

Vragenlijst Beoordeling digitale maturiteit voor klanten van Europese digitale-innovatiehubs (EDIH)

Doelgroep: **Overheidsorganisaties**

Fase: T0 (vóór aanvang van EDIH-steun)

MODULE 1: Klantgegevens

Verstrek in deze module algemene informatie over de overheidsorganisatie die geïnteresseerd is in EDIH-steun. Deze gegevens zijn nodig om te analyseren hoe het niveau van de digitale maturiteit van uw organisatie zich verhoudt tot dat van vergelijkbare organisaties.

M1.1. Algemene gegevens:

1. Datum
2. Naam van de door de EDIH ondersteunde organisatie:
3. Ander identificatienummer (btw-nummer of vergelijkbaar):
4. Contactpersoon:
5. Functie binnen de organisatie:
6. E-mailadres:
7. Telefoonnummer:
8. Website:
9. Soort overheidsorganisatie:
 1. nationale autoriteit
 2. regionale autoriteit
 3. provinciale/gemeentelijke autoriteit
 4. anders
10. Personeelsbestand organisatie:
 1. kleine organisatie (0-49)
 2. middelgrote organisatie (50-249)
 3. grote organisatie (250 en meer)
11. Volledig postadres (straat, huisnummer, postcode, plaats, land)
12. PIC¹-nummer (indien bekend, in te vullen door EDIH)

M1.2. Sector van werkzaamheden:

13. In welke van de volgende overheidsgebieden is uw organisatie actief²? Selecteer maximaal twee antwoorden.

Primair (één antwoord verplicht):

1. Algemene overheidsdiensten
2. Defensie
3. Openbare orde en veiligheid
4. Economische zaken
5. Milieubescherming
6. Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen

¹ Identificatiecode voor deelnemers.

² De classificatie van overheidsfuncties (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG))

7. Gezondheidszorg
8. Recreatie, cultuur en godsdienst
9. Onderwijs
10. Sociale bescherming
11. Anders

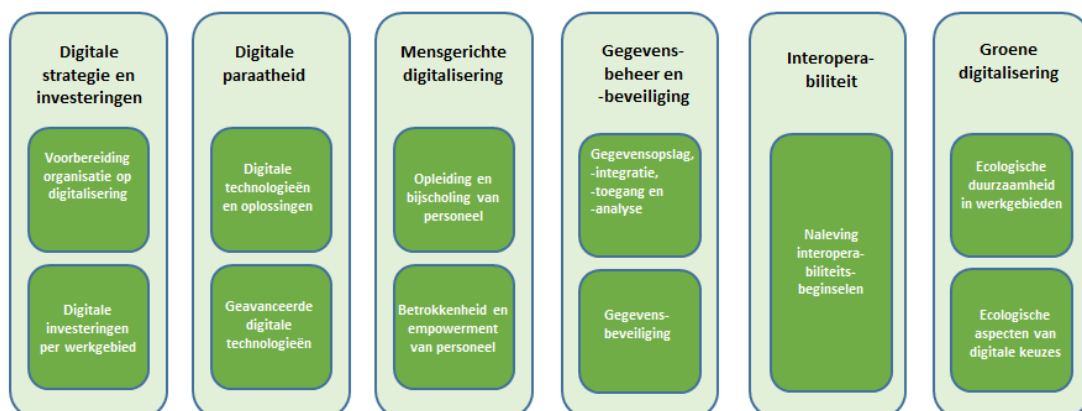
Secundair (optioneel):

1. Algemene overheidsdiensten
2. Defensie
3. Openbare orde en veiligheid
4. Economische zaken
5. Milieubescherming
6. Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen
7. Gezondheidszorg
8. Recreatie, cultuur en godsdienst
9. Onderwijs
10. Sociale bescherming
11. Anders

MODULE 2: Digitale maturiteit

Vragen in deze module zijn bedoeld om de digitale maturiteit van uw organisatie te meten. Deze informatie helpt bij het bepalen van het vertrekpunt van het digitale transformatietraject van uw organisatie en het identificeren van gebieden waar mogelijk EDIH-steun nodig is. De informatie helpt ook bij het beoordelen van de diensten die uiteindelijk door de EDIH worden geleverd en bij het beter afstemmen van het EU-beleid en de financiële instrumenten ter ondersteuning van EDIH's. De volgende dimensies zullen worden beoordeeld (met toepassing van de beoordelingscriteria op de eindpagina):

Toetsingskader Digitale maturiteit voor overheidsorganisaties
Bron: EC JRC eigen uitwerking.



