Het programma BV Beter is een meerjarig programma en loopt tot het einde van deze collegeperiode (eind eerste kwartaal 2023). Maandelijks bespreekt de gedeputeerde Financiën, Organisatie, Economie en Europa als bestuurlijk opdrachtgever de voortgang van het programma met het programmateam. De commissie BEM wordt conform afspraak één keer per kwartaal over de voortgang geïnformeerd, met behulp van het (nieuwe) programmadashboard en de toelichting daarop.

### **Toelichting**

Het domein Bedrijfsvoering is met al zijn medewerkers uiteraard een belangrijke stakeholder en heeft een specifieke rol als eigenaar van de diverse systemen. De rol van de teamleiders van bedrijfsvoering is essentieel, zij zijn er verantwoordelijk voor dat het programmateam een goede analyse kan maken om een accurate probleemstelling en oplossingsrichting te formuleren. Zij spelen ook een cruciale rol om succesvol de benodigde veranderingen door te kunnen voeren. De komende periode worden de functies van teamleider facilitair, HRO en subsidies nieuw ingevuld bij het domein Bedrijfsvoering.

De scope van het programma BV Beter betreft de volgende bedrijfsvoeringteams:

- 1: Juridisch
- 2: Subsidies
- 3: Facilitair
- 4: HRO
- 5: Inkoop
- 6: Bedrijfsvoering algemeen en Team ondersteuning (TOS).

Informatievoorziening en automatisering (IEA) zit niet in de scope van het programma BV Beter. Hierover wordt u gelijktijdig in het tweede deel van deze Statenbrief en voortgangsrapportage geïnformeerd.

BV Beter bestaat uit de volgende pijlers en deelprojecten:

#### **Pijler 1: Structuur**

- Taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en rollen per proces (vastleggen, besluiten, toepassen en monitoren);
- Ontwerpen en inrichten centrale en decentrale bedrijfsvoeringsfuncties (hiërarchische en functionele lijnen);
- Borgen eigenaarschap;
- Borgen aanhaking adviesfunctie;
- Kwantificeren en normeren van de prestatiekengetallen per bedrijfsvoeringsonderdeel.

#### **Pijler 2: Processen en interne beheersing**

- Optimaliseren van bedrijfsvoeringsprocessen;
- Verbeteren van de kwaliteit van bedrijfsvoeringprocessen;
- Verbeteren van de interne beheersing;
- Compliant zijn met regelgeving;
- Verbeteren van de interne beheersing.

#### **Pijler 3: Applicaties en methoden**

- Implementatie nieuwe systemen (alleen waar nodig);
- BI tooling;
- Standaardiseren rapportages;
- Robotisering (RPA) en processmining.

#### **Pijler 4: Medewerkers**

- Deskundigheid op het vlak specifieke wet en regelgeving en soft skills (opleiding en/of werven);
- Kennisverbetering van de IT-systemen;
- Bepalen van functievereisten van centrale en decentrale bedrijfsvoering (regelkennis en communicatie);
- Utrechtse personeelsplanning;
- Trainen van eindgebruikers op kennis en vaardigheden benodigd voor het kunnen waarmaken van verantwoordelijkheid.

## **Pijler 5: Cultuur en managementstijl**

- Kwaliteit leidinggevendend;
- Cultuurverandering en lerende adaptieve organisatie;
- Managers en bestuur steunen medewerkers in een bedrijfsvoeringsfunctie in hun optreden naar de gehele organisatie.

U wordt driemaandelijks over de voortgang van BV Beter geïnformeerd via een programmadaashboard.

