

**DIGIVAARDIG  
IN DE GEMEENTE**

Juni  
2021

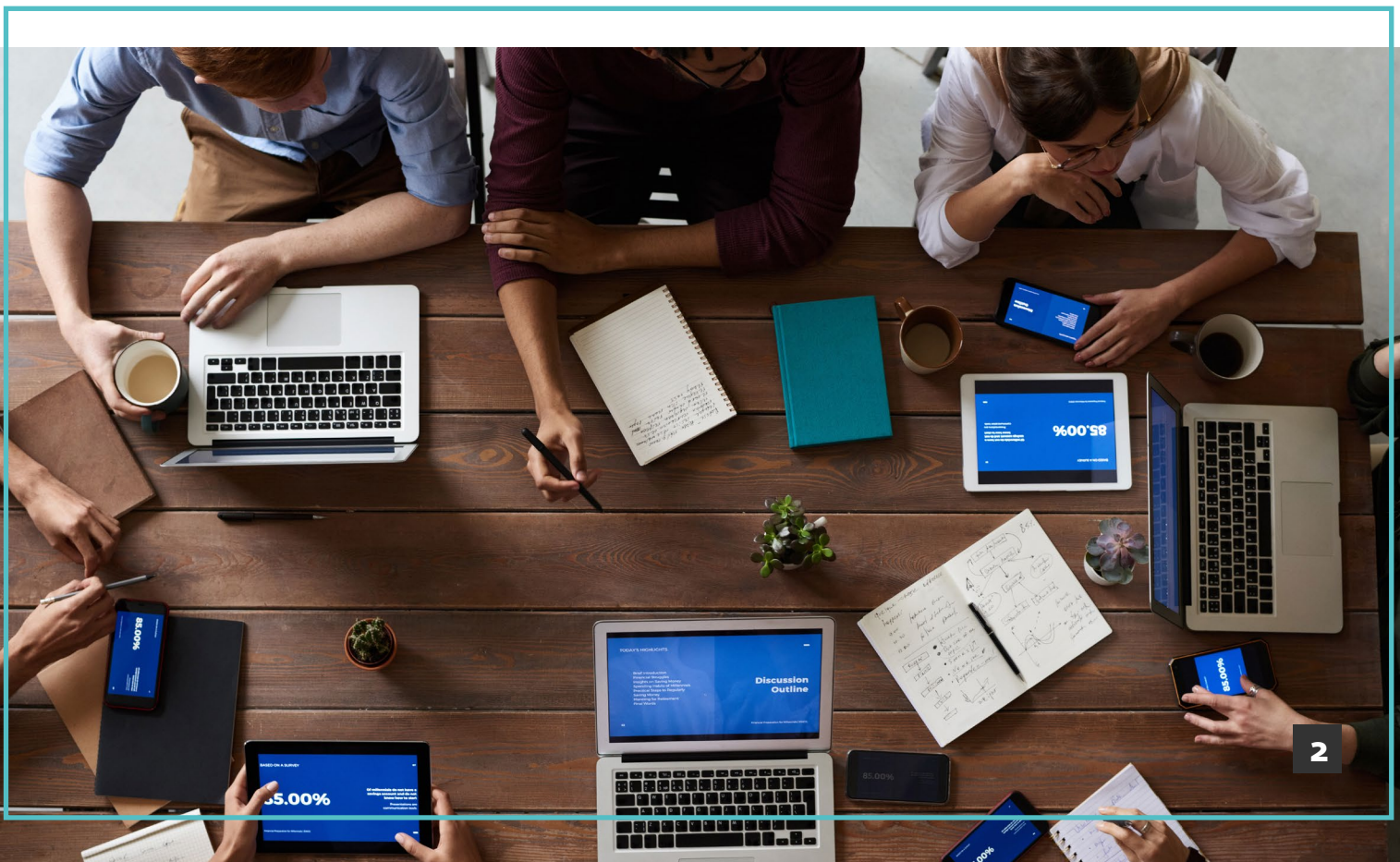
# Borging en beheeradvies



## Introductie

Afgelopen jaar zijn we met drie gemeenten Groningen, Westerkwartier en Assen druk bezig geweest met het opzetten van het programma "Digivaardig in de gemeente". Hiervoor hebben we een platform ([digivaardigindegemeente.nl](https://digivaardigindegemeente.nl)) opgezet waarop medewerkers zichzelf kunnen testen op hun digitale vaardigheden en aan de hand van een opleidingsadvies aan de slag kunnen gaan met lesmateriaal op uiteenlopende digitale