M2.1. Digitale strategie en investeringen

De vragen van deze dimensie zijn bedoeld om de algemene stand van zaken van een digitaliseringsstrategie in uw organisatie vast te leggen. Ze gaan over de paraatheid van de organisatie om een start te maken met digitalisering, waarvoor mogelijk nog niet voorziene organisatorische en economische inspanningen en gerelateerde investeringen in digitalisering per activiteitengebied (uitgevoerd of gepland) nodig zijn.

1. Op welke van de volgende manieren is uw organisatie voorbereid op (meer) digitalisering? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.
 1. De digitaliseringsbehoeften zijn geïdentificeerd en afgestemd op de beleids-/administratieve doelstellingen
 2. Er zijn financiële middelen (eigen middelen, subsidies, leningen) geïdentificeerd om digitaliseringsprojecten gedurende minimaal de volgende twee jaar veilig te stellen
 3. De ICT-infrastructuren³ staan klaar om digitaliseringsplannen te ondersteunen
 4. Er zijn ICT-specialisten als werknemer/onderaannemer tewerkgesteld (of de behoeften inzake aanwerving/onderaanneming zijn geïdentificeerd)
 5. Er is een passend niveau van politiek engagement om de noodzakelijke organisatorische veranderingen te leiden
 6. Het management van de organisatorische eenheden/afdelingen en hun medewerkers zijn voorbereid om digitaliseringsplannen te ondersteunen
 7. De interne en externe operationele processen kunnen worden aangepast indien vereist in het kader van digitalisering
 8. De offlinediensten staan klaar om online te worden gebracht of verder door digitale technologieën te worden gemoderniseerd
 9. De tevredenheid van burgers en andere belanghebbenden (bedrijven, ngo's enz.) met onlinediensten/-interacties wordt regelmatig gemonitord (bv. via feedbackformulieren, e-mailverkeer, sociale media enz.)
 10. De risico's van digitalisering (bv. niet-geplande effecten op andere gebieden⁴) zijn afgewogen

2. Op welke van de volgende operationele gebieden heeft uw organisatie reeds geïnvesteerd in digitalisering en in welke is zij van plan dit in de toekomst te doen? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.

³ Over het algemeen verwijst dit voornamelijk naar hardware, maar het omvat ook de netwerkinfrastructuur, cloudinfrastructuur (gegevensopslag en dienstverlening), servers (gegevensverzameling en lokaal beheer) en tablets/terminals/pc's voor personeel enz.

⁴ Mogelijke voorbeelden van risico's van de invoering van geavanceerde digitalisering zijn: ontslag van werknemers, introductie van technologische vooringenomenheid en oneerlijkheid, bedreigingen voor de vertrouwelijkheid van gegevens enz.

| | Reeds geïnvesteerd | Van plan om te investeren |
|--|--------------------|---------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Interne bedrijfsvoering (administratieve, structurele, organisatorische processen)⁵ 2. Externe bedrijfsvoering (governanceprocessen met inbegrip van nieuwe vormen van burgerparticipatie)⁶ 3. Beleidsvorming (beleidsvormingscyclus: agendering, formuleren van beleid, vaststellen van beleid, uitvoeren van beleid, evaluatie van beleid)⁷ 4. Verlenen van overheidsdiensten⁸ (of -producten) 5. Financiële administratie (boekhouding, logistiek, e-facturering enz.) 6. Personeelsmanagement 7. Inkoop en openbare aanbestedingen 8. Planning en beheer van projecten | | |

M2.2. Digitale paraatheid:

De dimensie digitale paraatheid geeft een beoordeling van het huidige gebruik van digitale technologieën (zowel reguliere als meer geavanceerde technologieën).

3. Welke van de volgende digitale technologieën en oplossingen worden reeds door uw organisatie gebruikt? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.
 1. Connectiviteitsinfrastructuur (bv. hogesnelheidsinternet (glasvezel), diensten voor cloudcomputing, toegang op afstand tot kantoorssystemen)
 2. Website
 3. Webformulieren of forums om met burgers te communiceren
 4. Live chats, sociale netwerken en/of chatbots om met burgers te communiceren
 5. Hulpmiddelen voor samenwerking op afstand (bv. platform voor telewerken, videovergaderen, virtueel leren, dienstspecifieke platformen en hulpmiddelen)
 6. Intern webportaal (intranet)
 7. Informatiebeheersystemen (bv. enterprise resource planning, boekhouding, personeelsmanagement, klantbeheersysteem, e-facturering)
 8. Instrumenten voor digitale overheidsdiensten (online interactie met burgers en/of bedrijven, online dienstverlening)
 9. Instrumenten voor openbare aanbestedingen (eProcurement)

⁵ Verwijst naar de introductie van digitalisering om de kwaliteit en efficiëntie van interne en externe processen te verbeteren: opzetten van nieuwe organisatievormen, introductie van nieuwe managementmethoden en -technieken, nieuwe werkwijzen.