### **Leeswijzer programmadaashboard**

#### ***Wat ziet u in het dashboard?***

Het dashboard geeft u een beeld van de voortgang van de verbeterprojecten binnen de zes bedrijfsvoeringsonderdelen HRO, Inkoop, Subsidie, Juridisch, Facilitair en IEA. Hierbij hanteert het programmateam vijf pijlers waarin alle projecten zijn ondergebracht: 1) structuur, 2) processen en interne beheersing, 3) applicaties, systemen & methoden, 4) medewerkers en 5) cultuur & managementstijl. Daarnaast ziet u hoe de voortgang is van de projecten binnen bedrijfsvoering in het algemeen. De gekleurde bolletjes spreken (waarschijnlijk) voor zich: groen betekent het project ligt goed op koers, aan oranje moet aandacht worden gegeven, rood levert een knelpunt op. De systematiek is verder dat alleen projecten worden beoordeeld waarbij een project (formeel) is gestart na goedkeuring van het programmateam. Projecten die niet gestart zijn hebben dus nog een lege plek op het dashboard. In de volgende rapportage wordt dit dashboard geïntegreerd met de gegevens vanuit IEA (zijn nu nog niet gevuld i.v.m. een andere rapportagewijze).

#### ***Hoe interpreteert u het programmadaashboard?***

Dit dashboard is de 'ingedikte' versie van zes onderliggende dashboards. In deze onderliggende dashboards wordt door het programmateam BV Beter meer in detail per project aan de ambtelijk en bestuurlijk opdrachtgever gerapporteerd. Het dashboard dat u voor u ziet geeft u een globaal beeld van de voortgang van het programma per bedrijfsvoeringsonderdeel. Samen met de toelichting in de Statenbrief, krijgt u een realistisch beeld van hoe het er voorstaat met programma BV Beter. Bij dit dashboard treft u deze eerste keer als voorbeeld één onderliggend dashboard aan, in dit geval het (start-) dashboard van bedrijfsvoeringsonderdeel Subsidies. Dit om u een beeld te geven van de rapporteringsstructuur.

### **Toelichting stand van zaken per 30 juni 2021**

Een deel van het programmateam en de programmaleider van Versterken Financiële Functie zijn vanaf begin juni 2021 aan het huidige programmateam toegevoegd. De programmaleider VFF gaat nu het programma BV Beter leiden. Er zijn zes nieuwe (interne) dashboards ontwikkeld alsmede een samenvattend nieuw dashboard voor Provinciale Staten (zie bijlage). Deze dashboards hebben dezelfde indeling en opzet als het dashboard van het programma VFF. Voor IEA wordt dit in de komende periode ontwikkeld.

In pijler 1 structuur zijn veel teams gestart met het opstellen en actualiseren van hun beleidsplan en het aanscherpen van hun dienstverlening. gestart met het opstellen en actualiseren van hun beleidsplan en hun dienstverlening. Zo is voor het team Subsidie een nieuwe subsidieverordening ontwikkeld en is er voor het team Inkoop een nieuw inkoopbeleid in ontwikkeling. Daarnaast zijn kengetallen geformuleerd en wordt stuurinformatie gekwantificeerd en smart gemaakt.

In pijler 2 processen en interne controle worden een aantal processen geïnventariseerd en geoptimaliseerd, zoals die bij HRO, Inkoop en Subsidies. Belangrijke doelstellingen hierbij zijn om verbeteringen in de processen door te voeren die ook snel resultaten opleveren. Daarbij blijft de winkel natuurlijk open tijdens de spreekwoordelijke verbouwing.

In pijler 3 applicaties en methoden is bij HRO het E-HRM systeem aanbesteed. Verder wordt via inventarisaties tijdens een aantal workshops bij Subsidies geanalyseerd hoe het subsidieproces in SAP kan worden gedigitaliseerd en geïmplementeerd. De huidige HRO rapportages worden omgezet naar de nieuwe rapportagetool Power BI. Dit heeft als voordeel dat Inkoop en Subsidies ook rapportages voor verscherpte mogelijkheid tot (bij)sturing krijgen.

In pijler 4 medewerkers is het programmateam bezig met het inwerkprogramma 'Bedrijfsvoering doe je samen'. Vanuit het verbeterprogramma Versterken Financiële Functie wordt deze versie verder uitgewerkt. Verder is het programmateam bezig met het opstarten van de Utrechtse personeelsplanning bij alle teams van Bedrijfsvoering. Vanaf de begroting 2022 wordt er in de nieuwe Paragraaf Arbeidscapaciteit inzicht gegeven in de inzet van personeel en de daarmee samenhangende kosten. Daarnaast wordt geïnvesteerd in het management van Bedrijfsvoering door middel van teamontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling op maat. Bovendien krijgt het MT met de komst van ervaren managers bij P&O, Subsidies en Facilitair een verdere kwaliteitsimpuls.