thema's. Daarnaast is er een communicatieplan én campagne ontwikkeld, zijn de digicoaches aan de slag om medewerkers te helpen bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden en hebben we een scan voor digitaal leiderschap gelanceerd. In dit document geven we advies omtrent borging en beheer van het programma **"Digivaardig in de gemeente"**.





## Programma

Het doel van het project is het ontwikkelen van digitale vaardigheden van medewerkers om:

- Inwoners beter te bedienen
- Efficiënter te werken
- Duurzame inzetbaarheid te vergroten
- Werkplezier te vergroten

Dit doen we door het opzetten van een programma digitale vaardigheden met de gemeenten Assen en Groningen, met hierin een platform met lesmateriaal, zelfscan, communicatiecampagne, toolkit voor leidinggevend, inspiratiesessies, scan voor digitaal leiderschap en de inzet van digicoaches. Hieronder een toelichting op de ontwikkelde middelen en diensten:

### 1. Een compleet platform/site digitale vaardigheden met de volgende onderdelen:

- Zelfscan voor medewerkers en leidinggevend (resultaten per gemeente en team zijn inzichtelijk, de resultaten zijn anoniem)
- Advies aan medewerkers op welke onderdelen ze zich verder kunnen ontwikkelen
- Praktijk-gestuurde, digitale leeromgeving
- Modulaire leercontent op verschillende digitale domeinen
- Technische inrichting en implementatie
- Community voor digicoaches

### 2. Digicoach

Een digicoach is een medewerker die binnen zijn/haar eigen takenpakket collega's ondersteunt bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden. Geduldige, coachende en digitaal en didactische vaardige medewerker die veiligheid creëert voor de collega's, de leervraag verheldert, leermiddelen zoekt en collega's 'on the job' coacht om stap voor stap vaardiger te worden.

### 3. Communicatiecampagne

Cruciale voorwaarde voor het welslagen van dit project is een goede communicatiecampagne binnen de deelnemende gemeenten. Het enkel en alleen beschikbaar stellen van leermiddelen is niet voldoende. De campagne richt zich op het enthousiasmeren van medewerkers, het uitleggen van nut en noodzaak, het verbinden van digitale starters met gevorderden en het normaliseren van het verschil in vaardigheden en het permanent leren.

### 4. Toolkit leidinggevend

Om de teamleider/coach te ondersteunen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden van zijn/haar medewerkers is er een toolkit ontwikkeld. Die bestaat uit een document met meer informatie over het project, waar welke informatie gevonden kan worden en hoe de teamleider/coach de medewerker kan helpen/ondersteunen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden.

### 5. Trainingen/inspiratiesessies

Om medewerkers verder te helpen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden organiseren we een webinarserie. Daarin gaan we medewerkers inspireren en prikkelen om met hun digitale vaardigheden aan de slag te gaan.

### 6. Scan voor digitaal leiderschap

Digitaal leiderschap is belangrijk om verdergaande digitalisering en automatisering van onze diensten en processen te stimuleren. Door visievorming, voorbeeldgedrag en inspiratie kunnen leidinggevend de ontwikkeling van de digitale vaardigheid van medewerkers versnellen. Met de scan willen we (meer) bewustwording voor dit onderwerp creëren.

## Digivaardig in de gemeente - vervolg

Naast de producten die vanuit het project “Digivaardig in de gemeente” worden opgeleverd, is het belangrijk om het programma door te blijven ontwikkelen. Digitale vaardigheden zijn belangrijke vaardigheden, waar continue aandacht voor moet blijven. Nu en in de toekomst.