⁶ Verwijst naar de introductie van digitalisering voor het opzetten van nieuwe governancemethoden (voor relaties tussen burgers (en/of) bedrijven met de overheid), betrokkenheid van nieuwe actoren, nieuwe patronen van cocreatie en interactie.

⁷ Verwijst naar de introductie van digitalisering voor het verbeteren van het identificeren van de behoeften van burgers en het verkorten van de tijd die nodig is om beleid te ontwikkelen, testen, in te voeren en verspreiden.

⁸ Verwijst naar de introductie van digitalisering voor het creëren van nieuwe overheidsdiensten of -producten of verbetering van het bestaande aanbod.

4. Welke van de volgende geavanceerde digitale technologieën⁹ worden reeds door uw organisatie gebruikt? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn aan de hand van de geleverde schaal.

(Niet gebruikt; Overwogen om te gebruiken; Prototyping; Testen; Invoering; Operationeel)

1. Artificiële intelligentie (bv. machinaal leren, zelflerende systemen; regelgebaseerde systemen; cognitieve computersystemen, predictieve analyses; robotgestuurde procesautomatisering; natuurlijke-taalverwerking, textmining, zien met behulp van een computer)
2. Communicatietechnologieën (bv. 5G-netwerken en draagbare apparaten; programmatuur-gedefinieerde netwerken)
3. Computerinfrastructuren (bv. high-performance computing; cloudcomputing; edgecomputing)
4. Gedeeldgrootboektechnologie (bv. blockchain; andere gedeeldgrootboektechnologieën)
5. Digitale identiteit en beveiliging (bv. firewalls en protocollen; antivirusprogramma's en kwetsbaarheidsscanners; biometrische screening; cloudgerichte cyberbeveiliging; geavanceerde gebruikersanalyses; mobiele identificatie; kaders voor digitale identiteit)
6. Immersieve technologie (bv. augmented reality (AR); virtual reality (VR))
7. Internet der dingen en slimme apparaten (bv. mobiele apparaten, draagbare apparaten en sensoren; platformen voor het internet der dingen)
8. Software en dienstentechnologie (bv. API's, webdiensten, microservices incl. registers en veelzijdige platforms; Enterprise Service Bus-technologie en overheidsdienstprogramma's)

M2.3. Mensgerichte digitalisering:

Deze dimensie kijkt naar de training, betrokkenheid en empowerment van het personeel met en door digitale technologieën, en hoe hun arbeidsomstandigheden zijn verbeterd, met het oog op het verhogen van hun productiviteit en welzijn.

5. Wat doet uw organisatie om haar personeel om en bij te scholen op het gebied van digitalisering? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.

1. Beoordeelt hiaten in digitale vaardigheden van het personeel
2. Ontwerpt een trainingsplan om personeel op te leiden en bij te scholen
3. Organiseert korte trainingen, verstrekt tutorials/richtlijnen en andere middelen op het gebied van e-learning
4. Bevordert het "al doende leren"/intercollegiaal leren, mogelijkheden om te experimenteren
5. Biedt stages en arbeidsplaatsen in belangrijke capaciteitsgebieden
6. Sponsort personeelsdeelname aan opleidingen georganiseerd door externe organisaties (opleidingsaanbieders, academische wereld, leveranciers)
7. Maakt gebruik van gesubsidieerde opleidings- en bijscholingsprogramma's

⁹ Onlangs is in een onderzoek van het JRC een aantal opkomende en rijpe technologieën in de publieke sector voorgesteld die relevant zijn voor het ontwerp en de invoering van digitale overheidsdienstverlening: Europese Commissie, Gemeenschappelijk Centrum voor onderzoek (JRC), Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services: a step towards building an innovative public services observatory in the EU*, Misuraca, G.(red.), Lobo, G.(red.), Bureau voor publicaties van de Europese Unie, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