Voor pijler 5 wordt in het derde kwartaal van 2021 een klankbordgroep ingesteld voor het programma BV Beter. Hiervoor worden medewerkers uit de gehele organisatie benaderd. De overige projecten uit pijler 5 starten vanaf eind 2021.

De komende maanden neemt het programmateam de inhoud en de projecten van het programma kritisch onder de loep. Dit kan erin resulteren dat het team de prioritering van de projecten aanpast en dat er een nieuwe planning ontstaat in de komende maanden. Het programmateam verwacht dat in het najaar van 2021 veel nieuwe projecten worden opgestart. Dit zijn in eerste instantie vooral projecten uit pijler 1 en 2.

Vanaf het derde kwartaal van 2021 t/m het tweede kwartaal van 2023 informeren we u via de commissie BEM elk kwartaal over de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van de (deel)projecten in de verschillende pijlers en de totale projectplanning.

Doelstelling is het programma in maart 2023 af te ronden en de verbeteringen te borgen in de organisatie. Het programma BV Beter kent dus een ambitieuze doorlooptijd van ca. 1 ¾ jaar.

## **2. Versterken ICT-functie en voortgang Digitale Routekaart**

Bij de Statenbrief over de voortgang van de Digitale Routekaart in het eerste kwartaal van 2021 is per agenda een dashboard toegevoegd. In deze brief werd aangegeven dat het dashboard verder zou worden ontwikkeld. Bij het vormgeven van deze doorontwikkeling is het besef ontstaan dat elk onderdeel van de Digitale Routekaart afhankelijk is van de mate waarin de ICT-functie als totaal functioneert. Kortweg, een goed georganiseerde en functionerende ICT-Functie, die regie voert, stuurt en prioriteert op de doelen, inspanningen en middelen is voorwaardelijk voor de voortgang van elk van de vijf agenda's van de digitale routekaart als ook de waarde van de ICT-functie in bredere zin. De komende periode zal dit worden geïntegreerd in het nieuwe BV Beter dashboard.

Om Provinciale Staten op een waardevolle manier te informeren over de versterking van de ICT-Functie is daarom de volgende opzet gemaakt:

- Een tekstuele toelichting, en vanaf het derde kwartaal een voortgangsdashboard, over de versterking van de ICT-functie die randvoorwaardelijk is voor het welslagen van onder meer de vijf onderdelen van de Digitale Routekaart;
- Een tekstuele toelichting op de voortgang van de vijf agenda's van de Digitale Routekaart;
- Een jaarlijkse (bedrijfsvoeringsbrede) Stateninformatiebijeenkomst om over de voortgang in gesprek te gaan.

### **2.1 Versterken ICT-Functie met CIO**

De informatievoorziening binnen de ambtelijke organisatie is (te) versnipperd. Het gevolg hiervan is dat er geen sprake is van heldere kaderstelling, programmering en prioritering van projecten en werkzaamheden noch een eenduidige aansturing en uitvoering van werkzaamheden. Daarmee is er onvoldoende grip op het benutten van de mogelijkheden die informatievoorziening biedt in het realiseren van onze maatschappelijke ambities en op de kosten van informatievoorziening.

Om meer regie te kunnen voeren op de informatievoorziening in de gehele organisatie is begin 2020 gestart met een Strategisch Regieteam Informatievoorziening, bestaande uit een vertegenwoordiging van de verschillende domeinen van de organisatie. Echter, naast meer regie is er ook behoefte aan meer slagkracht en een duidelijk mandaat om de majeure opgaven zoals informatieveiligheid en privacy, archivering, data gedreven werken, digitalisering en portfoliomanagement tot een succes te maken.