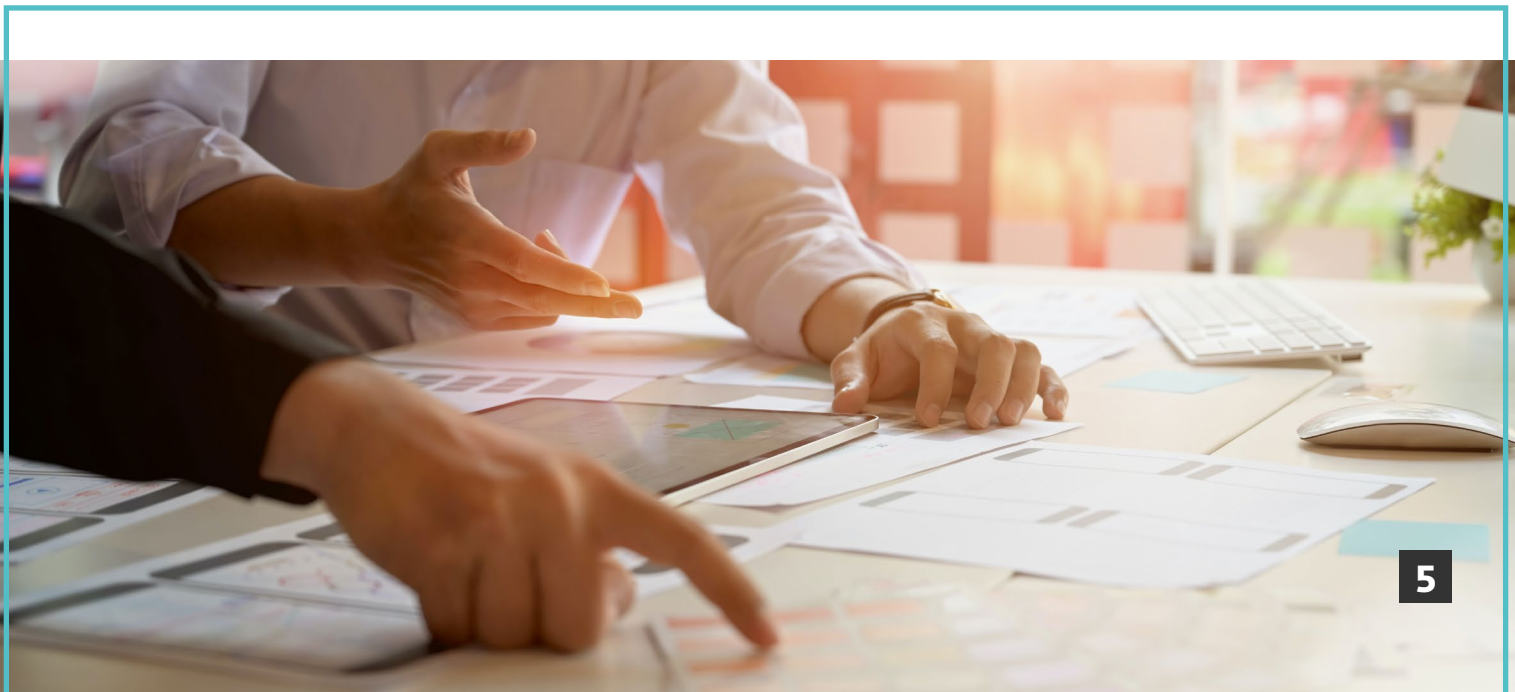
### Website

| Wat          | Project digivaardig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Toekomstvisie / optioneel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zelfscan     | Zelfscan (nulmeting) van Aegolius ingekocht t/m maart 2022. De zelfscan is een objectieve, anonieme scan die medewerkers in kunnen vullen. Aan de hand van het opleidingsadvies kunnen medewerkers dan met het lesmateriaal aan de slag. Advies is om deze ook te bespreken met de teamleider. Aan de achterkant kan HR zien wat de gemiddelde scores zijn en aan de hand hiervan gericht trainingen aanbieden in de toekomst. | Éénmeting kan eventueel in 2022 aangeboden worden om de progressie te kunnen meten. Ook de website van Zimpa heeft een zelfscan (een subjectieve zelfscan) die in de toekomst ingezet kan worden. De inhoud hiervan is in werkgroepen al vastgesteld, maar kan aangepast worden. De zelfscan van Zimpa leidt je naar het juiste opleidingsmateriaal op de site.                                                                                                                                                 |
| Lesmateriaal | Database van Aegolius ingekocht t/m maart 2021. <u>Thema's:</u><br>ICT Basisvaardigheden (uitgebreid)<br>Office 365 (uitgebreid)<br>Privacy & informatieveiligheid (uitgebreid)<br>Werken met internet (beperkt)<br>Social media (beperkt)<br>Applicaties (beperkt)<br>Thuiswerken (beperkt)<br>Apps en instellingen (leeg)<br>Technologie (leeg)                                                                              | Advies is om de website door te blijven ontwikkelen en de thema's op de site uit te breiden (bijv. met informatievaardigheden)/aan te vullen. Hiervoor zijn verschillende opties:<br>1. Lesmateriaal zorg inzetten (staat nu uit maar kan gratis aangezet worden op de site)<br>2. Lesmateriaal inkopen met samenwerkingsverband<br>3. Lesmateriaal ontwikkelen met samenwerkingsverband (in de applicatie van Aegolius kunnen we lesmateriaal ontwikkelen)<br>4. Lesmateriaal per gemeente inkopen/ontwikkelen |
| Nieuws       | Er zijn nieuwsartikelen op de site toegevoegd en ingepland t/m november. Elke week worden er twee artikelen gedeeld zodat er wekelijks een nieuw aanbod is.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Advies is om in september te kijken wat er nog ingepland staat en wat de gemeenten willen toevoegen. Ook zou het mooi zijn als de digi-tips gedeeld worden in de nieuwsartikelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Community    | Een onderdeel van de website is de community. Hierop hebben digicoaches/HR de ruimte om ervaringen/documenten te delen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Advies is om in de toekomst meerdere communities aan te maken, bijv. met teamleiders in dezelfde functiegroepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