6. Hoe betreft uw organisatie haar personeel en eindgebruikers (burgers/bedrijven in het geval van digitale overheidsdiensten) bij het accepteren en toepassen van nieuwe digitale oplossingen? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.
1. Vergroot het bewustzijn onder het personeel van nieuwe digitale technologieën
 2. Communiceert op een transparante en inclusieve manier plannen voor digitalisering aan het personeel
 3. Gaat de acceptatie onder het personeel na en neemt maatregelen om de mogelijke indirecte gevolgen te beperken (bv. angst voor veranderingen); een cultuur van “altijd klaar staan” versus een evenwicht tussen werk en privéleven; waarborgen voor risico’s van privacy-schendingen enz.)
 4. Betreft personeel (ook niet-ICT medewerkers) bij het ontwerp en de ontwikkeling van de digitalisering van producten/diensten/processen
 5. Geeft medewerkers meer autonomie en geschikte digitale hulpmiddelen om beslissingen te nemen en uit te voeren
 6. Richt banen en workflows anders in of past deze aan op basis van de feedback van het personeel
 7. Stelt flexibelere werkregelingen vast die mogelijk worden gemaakt door digitalisering (bv. telewerken, hybride werken)
 8. Stelt een digita(a)l(e) ondersteuningsteam/-dienst (intern, extern) ter beschikking van het personeel
 9. Stelt een digita(a)l(e) ondersteuningsteam/-dienst (intern, extern) ter beschikking van de eindgebruikers
 10. Gebruikt feedback van eindgebruikers (burgers/bedrijven) om digitale overheidsdiensten te verbeteren

M2.4. Gegevensbeheer en -beveiliging

Bij deze dimensie wordt vastgesteld op welke manier gegevens digitaal worden opgeslagen, worden georganiseerd binnen de organisatie, toegankelijk worden gemaakt op aangesloten apparaten en worden gebruikt voor zakelijke doeleinden, waarbij wordt gezorgd voor voldoende gegevensbescherming via cyberbeveiligingsregelingen. De vraag heeft betrekking op gegevens die zijn opgeslagen in alle mogelijke vormen, inclusief documenten.

7. Hoe worden uw organisatiegegevens beheerd (d.w.z. opgeslagen, georganiseerd, geopend en gebruikt)? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.
1. De organisatie heeft een beleid/plan/maatregelenpakket voor gegevensbeheer
 2. De organisatie gebruikt geen papieren formulieren om gegevens te verzamelen
 3. Gegevens worden in de organisatie alleen digitaal opgeslagen (bv. in kantoorapplicaties, e-mailmappen, autonome applicaties, databases, documentbeheersystemen, ERP enz.)
 4. Gegevens zijn goed geïntegreerd (bv. via interoperabele systemen, API’s), zelfs wanneer ze worden gedistribueerd over verschillende systemen
 5. Gegevens zijn vanaf verschillende apparaten en locaties in realtime toegankelijk
 6. Verzamelde gegevens worden stelselmatig geanalyseerd en gerapporteerd in het kader van de besluitvorming
 7. De gegevens van de organisatie worden met gegevens van derden aangevuld (d.w.z. gegevens van andere overheidsorganisaties en/of partijen uit de particuliere sector)
 8. De analyses van de organisatiegegevens zijn regelmatig toegankelijk zonder deskundige hulp (bv. via dashboards)
 9. De gegevens van de organisatie zijn openbaar beschikbaar via een open data-beleidsplan

8. Zijn de gegevens van uw organisaties voldoende beveiligd? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.

1. Er geldt een beleid/reeks maatregelen voor gegevensbeveiliging in onze organisatie
2. Er zijn plannen en maatregelen vastgesteld om de gegevens van de organisatie te beschermen tegen cyberaanvallen
3. Het personeel wordt regelmatig voorgelicht en opgeleid als het gaat om problemen/risico's op het gebied van cyberbeveiliging en gegevensbescherming
4. Cyberdreigingen worden regelmatig gemonitord en beoordeeld
5. Er wordt een volledige back-up van kritieke gegevens bijgehouden (off-site/in de cloud)
6. Er is een bedrijfscontinuïteitsplan voorhanden in het geval van catastrofale storingen (bv. alle gegevens vergrendeld door een ransomware-aanval of fysieke schade aan de IT-infrastructuur)

M2.5. Interoperabiliteit

Deze dimensie onderzoekt het niveau van interoperabiliteit¹⁰ dat de organisatie heeft bereikt, afgemeten aan het niveau van planning/invoering van een aantal van de twaalf interoperabiliteitsbeginselen van het nieuwe Europese interoperabiliteitskader (EIF)¹¹.

