



Bestuurlijke agendazaak

Haarlem

Onderwerp Motie 25 Service gerichte gemeente eenvoudige formulieren en procedures	Soort: Moties Nummer: 2016/334621 Programmanummer 6.1 Dienstverlening
Bestuursorgaan en Ontstaansdatum Gemeenteraad Haarlem d.d. 30-6-2016	Indiener/Fractie Christenunie Haarlem,
Omschrijving Verzoekt het college: Gemeentebreed op basis van LEAN-principes in kaart te brengen waar de dienstverlening richting burgers en ondernemers sneller, goedkoper en eenvoudiger kan door: • Mogelijk maken van digitaal aanvragen van regelingen; • Systematische vereenvoudiging van aanvraagformulieren voor bijvoorbeeld subsidies, leningen, bijzondere bijstand en maatschappelijke ondersteuning door onder andere het verminderen van opvragen van gegevens die niet strikt noodzakelijk zijn en het verbeteren van de leesbaarheid • Verkorting van beslistermijnen met waar mogelijk als uitgangspunt verstrekking binnen één dag; • Vereenvoudiging van regelingen zoals een witgoedregeling voor mensen die langdurig in de bijstand zitten in plaats van de omslachtige regeling duurzame gebruiksgoederen in de bijzondere bijstand; En de raad binnen een jaar te informeren van de resultaten van deze analyse en voorstellen te doen voor door te voeren verbeteringen in de service aan burgers en ondernemingen in de stad.	Afdeling DVV/PO Verantwoordelijke Barneveld, H.H.O. Email hbarneveld@haarlem.nl Telefoonnummer 023-5114004

Afdoening**De gevoerde werkwijze**

Op onze website www.Haarlem.nl is de mogelijkheid gecreëerd om aanvragen digitaal in te dienen. Dit is mogelijk door in te loggen middels DIGID. Gekozen is om als openstellingsmoment aan te haken bij de minima campagne welke o.a. in de abri's wordt gevoerd voor de schoolkosten. Deze is met ingang van 11 september gestart. Vooralsnog zijn er 4 regelingen welke digitaal kunnen worden aangevraagd. Dat zijn de schoolkosten, de HaarlemPas, de tegemoetkoming van de eigen bijdrage zorgkosten en een vergoeding van het eigen risico van de zorgkosten.

Kanttekeningen

Op termijn willen we dat alle regelingen worden gedigitaliseerd. Ook aanvragen waarvoor veel bewijsstukken nodig zijn, zoals bijzondere bijstand. Omdat het invoeren en mogelijk maken van een digitale mogelijkheid complex is, is een begin gemaakt met deze 4 regelingen. Dat komt omdat het maken van zowel de formulieren als de technische context (de zogenaamde formuliereditor) complexer en ingewikkelder zijn dan werd aangenomen. De ervaring die wordt opgedaan doordat de Haarlemmers gebruik gaan maken van de digitale mogelijkheid moeten worden meegenomen in de aanpassingen en doorontwikkeling van de editor en de formulieren.

Andere kanttekeningen blijven bestaan omtrent de wens van het verkorten van de beslistermijn : digitalisering zorgt niet voor een sterk verkorte beslistermijn. De capaciteit van de backoffice is hiervoor een belangrijke factor. Digitalisering betekent namelijk niet automatisering. Wat de afhandeling a priori niet sneller maakt, is de juridische onmogelijkheid om de beslissing louter digitaal te verzenden. We moeten de beschikking nog steeds dus ook per post verzenden. Dit wordt slechts anders als Haarlem volledig is aangesloten op mijnoverheid.nl en gebruik gaat maken van de digitale postbus. Naar verwachting

Wel is de indiening zo "LEAN" mogelijk gemaakt. LEAN verhoudt zich wel op een gespannen voet met de juridische kaders welke voor een aanvraag nodig zijn. De website is nu zo ontwikkeld dat met een minimum aan stukken de juridisch juiste aanvraag toch kan worden ingediend. Zo wordt er nergens meer gevraagd naar naam adres en woonplaats. Haarlemmers met een Haarlempas kunnen nu regelingen snel aanvragen en hoeven zelfs ook geen vermogensstukken meer te overhandigen.

Tot slot valt de wens van vereenvoudiging van regelingen zoals bijvoorbeeld een witgoedregeling niet in deze afhandeling. Dat kan onderdeel zijn van het minimabeleid, waaronder ook de bijzondere bijstand valt, voor de periode 2018 en verder.

Papier blijft bestaan

De digitale mogelijkheid vervangt niet de schriftelijke procedure, maar het biedt een extra mogelijkheid en biedt extra dienstverlening. De papieren mogelijkheid blijft bestaan voor de minder digivaardige inwoners.

Evaluatie

We gaan de digitale ontsluiting evalueren in oktober 2018. We kunnen dan vergelijken hoeveel vergelijkbare aanvragen jaarlijks zijn geweest over eenzelfde periode van 2015-2017 enerzijds en 2017-2018 anderzijds. Daarnaast vragen we om feedback omtrent de gebruiksvriendelijkheid en servicegerichtheid van de website voor deze regelingen. Hierin zullen we ook de bevindingen meenemen van het testpanel dat de komende maanden intensief gaat testen.

Kansen en toekomst

De digitalisering van de processen is absoluut een vooruitgang, onderkent de veranderingen van de maatschappij en kent de primeur binnen de gemeente. Na voltooiing is Werk en Inkomen de afdeling waar meerdere aanvragen digitaal ingediend kunnen worden. De vervolg stap, is geleidelijk meerdere regelingen toevoegen. Omdat gewerkt is met een formuliereditor kunnen ook andere aanvragen digitaal mogelijk gemaakt worden. Wel zal telkenmale de afweging moeten worden gemaakt tussen de kosten van ontwikkeling enerzijds en anderzijds de tijd die het zorgvuldig formuleren van teksten en de gebruiksvriendelijkheid van de formulieren vergt.

Een werkelijke efficiëncyslag kan pas gemaakt worden, als de mogelijkheid wordt "doorgedigitaliseerd". Hierbij wordt verstaan dat de aanvragen ook direct in de toepasselijke applicaties van de regelingen worden opgeslagen in plaats van het digitale postsysteem.

Hoofdafdelingsmanager		Loon, R. van
Portefeuillehouder	<i>L.g. Mdy 31/10/12</i>	J. van Spijk