## Verantwoordelijkheden/rollen – website

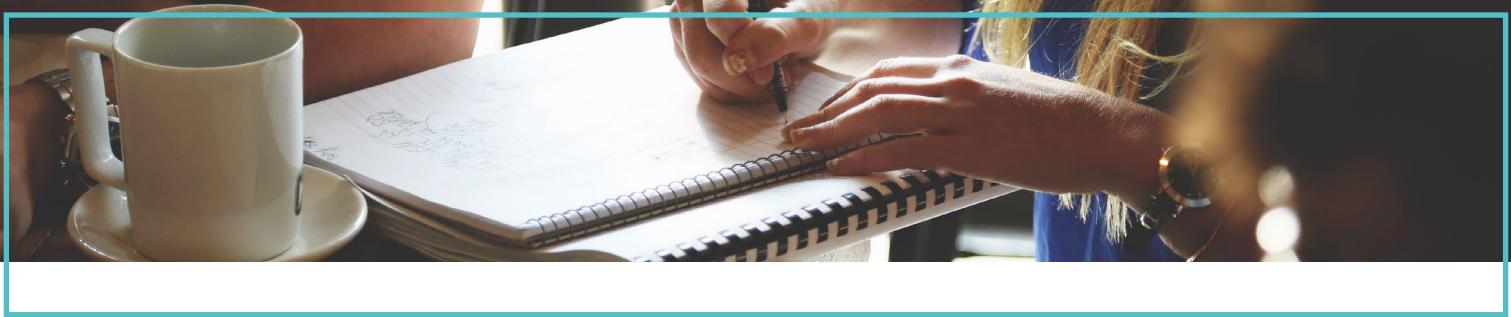
| Wat                   | Wie                                                                                                                                                                                                                                                            | Inschatting tijd                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Technisch             | Zimpa > <a href="mailto:support@zimpa.nl">support@zimpa.nl</a><br>Aegolius > <a href="mailto:Support@aegolius.nl">Support@aegolius.nl</a>                                                                                                                      | -                                                                                                                                                                                                          |
| Contentbeheerder      | Iemand die de site (incl. database/ontwikkel-module) beheert. Deze persoon weet hoe het systeem werkt, kan lesmateriaal aan/uit zetten en kan eventueel lesmateriaal (laten) maken. Advies is om nauw samen te werken met informatiemanagement. Suggestie: HR. | Afhankelijk van ambitie gemeente. Het lesmateriaal wat er nu staat is voor een jaar beschikbaar. Indien de gemeente wil optimaliseren dan is het advies om hier 4-8 uur per week beschikbaar voor te zijn. |
| AVG functionaris      | Kan vragen krijgen over: waar zijn gegevens bewaard (loopt geautomatiseerd) en info verwijderen (AVG functionaris krijgt dan een mail). Suggestie: functionaris gegevensbescherming.                                                                           | Gemiddeld een paar aanvragen per jaar.                                                                                                                                                                     |
| Functioneel beheerder | Krijgt algemene melding (gepland onderhoud, storingen, contract, release updates, trainingen) en kan eventueel opgeleid worden om lesmateriaal te ontwikkelen. Suggestie: functioneel beheerder.                                                               | 2 uur per maand                                                                                                                                                                                            |
| Servicedesk           | Bij (technische) vragen kan een medewerker naar de servicedesk van de gemeente. De servicedesk is op de hoogte van het systeem. Zij zetten vragen eventueel door naar functioneel beheerder. Servicedesk krijgt FAQ.                                           | 4 uur per maand                                                                                                                                                                                            |