#### **CIO office**

De regie en de slagkracht ten aanzien van de informatievoorziening kunnen worden geborgd door middel van een zogenaamd CIO-office onder leiding van een CIO; Chief Information Officer. Het CIO office is een onafhankelijke strategische eenheid die kaders stelt, sturing geeft aan prioriteiten en regie voert op de opvolging daarvan. De CIO rapporteert rechtstreeks aan het CMT. Het CIO office, bestaande uit de CIO en beperkte ondersteuning, richt zich in samenspel met domeinvertegenwoordigers op:

- Het stellen van kaders en vereisten aan applicaties en systemen. Alsook de rationalisatie en beheersing van applicaties organisatiebreed, waarmee grip wordt verkregen op de applicaties die draaien, het ontdebellen daarvan en een duidelijke belegging van systeemeigenaar, beheer, onderhoud en ontwikkeling;
- Het portfoliomanagement om voorgenomen ICT-projecten te prioriteren, programmeren en faseren waarbij wordt nagegaan in hoeverre het project bijdraagt aan de maatschappelijke doelen die wij als provincie voor ogen hebben alsook de onderliggende business case. Na besluitvorming wordt de business case verwerkt in de begroting en de daadwerkelijke realisatie van de business case gevolgd.

De prioritering gebeurt mede op basis van de informatieplannen die met ingang van komend jaar door elk domein worden opgesteld en vinden hun weg via de meerjareninvesteringsplanning. Indien het project niet geprioriteerd wordt, wordt er ook niet gestart met het project;

- De governance rondom data en de ontwikkeling van een datawarehouse; om te komen tot één bron van gegevens en stambestanden, enkelvoudige vastlegging van gegevens, uitwisselbaarheid van gegevens en analytische toepassingen;
- De informatieveiligheid, privacy en archivering met betrekking tot vertrouwelijke persoonsgegevens en bedrijfskritieke informatie.

In de kadernota 2022 zijn incidentele middelen gevraagd om een CIO-office binnen onze organisatie vorm te geven. Het betreft dus een nieuwe functie. Inmiddels is gestart met het maken van een opdrachtformulering en een plan van aanpak met als doel over uiterlijk twee jaar een volwaardig CIO office te hebben ingericht.

## **2.2 Voortgang Digitale Routekaart**

Hieronder zijn per agenda van de Digitale Routekaart de ontwikkelingen en voortgang in het tweede kwartaal beschreven.

### *2.2.1 Agenda Informatieveiligheid & Privacy*

*Draagt bij aan:*

- Meerjarendoel 10.1.5 Versterken informatiebeveiliging en privacybescherming.

De doelstelling van deze agenda is om eind 2022 zowel privacy als informatieveiligheid qua organisatievolwassenheid op niveau 3 te krijgen en te houden (zie ook Statenbrief 2020BEM49). Dit niveau is passend bij onze organisatie en hiermee wordt in voldoende mate voldaan aan normenkaders voor overheidsorganisaties ten aanzien van informatieveiligheid en privacy. Niveau 3 kenmerkt zich door gedefinieerde en vastgelegde procedures en afspraken en de opvolging hiervan. Deze zijn bekend bij de medewerkers van de organisatie en de hieraan gerelateerde activiteiten zijn goed ingebed en worden gepland in de werkprocessen van de organisatie.

Het tempo waarin de organisatie naar deze organisatievolwassenheid groeit is als volgt: Eind 2021 wil de organisatie voor privacy op de belangrijkste onderdelen een volwassenheidsniveau van 3 behalen. Voor informatieveiligheid wordt eind 2022 een volwassenheidsniveau van 3 behaald. Om de informatiebeveiliging en privacybescherming verder te versterken en toe te groeien naar het gewenste volwassenheidsniveau is de afgelopen maanden gewerkt aan:

