

Vragen Digitale Maturiteitstool

Strategie/Leiderschap

1. Mijn organisatie heeft een visie die rekening houdt met de uitdagingen en kansen die de digitale transformatie in de samenleving biedt.
2. Mijn organisatie maakt in haar beleidsdocumenten duidelijk dat ze open staat voor digitale veranderingen.
3. Mijn organisatie heeft in haar beleidsdocumenten een duidelijke visie en strategie geformuleerd over de rol die digitale tools en processen spelen bij het bereiken van haar doelstellingen.
4. In mijn organisatie begrijpt iedereen die er professioneel werkzaam is de visie en strategie rond de digitale werking van de organisatie.
5. Mijn organisatie heeft een actieve digitale bewaarstrategie die vertaald is in acties om belangrijke digitale documenten voor een lange termijn te bewaren en toegankelijk te maken.
6. Mijn organisatie past haar digitale strategie aan aan nieuwe technologieën, trends en veranderende wetgeving en aan de manier waarop die een impact kunnen hebben op haar digitale werking.
7. Mijn organisatie stelt haar medewerkers tijd en middelen ter beschikking om nieuwe ideeën te ontwikkelen over digitale transformatie die haar werking of bepaalde werkprocessen kunnen verbeteren.
8. Mijn organisatie gaat met nieuwe ideeën over digitale transformatie aan de slag. Ze prioriteert ideeën, en werkt bepaalde ideeën van concept tot implementatie uit.
9. Mijn organisatie verzekert dat ze voldoende deskundigheid bezit (in huis of via externen) om digitale veranderingen binnen de organisatie te managen.
10. Mijn organisatie maakt de nodige tijd en middelen beschikbaar om digitale veranderingen binnen de organisatie te managen.

Interactie met doelgroepen

11. Mijn organisatie speelt maximaal in op de noden, wensen en behoeften van haar doelgroepen op het vlak van digitale communicatie door alle relevante digitale communicatiekanalen te gebruiken.
12. Mijn organisatie heeft een goed zicht op de (veranderende) digitale noden, wensen en behoeften van haar doelpubliek met betrekking tot haar kernactiviteiten.
13. Mijn organisatie gebruikt de evaluatiegegevens van de digitale interactie met haar doelgroepen om haar digitale strategie vorm te geven.

14. Mijn organisatie gebruikt vormen van digitale communicatie en marketing die nieuw voor haar zijn om de interactie met haar doelgroepen te optimaliseren.
15. Mijn organisatie stuurt, indien nodig, haar communicatie bij op basis van de evaluatie van de impact van haar digitale communicatieacties.
16. Mijn organisatie presenteert zichzelf, waar dat nodig is, op een herkenbare, consistente manier via alle communicatiekanalen die voor haar relevant zijn.
17. Mijn organisatie verleent haar diensten op een succesvolle manier via verschillende digitale kanalen.
18. Mijn organisatie biedt tools of portalen aan waardoor haar doelgroepen in staat zijn om zelfstandig een antwoord te vinden op vragen.
19. Mijn organisatie begeleidt de personen die hulp nodig hebben bij het zelfstandig vinden van een antwoord met behulp van de aangeboden tools of portalen.
20. Mijn organisatie biedt digitale tools aan die haar doelgroepen in staat stellen om op een gebruikersvriendelijke manier digitale inhoud te creëren. De doelgroepen participeren zo digitaal, en worden co-creator.