## Programma

| Wat                                           | Project digivaardig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Toekomstvisie / optioneel                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inspiratiesessies                             | Week van de digitale vaardigheden om medewerkers bewust te maken van nut/noodzaak en het plezier van het ontwikkelen van digitale vaardigheden.                                                                                                                                                                                                                  | In de zomer een webinarserie organiseren "waar gaat de gemeente naartoe"?<br>Over een half jaar nogmaals een week van de digitale vaardigheden organiseren.                                                                                       |
| Digiquizen                                    | Digicoaches organiseren digiquizen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Uitbreiden in de toekomst bijvoorbeeld met inloopspreekuur (apple-sessie)                                                                                                                                                                         |
| Trainingen                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Afhankelijk van de uitkomsten van de scan kan elke gemeente na de zomer bepalen waar nog extra trainingen op aangeboden kunnen worden. Suggestie is om dit gezamenlijk in te kopen.                                                               |
| Digitale vaardigheden inbedden in organisatie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Functieprofielen, rol van digitale vaardigheden in sollicitatie- en functioneringsgesprekken.<br>Adviseren/meenemen van leidinggevenden.<br>Meenemen minder digitaal vaardige medewerkers.                                                        |
| Scan digitaal leiderschap                     | Scan gedaan per gemeente om te kijken hoe leidinggevenden ervoor staan.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Digitaal leiderschap meenemen in leiderschapstraject.                                                                                                                                                                                             |
| Communicatie                                  | Communicatieplan, campagne en kalender ontwikkeld. Daarbij allerlei communicatiemiddelen zoals posters, cartoons, complimentenkaartjes, flyers, infographic. Daarbij is er een huisstijl ontwikkeld (met standaard powerpoint) en middelen voor de week v.d. digitale vaardigheden (interview, teasers, filmpje gemeentesecretarissen), filmpje van TikTok Tammo | Na livegang communicatie op stimuleren invullen zelfscan en aan de slag gaan. Daarbij digitale vaardigheden verder inbedden in organisatie. Dit kan door digitips te blijven delen (digicoaches) of het delen van de nieuwsartikelen van de site. |