- Het verder vergroten van de bewustwording van de organisatie door het verstrekken van informatie en geven van voorlichting, houden van trainingssessies gericht op onder meer het herkennen van datalekken en phishing mails, en organiseren van ambassadeurschap binnen de domeinen, waarbij informatieveiligheid en privacy in gezamenlijkheid met de thema's ondermijning en integriteit worden opgepakt gezien de raakvlakken die deze onderwerpen met elkaar hebben.
- Het opnemen van de samenwerkingsovereenkomsten met externe partijen en de daarbij behorende verwerkingen in het centrale register van Inkoop. Voor bestaande samenwerkingsovereenkomsten met externe partijen heeft een uitvraag plaatsgevonden binnen alle domeinen. Dit heeft inmiddels meer dan 100 bestaande samenwerkingsovereenkomsten opgeleverd. Deze worden voorzien van een oordeel en een advies ten aanzien van de AVG. De domeinen als contracteigenaar zijn aan zet om hier gevolg aan te geven. Voor toekomstige samenwerkingsverbanden wordt een nieuw model Samenwerkingsovereenkomst aangeboden aan de organisatie met daarin de juiste AVG vereisten.
- Het actief bijhouden en aanvullen van een geactualiseerde register van verwerkersovereenkomsten. Door de privacy officer wordt een laatste controle gedaan op eenduidigheid en volledigheid. Daarna zal het register intern gepubliceerd worden. Dit om de betrokkenheid van de proceseigenaren bij dit register te vergroten.
- Het classificeren van werkprocessen en systemen; op basis van de mate waarin het van belang is dat de gegevens ten allen tijden beschikbaar zijn, de mate van exclusiviteit van de bewuste gegevens/vertrouwelijkheid en de eisen aan de betrouwbaarheid van de gegevens die verwerkt worden. Tot op heden zijn er 30 hoog-risicoprocessen geïdentificeerd, die systematisch worden doorgelicht op feitelijke kwetsbaarheden vanuit informatiebeveiliging, privacy en archivering. In het geval sprake is van kwetsbaarheden worden passende technische en of organisatorische maatregelen getroffen. Momenteel zijn 10 van de 30 hoog-risicoprocessen onder handen.

- Het uitbreiden van het externe netwerk op de onderwerpen IV&P door het organiseren van (digitale) bijeenkomsten met de Functionarissen voor Gegevensbescherming van de gemeenten binnen de provincie Utrecht. Tijdens deze bijeenkomsten wordt kennis uitgewisseld over actuele onderwerpen aangaande informatiebeveiliging, privacy en archivering die gemeente- en provinciebreed spelen.
- Het verkrijgen van inzicht in alle webdomeinen die de provincie beheert. Hierdoor is het risico dat verlopen webdomeinen door kwaadwillende worden gebruikt voor het ontplooiën van criminele activiteiten, zoals het verzenden van phishing mail, verlaagd.
- Het samenstellen van een responsteam dat snel kan reageren bij een mogelijk cyberincident in onze organisatie. Met ondersteuning van een externe partij wordt de komende maanden een draaiboek uitgewerkt en worden de taken en bevoegdheden van dit team uitgewerkt. Daarnaast wordt op 7 september een overleg georganiseerd met het college van GS over de bestuurlijke dilemma's bij een mogelijk cyberincident. Tenslotte wordt in de tweede helft van dit jaar een cyberoefening georganiseerd.

### 2.2.2 Agenda Ondersteunen Maatschappelijke Opgaven

*Draagt bij aan:*

- *Meerjarendoel 9.7.4 Het beleid is beter met data onderbouwd*
- *Meerjarendoel 10.2.3 Versterken en versnellen digitalisering bedrijfsprocessen*

Door team Informatievoorziening en Automatisering (IEA) en team Geografische Informatiesystemen (GIS) wordt gewerkt aan de randvoorwaardelijke basis voor het ondersteunen van de maatschappelijke opgaven met data. In de organisatie loopt een aantal initiatieven gericht op het genereren en gebruiken van data bij het werken aan de maatschappelijke opgaven. Dit is een samenwerking tussen Bedrijfsvoering, team GIS, het overleg Interprovinciale Digitale Agenda (IDA) en de verschillende inhoudelijke vakgebieden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de Omgevingswet, de Projectenatlas en het project Verkenning Datahub.

