

Collegebesluit

Onderwerp Vrijgeven uitvoeringskrediet ZBB Actieve wachten ten behoeve van Zelfbediening Anders!	
Nummer	2017/146850
Portefeuillehouder	Spijk, J.K.N. van
Programma/beleidsveld	6.1 Dienstverlening
Afdeling	DVV/PO Procesondersteuning
Auteur	Zalingen, M. van
Telefoonnummer	3382
Kernboodschap	Met het project Zelfbediening Anders! wordt de dienstverlening in de publiekshal uitgebreid met een faciliteit waarmee klanten langs digitale weg zelfstandig producten kunnen afnemen of diensten aan kunnen vragen. Het gaat om een oplossing als vervanging voor de huidige zelfbedieningsbalies. Opzet is om de dienstverlening transparanter en eenvoudiger in het gebruik te maken en af te stemmen op het gebruik van apps en tablets. De gemeentelijke website dient als basis voor de inrichting van de interfaces. In het komende jaar wordt vanuit DVV een project opgestart met als doel de inrichting en functionaliteit van de publiekshal opnieuw gestalte te geven. Opzet is het verminderen van balies en het optimaliseren van de digitale dienstverlening naar bewoners en/of bedrijven. Zelfbediening Anders! draagt bij aan de haalbaarheid(studie) en fungeert als tussenoplossing ter overbrugging van de periode 2017-2021 waarna verwacht wordt met de herinrichting van de publiekshal aan te vangen. In het Investeringsplan 2017-2021 is een uitvoeringskrediet opgenomen voor de dekking van de kosten van dit project (projectbegeleiding en materiaalkosten). Met dit besluit geeft het college dit uitvoeringskrediet vrij.
Behandelvoorstel voor commissie	Commissie Bestuur
Relevante eerdere besluiten	Programmabegroting 2017-2021 (2016/424751) in raadsvergadering op 10 november 2016, onderdeel Investeringsplan 2016-2021.

Besluit College d.d. 29 augustus 2017	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. De daarvoor in het Investeringsplan 2016-2020 opgenomen kredieten (DV 12 en DV 13) ad in totaal € 135.000 vrij te geven voor de implementatie van Zelfbediening Anders! in de Publiekshal. de secretaris, de burgemeester,
--	--

1. Inleiding

De Haarlemmer wil een snellere en meer transparante dienstverlening, waarbij zelfbediening een grote rol speelt. Het Klantcontactcentrum (hierna KCC) is bezig met een verandering richting een meer flexibele organisatie die beter kan inspelen op de klant in een verander(en)de maatschappij. Verder is er ook behoefte aan meer persoonlijke dienstverlening. Deze veranderingen vereisen verschillende bewegingen. Er wordt naar manieren gekeken om zelfbediening in de hal uit te breiden en om meer dienstverlening op maat te bieden aan een groep klanten die meer aandacht nodig heeft. De rol van de hosts in de hal wordt actiever in het ondersteunen van de klant.

Hiervoor is een project gestart met de naam Zelfbediening Anders!.

In december 2016 is er een pilot gehouden met het eerste product voor zelfbediening, het digitale verhuisformulier. Hierbij is gebruik gemaakt van het bestaande webformulier, met speciale aanvullingen voor gebruik in de hal.

Momenteel is er een (proef)opstelling in de hal met een aantal tablets en wordt de functionaliteit verder uitgebreid.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit de daarvoor in het Investeringsplan 2016-2020 opgenomen kredieten (DV 12 en DV 13) ad in totaal € 135.000 vrij te geven voor de implementatie van Zelfbediening Anders! in de Publiekshal.

3. Beoogd resultaat

Uitbreiding van de dienstverlening in de publiekshal door een faciliteit te bieden voor klanten om zelfstandig producten aan te vragen met de mogelijkheid ondersteuning te krijgen waar dat nodig is.

Dit project heeft als doel de dienstverlening aan de klanten te verhogen. Uitbreiding van de dienstverlening in de publiekshal is nodig zodat burgers en bedrijven zelf producten kunnen afnemen. Daarbij kunnen ze worden ondersteund door hosts.

4. Argumenten

Het besluit past in het ingezet beleid.

Binnen beleidsveld Burger en Bestuur levert dit besluit een bijdrage aan de uitvoering van programma Dienstverlening en Communicatie (Nieuwe Bestuursstijl). Bij dit programma is het uitgangspunt “Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het hoort, maatwerk waar het moet”.

Het besluit sluit voorts aan bij de toekomstvisie waarin er zonder balies gewerkt zal gaan worden.

Het besluit biedt een eenvoudig en laagdrempelig systeem voor burgers en bedrijven in de publiekshal om te informeren, producten af te nemen.

De huidige software op de zelfbedieningszuilen waarbij informatie of diensten worden geleverd, voldoen niet aan de verwachting. De nieuwe inrichting biedt ruimte voor toekomstige wensen op het gebied van dienstverlening.

Het besluit draagt bij aan de doelstellingen van motie 25 (MOTIE Service gerichte gemeente: eenvoudige formulieren en procedures) uit de vaststelling kadernota van 30 juni 2016.

De combinatie van een laagdrempelig en eenvoudig digitaal systeem, in combinatie met de hosts in de publiekshal biedt een goede oplossing voor de digitaal minder vaardige burger.

Evaluatie pilot was positief

In januari is de pilot geëvalueerd en de uitkomst was zeer positief. Dit is reden om deze ontwikkeling verder uit te breiden zodat meerdere producten in de hal kunnen worden aangeboden. Er zal gestart worden met de ‘Periodieke verklaring’. Gevolgd door ‘Parkeervergunning aanvragen’ en het aanvragen van diverse uittreksels.

Aanschaf nieuwe apparatuur

Naast een digitale component is er ook een fysieke component. De gekozen oplossing is eenvoudig en mobiel en zal worden uitgerold op iPads. Deze dienen aangeschaft te worden. Daarnaast moet er een keuze worden gemaakt voor een nieuw betaalsysteem en er moet een oplossing worden gevonden voor het uitprinten van documenten. Hierbij spelen klantvriendelijkheid van de locatie en privacy een rol.

Benodigde middelen zijn opgenomen in Investeringsplan 2017-2021

In het investeringsplan DV12 en DV 13 zijn middelen opgenomen ten behoeve van de digitaliseringsprojecten ten behoeve van de klantcontacten. De kosten ad € 135.000 vallen binnen de middelen die beschikbaar zijn.

De middelen zullen volgens onderstaande tabel aangewend worden.

	2017	2018	Totaal
Projectbegeleiding	40.000	40.000	80.000
Materiaalkosten	30.000	25.000	55.000
Totaal	70.000	65.000	135.000

5. Risico's en kanttekeningen

Geen

6. Uitvoering

De uitvoering ligt bij de afdeling Procesondersteuning van DVV.

7. Bijlagen

Geen