## Verantwoordelijkheden/rollen

| Wie                    | Wat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanjager               | Verantwoordelijk voor het enthousiasmeren, aanjagen en het uitrollen van het programma en de afstemming hierover met de opdrachtgever van de organisatie. Hij/zij is de verbindende schakel tussen de verschillende afdelingen intern en deelt de bevindingen met de collega's en de aanjager van andere gemeenten. Hij/zij geeft daarnaast leiding aan/coacht de digicoaches. |
| HR-professional        | Denkt mee in functieprofielen, competenties, en de rol van digitale vaardigheden in sollicitatie- en functioneringsgesprekken.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Opleidingsadviseur     | Denkt mee over de inzet van nieuwe en bestaande leermiddelen, cursussen en hoe nieuwe online tools zo makkelijk en toegankelijk mogelijk kunnen worden gemaakt. Denkt daarbij samen met digicoaches mee over inspiratiesessies/trainingen.                                                                                                                                     |
| Informatiemanager      | Denkt mee over toekomstvisie digitale vaardigheden en helpt met de vertaling naar HR-strategie/uitvoering programma digivaardig in de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                |
| Communicatiemedewerker | Brengt de communicatiecampagne (o.b.v. het communicatieplan) tot uitvoering. Zorgt in overleg met HR en IM dat de juiste middelen gedeeld worden.                                                                                                                                                                                                                              |
| Servicedesk            | Levert de meest gestelde vragen en problemen aan van de medewerkers, denkt mee over het toegankelijk maken en houden van ICT-applicaties en leert van de ervaringen en uitdagingen van de digitale starters.                                                                                                                                                                   |
| Digicoach              | Coacht de medewerkers, zorgt dat de zelfscans worden ingevuld en dat de daaruit volgende leerdoelen een plek krijgen in een vervolgtraject. De coach wordt opgeleid in samenwerking met Buro StrakZ.                                                                                                                                                                           |

## Wat is er dan minimaal nodig?

- Advies is om intern op het project tot eind 2021 een aanjager voor minimaal 4 uur in de week te zorgen voor de uitvoering van het programma. Een gemeente kan er ook voor kiezen om deze taken bij een HR/opleidingsadviseur te beleggen.
- Advies is om t/m het einde van het jaar tweewekelijks/maandelijks de HR-professional/opleidingsadviseur, informatiemanager, communicatiemedewerker en digicoach bij elkaar te laten komen om vervolgspraken te maken.
- In onderstaande overzicht schetsen we twee scenario's. Een minimale variant en een maximale variant van het programma digivaardig in de gemeente. De mate van ambitie bepaalt de mate van inzet.

|                           | Minimale variant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Maximale variant                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Website                   | Aankomende twee jaar gaat de gemeente door met de website "Digivaardig in de Gemeente". Medewerkers worden gestimuleerd om de zelfscan te doen, aan de slag te gaan met het opleidingsadvies (deze eventueel te bespreken met de teamleider) en na een jaar de éénmeting. De thema's waar nog geen lesmateriaal bij staat worden aangevuld. Er wordt gekeken naar het lesmateriaal van de zorg om zo laagdrempelig (en zonder extra kosten) de website verder aan te vullen en men een inspirerend platform te kunnen blijven bieden. | Aankomende 5 jaar in samenwerking met informatiemanagement het platform uitbreiden met lesmateriaal gericht op de vaardigheden die nodig zijn in de toekomst.                                    |
| Programma en communicatie | De digicoaches zijn beschikbaar voor vragen. Ook organiseren ze af en toe een digiquiz en delen ze digitips. Daarbij ondersteunt communicatie bij het verloop van het project.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Inbedden digitale vaardigheden door inloopspreekuren, stimuleren leidinggevenden om met het thema aan de slag te gaan, trainingen (aan de hand van de uitkomsten zelfscan) en inspiratiesessies. |
| Samenwerking              | De drie gemeenten houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en kijken waar samengewerkt kan worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Er wordt onderzocht of een samenwerking met meerdere gemeenten opgezet kan worden.                                                                                                               |