In de afgelopen maanden is veel tijd gestoken in het:

- Testen en invoeren van het nieuw zaakstelsel omgevingsprocessen;
- Testen van het werkend krijgen van de uitwisseling van processen met het digitaal stelsel omgevingswet (het DSO werkt nog niet maar hier wordt op Rijksniveau aan gewerkt);
- Aanvullen van de architectuur omgevingswet rond stelsel afspraken met ketenpartners en landelijke loketten;
- Opzetten van een richtlijn voor de archivering omgevingswet-documenten;
- Ontwerpen van omgevingsinformatie in een digital twin;
- Verder invoeren van een éénduidige manier om data analyse van instrumentarium te voorzien.

Onder deze agenda heeft het programma 'Slimmer met Data' (gestart per 1-1-2021) als doel om het gebruik van data in het beleidsproces en bij het bereiken van de maatschappelijke opgaven te stimuleren en faciliteren. Hierbij staan bewustwording en 'leren door te doen' centraal. Het programma ondersteunt maximaal vijf 'etalageprojecten' (voorheen koploperdeals genoemd) per jaar.

De afgelopen maanden heeft het programma enkele projecten of programma's ondersteund met kennis en kunde over het opzetten en uitvoeren van dataprojecten. Dit was bijvoorbeeld bij opgaven rondom energietransitie, circulaire samenleving en de doorontwikkeling van de druktemonitor.

In mei en juni organiseerde het programma, in samenwerking met het programma Informatieveiligheid & Privacy, voor ongeveer twintig medewerkers een training Verantwoorde Datapraktijken van de Utrecht Dataschool, waarin het thema ethiek centraal staat.

### 2.2.3 Agenda Digitale Dienstverlening

*Draagt bij aan:*

- *Meerjarendoel 10.2.3 Versterken en versnellen digitalisering bedrijfsprocessen*
- *Meerjarendoel 10.3.1 Inwoners en bedrijven zijn beter geïnformeerd over beleidsvoornemens, concrete plannen en projecten en hebben meer mogelijkheid tot beïnvloeding van beleid en projecten*
- *Meerjarendoel 10.3.2 Door ontwikkelen communicatiemiddelen op basis van nieuwe technieken.*

In het tweede kwartaal is de visie op digitale dienstverlening vastgesteld door Gedeputeerde Staten en Provinciale Staten. In vervolg daarop is de uitvoeringsagenda Digitale Dienstverlening opgesteld en door GS vastgesteld. Hiervoor is eerst inzicht verkregen in de relevante Europese en Nederlandse wetgeving en richtlijnen. Vervolgens is een vertaling gemaakt naar doelstellingen en daarbij horende activiteiten die de provincie moeten uitvoeren, waarbij vooral aandacht is gegeven om de basis op orde te brengen en aan reeds lopende projecten en initiatieven die een bijdrage leveren aan de realisatie van de visie. Ook is gestart met communicatie over de visie en doelstellingen om voor meer bekendheid hierover in de organisatie te zorgen.

Veel lopende programma's/projecten dragen al bij aan het realiseren van de visie op digitale dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn de programma's Implementatie Omgevingswet, het project Digitaliseren Subsidieproces en het programma Participatie. Daarnaast ook programma's en projecten die heel specifiek op bepaalde doelstellingen gericht zijn, zoals het programma Informatieveiligheid & Privacy of het project Dienstenwet voor de aansluiting op de e-dienstverlening Overheid en de interprovinciale digitale agenda van het IPO.

#### *Digitale Toegankelijkheid*

Overheidswebsites en – applicaties die met een webbrowser of mobile apps benaderd worden moeten toegankelijk zijn volgens Europese regelgeving. Deze regel verplicht overheidsinstanties tot het nemen van de noodzakelijke technische en organisatorische maatregelen om mensen met bepaalde functiebeperkingen door de wijze van presentatie en ontsluiting van digitale informatie en dienstverlening niet buiten te sluiten.