9. Wat doet uw organisatie tijdens het digitaliseren van processen en diensten om gegevens, informatie en kennis te delen met andere overheidsorganisaties? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn op uw organisatie aan de hand van de aangegeven schaal.

(Niet ingevoerd en/of geen plannen om in te voeren; Van plan om in te voeren; Reeds ingevoerd)

| | Ingevoerd | Gepland |
|--|-----------|---------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Publiceert gegevens als open data 2. Waarborgt een gelijk speelveld voor open-sourcesoftware 3. Geeft de voorkeur aan open specificaties 4. Zorgt voor interne zichtbaarheid en zorgt voor externe interfaces voor geleverde diensten 5. Gebruikt oplossingen, informatie en data opnieuw en deelt deze 6. Legt de eindgebruiker geen technologiespecifieke oplossingen op 7. Zorgt voor overdraagbaarheid van gegevens 8. Geeft eindgebruikers opties om toegang te krijgen tot diensten die het beste bij hun behoeften passen | | |

¹⁰ Voor de doeleinden van het EIF is interoperabiliteit het vermogen van organisaties (overheidseenheden of een entiteit die namens hen optreedt, of EU-instellingen of -organen) om samen te werken om doelen te bereiken die beide partijen ten goede komen, waarbij informatie en kennis tussen deze organisaties wordt uitgewisseld door de bedrijfsprocessen die ze ondersteunen, door middel van gegevensuitwisseling tussen hun ICT-systemen.

¹¹ Het nieuwe EIF legt twaalf interoperabiliteitsbeginselen vast als fundamentele gedragsaspecten om acties op het gebied van interoperabiliteit te stimuleren. Het zijn algemene interoperabiliteitsbeginselen die relevant zijn voor het proces om interoperabele Europese overheidsdiensten tot stand te brengen. Meer informatie: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf

9. Zorgt voor één aanspreekpunt voor toegang tot diensten
10. Vraagt gebruikers alleen om relevante informatie en doet dat eenmalig
11. Biedt personen met een beperking, ouderen en andere kansarme groepen toegang tot diensten
12. Maakt diensten beschikbaar in meer dan één taal
13. Zorgt ervoor dat de uitwisseling van gegevens met eindgebruikers veilig en betrouwbaar is
14. Geeft voorrang aan het gebruik van diensten via digitale kanalen
15. Gebruikt formaten voor gegevensopslag die zorgen voor langdurige toegankelijkheid
16. Digitale oplossingen worden geëvalueerd, rekening houdend met de behoeften van de gebruiker en een afweging tussen kosten en baten

M2.6. Groene digitalisering:

Met deze dimensie wordt het vermogen van een organisatie in kaart gebracht om digitalisering door te voeren met een langetermijnaanpak, waarbij verantwoordelijkheid wordt genomen voor en zorg uitgaat naar de bescherming en duurzaamheid van natuurlijke hulpbronnen en het milieu.

10. In hoeverre maakt uw organisatie gebruik van digitale technologieën om zo bij te dragen aan ecologische duurzaamheid? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.

1. Duurzaam organisatiemodel (bv. milieubewuste bedrijfsvoering)
2. Duurzame dienstverlening (bv. papierloze digitale overheidsdiensten)
3. Inkoop van duurzame producten (bv. rekening houdend met criteria als ecologisch ontwerp, levenscyclusplanning van end-to-endproducten, einde levensduur en verlenging gebruiksduur)
4. Rekening houden met emissies, verontreiniging en/of afvalbeheer
5. Duurzame energieopwekking in de eigen faciliteit
6. Optimalisatie van energieverbruik/-kosten
7. Verlaging van vervoerskosten
8. Digitale toepassingen om verantwoord consumentengedrag te stimuleren
9. Papierloze administratieve processen

11. Houdt uw organisatie bij haar digitale keuzes en praktijken rekening met de gevolgen voor het milieu? Beoordeel alle antwoorden die van toepassing zijn aan de hand van deze schaal: *Nee, Gedeeltelijk, Ja.*

1. Milieukwesties en -normen zijn in de digitale strategie van de organisatie opgenomen
2. Er is een milieubeheersysteem/-certificering ingevoerd
3. Milieuaspecten maken deel uit van de inkoopcriteria voor digitale technologieën/leveranciers
4. Het energieverbruik van digitale technologieën en de gegevensopslag worden gemonitord en geoptimaliseerd
5. Recycling/hergebruik van oude technologische apparatuur wordt actief toegepast door de organisatie