## Hieruit komen de volgende rollen:

| Wie                                | Rol                                                | Taken/tijdsinschatting minimaal per week                                                        | Taken/tijdsinschatting maximaal per week                                                                                          |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HR adviseur/<br>opleidingsadviseur | Contentbeheerder<br><br>Suggestie: HR ondersteuner | 4 uur<br>Beheer website & bijhouden resultaten zelfscan, bekijken inzet lesmateriaal zorg.      | 8 uur<br>Samen met functioneel beheerder lesmateriaal ontwikkelen of inkopen                                                      |
|                                    | Aanjager                                           | 4 uur<br>Aanjager project (tweewekelijks bij elkaar komen met werkgroep), coachen digicoaches   | 12 uur<br>Aanjager project (nieuwe plannen ontwikkelen), inspiratiesessies, coachen digicoaches, contact met andere gemeenten     |
|                                    | Adviseur                                           | 0 uur                                                                                           | 8 uur<br>Inzet nieuw lesmateriaal, trainingen aanbieden, inbedding digivaardig (functieprofielen, minder digitaal vaardigen etc.) |
| Management                         | Teamleider HR/Directie                             | 0 uur<br>Inbedden digitale vaardigheden in organisatie                                          |                                                                                                                                   |
|                                    | Teamleiders                                        | 0 uur<br>Aandacht digitale vaardigheden binnen team in het kader van reguliere goede gesprekken |                                                                                                                                   |
| Communicatie                       |                                                    | 2 uur<br>Uitvoering campagne                                                                    | 8 uur<br>Ontwikkelen nieuw materiaal campagne                                                                                     |
| Digicoach                          |                                                    | 4 uur<br>Helpen collega's bij ontwikkelen digitale vaardigheden                                 | 12-16 uur<br>Digiquizen, inloopspreekuur, inspiratiesessies                                                                       |
| Informatiemanager                  |                                                    | 0 uur                                                                                           | 4 uur<br>Adviseren toekomstvisie digitale vaardigheden                                                                            |
| AVG functionaris                   |                                                    | 0 uur<br>Paar aanvragen per jaar                                                                | 0 uur<br>Paar aanvragen per jaar                                                                                                  |
| Functioneel beheerder              |                                                    | 0 uur<br>Krijgt af en toe vragen over systeem, informatie vanuit leverancier                    | 4 uur<br>Lesmateriaal ontwikkelen                                                                                                 |

## Samenwerkingsverband

Vanaf 1 juli stopt het project "Digivaardig in de gemeente". Dit betekent niet dat de samenwerking op hoeft te houden, want dit levert veel voordelen op. Zoals:

- Gezamenlijk ontwikkelen lesmateriaal
- Gezamenlijk aanbieden/inkopen van trainingen/inspiratiesessies
- Uitwisselen ervaringen (HR/digicoaches)
- Bijvangst > ervaringen delen vanuit dezelfde specialisaties (voorbeeld kennisfestival)

Momenteel zijn er verschillende werkgroepen die elkaar regelmatig spreken en samen producten ontwikkelen. Het advies is om naast de community de inhoudelijke specialisten wel bij elkaar te laten komen. Suggestie:

| Wie             | Samenwerking                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stuurgroepleden | Stuurgroepleden stoppen ermee. Per kwartaal komen de teamleiders HR bij elkaar om ervaringen uit te wisselen en eventuele samenwerkingsafspraken (wellicht ook met andere gemeenten) te maken. |
| HR              | Maandelijks een afspraak om ervaringen te delen/vervolgafspraken te maken.                                                                                                                     |
| Digicoaches     | Maandelijks een afspraak om ervaringen te delen/vervolgafspraken te maken.                                                                                                                     |
| Communicatie    | Tweemaandelijks een afspraak om ervaringen te delen/vervolgafspraken te maken.                                                                                                                 |

## Financiën na project

|                                             | Start kosten na project | Per jaar per gemeente | Kosten 2021 | Kosten 2022 |
|---------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|-------------|
| <b>Zimpa Assen/Westerkwartier</b>           | 01-07-2021              | € 5.760,00            | € 2.880,00  | € 5.760,00  |
| <b>Zimpa Groningen</b>                      | 01-07-2021              | € 7.980,00            | € 3.990,00  | € 7.980,00  |
| <b>Aegolius</b>                             | 01-03-2022              | € 4.500,00            | € -         | € 4.500,00  |
| <b>Advies: budget training/lesmateriaal</b> | 01-07-2021              | € 10.000,00           | € 5.000,00  | € 10.000,00 |

# Digivaardig in de gemeente