Aanbod en diensten

21. Mijn organisatie innoveert haar aanbod en diensten proactief in een veranderende digitale context.
22. Mijn organisatie heeft in de afgelopen drie jaar vernieuwende digitale initiatieven geïmplementeerd die haar aanbod of dienstverlening hebben verbeterd of aangepast.
23. Mijn organisatie heeft digitale initiatieven geïmplementeerd die in overeenstemming zijn met de visie en de beleidsprincipes die ze daarover heeft neergeschreven.
24. Mijn organisatie maakt, waar relevant, haar aanbod en diensten altijd maximaal beschikbaar via digitale kanalen.
25. Mijn organisatie maakt haar kernactiviteit zichtbaar met behulp van haar eigen online kanalen.
26. Mijn organisatie zorgt ervoor dat haar kernactiviteiten vlot vindbaar en toegankelijk zijn via onder meer zoekmachines, sociale media en portalen van derden.
27. Mijn organisatie geeft duidelijk aan of de online inhoud die ze ter beschikking stelt hergebruikt mag worden, en onder welke voorwaarden.
28. Mijn organisatie moedigt haar doelgroepen actief aan om gebruik te maken van haar digitale aanbod en diensten.
29. Mijn organisatie zet relevante vormen van digitale dienstverlening in die nieuw zijn voor haar.
30. Mijn organisatie volgt en evalueert de impact van de media die ze voor haar dienstverlening inzet.

Organisatie en talent

31. In mijn organisatie werken (eventuele) diensten en verschillende personen goed samen aan digitale initiatieven, die goed worden gecoördineerd en afgestemd, en doorstromen naar de hele organisatie.
32. In mijn organisatie bestaan afspraken over wie welke taken rond digitale initiatieven opneemt. De verantwoordelijkheden daarover staan duidelijk in de taakomschrijving van de betrokken medewerkers. Alle collega's zijn geïnformeerd over de gemaakte afspraken.
33. In mijn organisatie zijn de werknemers die met digitale initiatieven bezig zijn, werkzaam in de verschillende diensten en functies. Ze vormen geen eiland op zich binnen de organisatie.
34. Mijn organisatie beschikt over de nodige digitale vaardigheden en expertise om efficiënt digitaal te werken, en doet – waar relevant – een beroep op externe dienstverleners.
35. Mijn organisatie werkt permanent aan de ontwikkeling van digitale vaardigheden die haar personeel nodig heeft (levenslang leren).
36. Mijn organisatie beperkt de manuele (analoge) processen tot het minimum wanneer er een digitaal equivalent beschikbaar is dat efficiënter is en toegevoegde waarde biedt.
37. Mijn organisatie stelt haar werknemers maximaal in staat om digitaal te werken door de benodigde digitale werkinstrumenten aan te bieden.

Digitale processen

38. In mijn organisatie verloopt de interne informatiedoorstroming vlot: gegevens en informatie worden er efficiënt verzameld, beheerd en gedeeld met respect voor de privacygevoeligheid van onder andere personeelsadministratie of persoonsgegevens van derden.
39. Om haar beleid te voeren verzamelt mijn organisatie gegevens over haar interne werking en haar externe context.
40. Mijn organisatie gebruikt efficiënte en gebruiksvriendelijke technologische systemen of software, op maat van de eigen medewerkers. Er bestaan afspraken en overeenkomsten over dagelijkse digitale processen. Er is een goede samenwerking met betrouwbare leveranciers.
41. Mijn organisatie gebruikt efficiënte en gebruiksvriendelijke technologische systemen of software, op maat van het doelpubliek.
42. Mijn organisatie gebruikt technologische systemen of software die duurzaam zijn en goed op elkaar aansluiten.
43. Mijn organisatie werkt waar mogelijk met andere organisaties samen bij het gebruik

van IT-systemen.

44. **Mijn organisatie gebruikt – waar relevant – standaarden, externe thesauri, linked (open) data ...**
45. **Mijn organisatie waakt over de betrouwbaarheid en duurzaamheid van haar digitale informatie.**
46. **In mijn organisatie zijn de processen die te maken hebben met een fysieke dienstverlening digitaal, waar dat een meerwaarde heeft.**
47. **In mijn organisatie zijn de digitale processen die te maken hebben met een fysieke dienstverlening zodanig verfijnd dat manuele handelingen tot het minimum beperkt blijven.**