De EU-richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -applicaties uit 2016 is per 1 juli 2018 omgezet in Nederlandse wetgeving naar het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid* en zal in 2022 worden opgenomen in de Wet Digitale Overheid. Het Tijdelijk besluit maakt deel uit van een breder pakket van maatregelen die de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de overheid moet verbeteren. Conform bovenstaande wettelijke fasering moeten alle provincies met ingang van 23 juni 2021 voldoen aan de wettelijke digitale toegankelijkheidseisen. De organisatie voldoet hier helaas nog niet volledig aan.

De organisatie is in het tweede kwartaal gestart met een meerjarig concernproject 'Digitale Toegankelijkheid' om gefaseerd te komen tot volledige toegankelijkheid van alle websites, applicaties en onderliggende documenten binnen de provincie. Hiermee kan op termijn worden voldaan aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. De organisatie start met het op orde maken van onze corporate provincie website, gevolgd door het Stateninformatiesysteem en het intranet. Daar waar zaken gelijktijdig opgepakt kunnen worden, doet de organisatie dat. Dat geldt bijvoorbeeld voor de interne kennisdeling en het vaardig maken van collega's in het borgen van digitale toegankelijkheid.

Bij de vernieuwing van onze externe website en ons intranet in respectievelijk 2019 en 2020 zijn de toegankelijkheidseisen als criteria meegenomen in de aanbesteding. De platforms zijn volgens de vereisten opgeleverd. Voor volledige toegankelijkheid is het echter van belang dat gepubliceerde documenten ook toegankelijk worden gemaakt. Dit geldt voor de website en ons intranet, de overige websites (de diverse sub- en projectsites) van de provincie en ook voor ons Stateninformatiesysteem.

De huidige wijze waarop de organisatie haar informatie op de platforms plaatst, bijvoorbeeld vaak in de vorm van een slecht toegankelijke pdf, heeft tot gevolg dat de organisatie nog niet voldoet aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. Dit betreft de organisatie. Overigens vormt de provincie Utrecht hierop geen uitzondering in vergelijking met de andere provincies.

Er wordt overheden (nog) geen boete of sanctie opgelegd vanuit het Rijk bij het niet voldoen aan de wettelijke vereisten. Wel meet het IPO sinds 2021 ieder kwartaal de toegankelijkheid. Hiertoe vullen provincies een 'toegankelijkheidsdashboard' in. In de onderlinge vergelijking tussen provincies staat Provincie Utrecht op dit moment nog op een van de laagste plaatsen.

#### *2.2.4 Agenda Leren & Experimenteren*

*Draagt bij aan:*

- *Meerjarendoel 10.1.6 De provincie is digitaal goed toegerust en flexibel*

De rol en opgaven van de provincie veranderen door de digitale ontwikkelingen in de samenleving. Ook de manier van werken binnen de provincie moet mee veranderen. Met deze agenda zetten dit team zich in om de organisatie hierbij te faciliteren.

Er zijn (en worden) voor verschillende i-onderwerpen opleidingsplannen opgesteld, zodat duidelijk is voor welke doelgroepen welke leerdoelen noodzakelijk dan wel wenselijk zijn en medewerkers bewuster en vaardiger worden op het gebied van de digitalisering. Binnen de provincie Utrecht is gestart met het opleiden van een groep medewerkers tot trendwatchers met aandacht voor vragen zoals "hoe ziet de toekomst (met digitalisering) eruit, wat zijn hierbij maatschappelijke trends en wat betekent dit voor de doelen waar we als provincie aan werken". Ook zijn (en worden) voor alle medewerkers een aantal mini-colleges digitalisering gegeven om de kennis omtrent digitale thema's te versterken.

Zowel GS en PS kunnen gebruik maken van de opleidingen en trainingen die vanuit deze agenda aan de organisatie worden aangeboden.

Tenslotte wordt samengewerkt met andere provincies met als doel zo efficiënt mogelijk te werk te gaan en samen op te trekken bij het ontwikkelen van opleidingen voor de organisatie.

## 2.2.5. Agenda Digitale Dossiers & Gegevens op orde

Draagt bij aan:

- *Meerjarendoel 9.8.1 Provinciale informatie is beter en duurzamer beschikbaar, toegankelijk en we publiceren actief openbaar*

Deze agenda heeft als doel de informatiehuishouding binnen de provincie Utrecht te verbeteren, gebruikersvriendelijker te maken en te voldoen aan geldende wet- en regelgeving.

In het tweede kwartaal is een stuurgroep gevormd, mede bestaande uit een vertegenwoordiging van de beleidsdomeinen, voor de borging van betrokkenheid en inbreng vanuit de organisatie. De stuurgroep heeft hier een actieve rol in en vervult deze rol naast besluitvorming over de inhoudelijke keuzes en aanpakken.

De Blauwdruk informatievoorzieningen is een onderdeel van de Enterprise Architectuur, die in 2020 is vastgesteld. Vervolgens is begonnen met de aanbesteding van enkele componenten van de blauwdruk, zoals de documentgenerator, de systeemintegrator (enterprise service bus) en het archiefsysteem.

De provincie heeft nog een aanzienlijk papieren archief. Via het jaarlijks vernietigen van archieven in overeenstemming met de archiefselectielijsten, wordt de omvang van het papieren archief teruggebracht. Daarnaast is er een meerjarenplanning gemaakt voor de bewerking van deze archieven voor overbrenging naar Het Utrechts Archief. In overleg met de provinciearchivaris wordt onderzocht welke prioriteit dit (meerjaren) project heeft, of de opzet anders kan (in overleg met Het Utrechts Archief) en welke mensen hiervoor ingezet kunnen worden.

Door een beleidswijziging van het ministerie van OCW zal die e-depotvoorziening van het Nationaal Archief vanaf 1 januari 2024 niet meer kunnen worden gebruikt door lagere overheden. Per die datum zal de minister van OCW ook uit de gemeenschappelijke regeling HUA treden. De provincie Utrecht en de gemeente Utrecht blijven dan als enige partners achter.

Het e-depot blijft een component in het duurzame informatiebeheer bij de provincie. Er wordt een plan gemaakt over de wijze waarop de provincie Utrecht wil gaan aansluiten op een e-depot. Dit plan zal vooralsnog samen met HUA worden ontwikkeld.

### **Financiële consequenties**

Op dit moment zijn er geen financiële consequenties naar aanleiding van de voortgang van de bedrijfsvoeringsbrede veranderagenda's en naar aanleiding van de herijking en de voortgang van het verbeterprogramma. Zoals aangegeven zijn in de Kadernota 2022 incidentele middelen aangevraagd om een CIO-office binnen onze organisatie vorm te geven. Het verbeterprogramma zal naar huidig inzicht waarschijnlijk uit de bestaande middelen worden gefinancierd. We zullen u hier later nader over informeren.

### **Vervolgprocedure**

Met de ingezette lijn van inhoudelijke verbeteringen van de bedrijfsvoering en de aanpak die gericht is op verbinding en samenspel binnen de organisatie, wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan de doorontwikkeling van de organisatie. Een cruciale notie is om de koers van de organisatie en in het verlengde de bedrijfsvoering duidelijk en voortdurend uit te dragen en in praktijk te brengen. Om projecten uit te kunnen voeren en verbeteringen te realiseren, is beschikbaarheid van medewerkers bij de verschillende bedrijfsvoeringsteams noodzakelijk. Bij de uitvoering van het programma wordt nadrukkelijk concerncontrol en de klankbordgroep betrokken.

Deze Statenbrief betreft eenmalig de periode van maart tot en met juni 2021. Daarna informeren wij u per kwartaal met een Statenbrief over de voortgang van de bedrijfsvoeringsbrede programma's. Begin 2022 zal er ook een bedrijfsvoeringsbrede bijeenkomst met PS worden georganiseerd.



**Bijlagen**

- Dashboard programma BV Beter 2<sup>e</sup> kwartaal 2021
- Dashboard team subsidies (startdashboard)

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,  
mr. J.H. Oosters

Secretaris,  
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen