



**Gemeente
Haarlem**

MijnHaarlem

Fase 2

17 januari 2020
Vincent Scheelings
[Afdeling]

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Behoefte	4
1.2	Belang	4
1.3	Disclaimer	4
2.	Waar staan we nu	5
3.	Epics	7
3.1	Feedback tool	7
3.2	Homepage	7
3.2.1	Homepage kader "Actuele mededelingen":	7
3.2.2	Homepage "Mijn Thema's":	7
3.3	Thema's	8
3.3.1	Zaken	8
3.3.2	Gegevens	8
3.3.3	WOZ waarde (later Belastingen)	8
3.3.4	Afspraken	8
3.3.5	Reisdocumenten	8
3.3.6	Bezoekersparkeren (later Parkeren)	8
3.3.7	Instellingen	8
3.3.8	Actueel	8
3.4	Verder ontwikkelen	9
3.4.1	E-mail afhandeling	9
3.4.2	Notificaties	9
3.4.3	Voortgang indicatie afhandeling zaak [Ruigrok: nice to have #3]	9
3.5	Generieke onderdelen	9
3.5.1	Chat component voor laagdrempelige beveiligde communicatie	9
3.5.2	DigiD Eenmalig inloggen	9
3.5.3	Betaal component [Ruigrok: nice to have #1]	10
3.5.4	Digitaal postvak	10
3.5.5	IRMA inloggen	10
3.5.6	IRMA ondertekenen [Ruigrok: nice to have #2]	10

3.5.7	Upload verzoek	11
3.6	Verkenning	11
3.6.1	Formulier opslaan en later afronden	11
3.6.2	Werkvoorraad	11
3.7	Behoeftte vanuit afdelingen	11
3.7.1	KCC	11
3.7.2	Sociaal domein	12
3.7.3	Bestuur en Communicatie	12
3.7.4	DIA	12
3.7.5	Werk en Inkomen	13
3.7.6	Overige afdelingen	13
4.	Fase 2 - verbreding	14
4.1	Roadmap	14
4.2	Gebruiker betrekken	14
4.3	Capaciteit	15
4.3.1	Structurele bezetting / beheer	16
4.4	Benodigd budget	16
4.5	Doorpakken	17
4.6	Samenhang	17
5.	Doorkijk - stip op de horizon	19

1. Inleiding

Op een centrale plek geïnformeerd worden, zaken regelen of gegevens inzien wanneer het jou uitkomt. Dat kan nu via MijnHaarlem.

1.1 Behoefte

Veel mensen zijn gewend om via een klant portaal of een "Mijn" omgeving zaken te regelen of gegevens in te zien. Het is overal om ons heen; (zorg) verzekeraars, banken, (online) winkels, belastingdienst, mobiele providers, internet providers, energie leveranciers, credit card maatschappijen, scholen, supermarkten, (openbaar)vervoer diensten, vakanties (verblijf, reizen), bezorgdiensten, sportverenigingen, kinderopvang, etc. etc.

De Haarlemmer wil en verwacht dat ook van de gemeente. We kunnen niet achterblijven. Onderzoek van Ruigrok NetPanel bevestigt dit en geeft aan dat "inwoners er behoefte aan hebben om efficiënt online zaken te kunnen regelen bij Gemeente Haarlem". Men wil geïnformeerd worden, zaken regelen of gegevens inzien op het moment dat het hen uitkomt.

1.2 Belang

Bij een goede "Mijn" omgeving snijdt het mes aan twee kanten. De Haarlemmer kan zijn zaken regelen wanneer het hem uitkomt en de gemeente kan zijn dienstverlening verbeteren en efficiënter werken. Als de onderdelen duidelijk zijn en intuïtief werken dan kan dat resulteren in minder telefonisch contact. Ook dit is in het belang van beide partijen, maar het moet niet een doel op zich zijn. Het belang van de Haarlemmer dient altijd voorop te staan. De "Mijn" omgeving is een extra kanaal dat andere kanalen kan ontlasten.

1.3 Disclaimer

Dit plan voor fase 2 is geen traditioneel projectplan. MijnHaarlem wordt Agile/Scrum ontwikkeld en dat betekent dat we wendbaar zijn en open staan voor veranderingen. Er zijn wel ideeën en plannen voor de ontwikkeling, maar deze kunnen niet een lange tijd vooruit gepland worden. Dit staat haaks op de Agile werken.

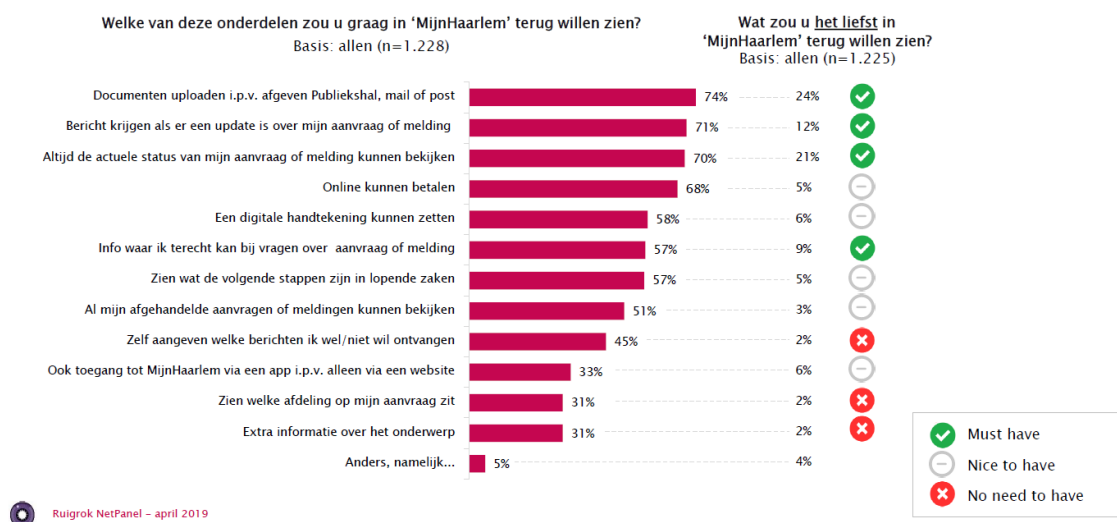
Als eerste wordt er ingegaan op waar we nu staan en wat daarvoor is gedaan. Daarna wordt in "Epics" aangegeven welke onderdelen van toegevoegde waarde zijn om in fase 2 te worden ontwikkeld. In "Fase 2 - verbreding" wordt de roadmap besproken en de capaciteit en het benodigd budget. Tot slot wordt er een doorkijk geboden naar de verdere doorontwikkeling, bijv. fase 3.

2. Waar staan we nu

In het projectplan van fase 1 zijn de volgende functionaliteiten benoemd:

- Inzage in eigen gegevens basisregistratie personen (BRP)
- Inzage in eigen lopende zaken (MOR+ & Verhuisaangifte) [Ruigrok: must have #3]
- Inzage in eigen afgehandelde zaken [Ruigrok: nice to have #4]
- Inzage in met de inwoner gedeelde documenten die onder eigen zaken hangen
- Feedback geven op de pagina van MijnHaarlem
- Bestand kunnen toevoegen aan een zaak [Ruigrok: must have #1]
- De inwoner kan het e-mailadres zelfstandig muteren
- De inwoner kan afgeronde zaken onzichtbaar maken

Voor deze functionaliteiten is gekozen op basis van het kwantitatief onderzoek dat Ruigrok NetPanel heeft gedaan onder Haarlemmers in April 2019. Het doel van het onderzoek was om aan de hand van de resultaten richting te geven aan de verdere invulling en ontwikkeling van MijnHaarlem. Uit het onderzoek kwam een lijst met onderdelen die de gebruiker graag terug wil zien in MijnHaarlem inclusief de classificering "Must have" / "Nice to have" / "No need to have".



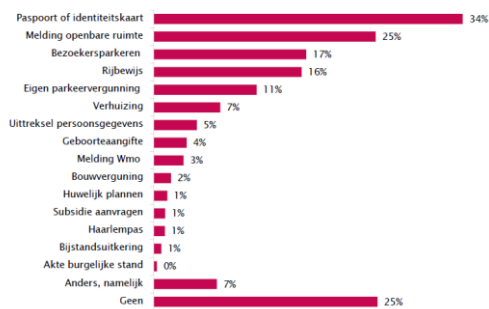
In de lijst van functionaliteiten van projectplan fase 1 waren niet alle "must have's" benoemd. We hebben ervoor gekozen om ze toch allemaal te implementeren zodat we met een goede basis konden starten. Alle functionaliteiten uit projectplan fase 1 zijn opgeleverd inclusief de volgende extra's:

- Notificatie bij status updates [Ruigrok: must have #2]
- Verwijzing naar vraag of reactie formulier [Ruigrok: must have #4]
- Inzage in zaakstelsysteem voor 10 aangesloten processen (i.p.v. 2 processen) [Ruigrok: must have #3 & Ruigrok: nice to have #4]
 - Erkenning ongeboort of geboren kind
 - Geboorteaangifte
 - Geheimhouding persoonsgegevens
 - Melding Openbare Ruimte

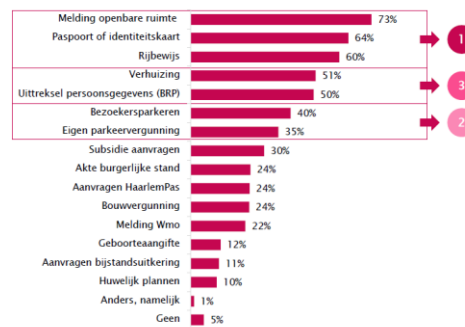
- Ontheffing Straatoptredens
- Paspoort of identiteitskaart
- Rijbewijs
- Uittreksel persoonsgegevens
- Verhuisaangifte
- Wijziging naamgebruik

Met de 10 processen wordt het grootste deel van de meest gebruikte en meeste gewenste zaken bij de gemeente gedekt. Bezoekersparkeren is volledig digitaal, maar staat op zichzelf. Er wordt gekeken naar integratie mogelijkheden. Voor parkeervergunningen komt een nieuwe applicatie. Ook hierbij zal gekeken worden in hoeverre we dit kunnen integreren in MijnHaarlem.

Welke zaken heeft u vorig jaar geregeld of aangevraagd bij de gemeente? *
Basis: allen (n=1.243)



Welke van deze zaken zou u graag (zo veel mogelijk) online willen regelen?
Basis: indien het online regelen afhangt van het type aanvraag / melding (n=461)



Ruigrok NetPanel - april 2019

Om de functionaliteiten van fase 1 mogelijk te maken zijn er diverse extra werkzaamheden uitgevoerd die niet direct zichtbaar zijn voor de gebruiker.

- DigiD aansluiting incl. audit voor sub domein mijn.haarlem.nl
- Security & privacy (Bevindingen Qbit & Duijnborgh Audit verholpen)
- Generieke e-mail afhandeling
- Performance verbeteringen zaaksysteem
- Aanpassingen MOR & Proweb t.b.v. zaaksysteem
- Zaakvertrouwelijkheid documenten
- Ontkoppeltol zaaksysteem documenten

3. Epics

Met de livegang en de afronding van fase 1 is de eerste stap gezet. Daarmee is de weg vrij voor doorontwikkeling. Uitbreidingen en verbeteringen zijn nodig om extra waarde toe te voegen voor de gebruiker.

Onderstaande onderdelen komen voort uit wensen van zowel de Haarlemmers, de organisatie als het scrumteam. Input vanuit de afdelingen is nodig voor de vulling van de roadmap, zie "Behoeftte vanuit afdelingen". Er zal continu getoetst moeten worden of we op de goede weg zijn. Feedback van de Haarlemmers is daarin de belangrijkste stem voor de prioritering van de backlog. Niet alle Epics die hier beschreven worden kunnen in fase 2 worden uitgevoerd. Het zijn Epics die op dit moment de hoogste prioriteit hebben, maar gaandeweg kan die prioriteit wijzigen door verbeterd inzicht.

3.1 Feedback tool

Agile werken is uitstekend geschikt in een complexe realiteit waarbij situaties snel veranderen. Vanuit de Agile mindset ga je ervan uit dat je de werkelijkheid nooit helemaal kent en dat denken nog niet weten is. Het gaat over echte producten uitleveren aan echte klanten. Maar ook over aannames toetsen en wanneer nodig bijsturen door actief op zoek te gaan naar ervaringen. Continu. Een feedback tool is hierbij onmisbaar en zal actief ingezet moeten worden.

In het projectplan van fase 1 is een feedback tool benoemd en hiervoor is een minimale (passieve) versie ontwikkeld. Om een beter beeld te krijgen van de klantwens gaan we gebruik maken van een uitgebreidere feedback tool die zowel passief als actief kan worden ingezet. De feedback tool is reeds in het Spiketeam behandeld en daar is positief op gereageerd. Met de verschillende disciplines worden aandachtspunten uitgewerkt om zo snel mogelijk gebruik te kunnen gaan maken van de feedback tool.

3.2 Homepage

Het huidige ontwerp van de MijnHaarlem homepage beperkt ons in het toevoegen van extra thema's. Om extra thema's te gebruiken wordt er een ontwerp gemaakt, waarbij de homepage wordt voorzien van een kader voor actuele mededelingen en een blok met "mijn thema's". Daarnaast kan het ontwerp gemakkelijk omgezet worden naar de nieuwe huisstijl.

3.2.1 Homepage kader "Actuele mededelingen":

Dit kader biedt ruimte voor de laatste notificaties en aankondigingen over bijv. gepland onderhoud en nieuwe functionaliteiten. Verder wordt er gewezen op handige informatie zoals bijv. het claimen van een bezoekers parkeerrecht wanneer die nog beschikbaar is op een adres. De kop van actuele mededelingen verwijst direct naar de pagina "Actueel".

3.2.2 Homepage "Mijn Thema's":

Onderstaande thema's zijn vanuit de Haarlemmer en de business aangedragen en voegen waarde toe aan MijnHaarlem. Ze kunnen op korte termijn uitgewerkt en gebouwd worden en vormen een basis voor verdere uitbreiding van MijnHaarlem.

3.3 Thema's

Middels thema's worden verwante onderdelen logisch gegroepeerd waardoor de gebruiker snel en intuïtief op de juiste plek terecht komt. Ook hiervoor geldt dat we empirisch werken; door kennis te gebruiken die voortkomt uit ervaring. Zo worden thema's veranderd als blijkt dat het nodig is. De thema's die we op dit moment voorzien zijn:

3.3.1 Zaken

Dit deel bestaat al. De gebruiker heeft nu inzage in 10 processen die aangesloten zijn op het zaaksysteem. Zodra er meer processen worden aangesloten op het zaaksysteem zullen we die via MijnHaarlem ontsluiten.

3.3.2 Gegevens

Ook dit deel bestaat al en toont de BRP gegevens van de ingelogde gebruiker.

3.3.3 WOZ waarde (later Belastingen)

Het weergeven van de WOZ waarde is relatief makkelijk en voegt direct waarde toe voor de gebruiker. In een later stadium kan de gebruiker ook gemeentelijke belastingen inzien.

3.3.4 Afspraken

Op een centrale plek worden de geplande afspraken weergegeven waarbij de gebruiker in staat wordt gesteld afspraken te verwijderen of te verzetten. Daarnaast wordt er direct gelinkt naar het afspraken formulier voor het maken van een nieuwe afspraak.

3.3.5 Reisdocumenten

De pagina reisdocumenten geeft de verloopdatum weer waarbij je kan aangeven of je digitaal (per e-mail) herinnert wilt worden aan het verlopen van je reisdocument of dat je de herinnering liever per post blijft ontvangen.

3.3.6 Bezoekersparkeren (later Parkeren)

Beschikt de gebruiker een bezoekers parkeerrecht, dan wordt deze direct doorgelinkt naar het beheer van bezoekersparkeren. Is er nog geen recht vergeven op het adres dan kan de gebruiker dat met 1 druk op de knop claimen. Dit gedeelte kan later uitgebreid worden met meer parkeer producten. Zolang het alleen bezoekersparkeren betreft wordt dit thema alleen weergegeven bij gebruikers die binnen een bezoekersparkeren zone wonen. In MijnDenHaag is parkeren met afstand het meest gebruikte product. Daar is dus veel vraag naar.

3.3.7 Instellingen

De gebruiker kan zijn eigen instellingen beheren.

- Notificaties; welke notificaties wil de gebruiker ontvangen?
- Contactgegevens; e-mailadres invoeren, verwijderen of bewerken.
- Beta tester; wanneer de gebruiker aangeeft actief mee te willen helpen aan het verbeteren van MijnHaarlem, dan wordt de gebruiker actief benaderd met gerichte (mini) enquêtes.

3.3.8 Actueel

Op de actueel pagina worden aankondigingen weergegeven over gepland onderhoud en nieuwe functionaliteiten. Daarnaast worden notificaties (zaakstatus wijzigingen) in chronologisch volgorde weergegeven.

3.4 Verder ontwikkelen

Een aantal onderdelen zijn nu als MVP (Minimal Viable Product) geïmplementeerd waarmee de minimale functionaliteit werkt. Om het gebruikersgemak of de inzetbaarheid te vergroten zullen deze onderdelen doorontwikkeld worden.

3.4.1 E-mail afhandeling

De e-mails afhandeling is nu semi generiek. We werken naar een compleet generieke oplossing waardoor notificaties en overige e-mails vanuit MijnHaarlem sneller geïmplementeerd kunnen worden. Daarnaast moet de generieke oplossing ervoor zorgen dat het e-mail component ook voor andere applicaties te gebruiken is.

3.4.2 Notificaties

Net als de e-mail afhandeling gaan we de notificaties ook generieker opzetten zodat het beter herbruikbaar is zowel binnen MijnHaarlem als daarbuiten.

3.4.3 Voortgang indicatie afhandeling zaak [Ruigrok: nice to have #3]

MijnHaarlem toont nu de status van de zaak, maar een duidelijk beeld van de voortgang van de zaak ontbreekt. Met een metrolijntje wordt in een oogopslag duidelijk welke stappen zijn voltooid en welke stappen er nog volgen. Een goed voorbeeld hiervan is de PostNL app voor de bezorging van pakketjes.

3.5 Generieke onderdelen

Bij de ontwikkeling van onderdelen wordt altijd gekeken of die breder inzetbaar zijn en generiek opgezet kunnen worden. In fase 1 is dat bijv. de e-mail afhandeling en de notificaties. Onderstaande onderdelen zijn ook breed inzetbaar en zullen daarom generiek gebouwd worden.

3.5.1 Chat component voor laagdrempelige beveiligde communicatie

Een gebruiker met een inhoudelijk vraag over een lopende zaak kan op dit moment deze vraag niet op een laagdrempelige manier stellen. Privacy gevoelige informatie kan niet telefonisch of per e-mail verstrekt worden, laat staan via social media.

Om inhoudelijk te kunnen reageren op zaken is een beveiligde chat functie nodig. Uitgangspunten zijn; privacy by design, vertrouwen door wederzijdse identificatie, versturen van privacy gevoelige informatie, gesprekken blijven bewaard conform AVG, eenvoudig embedden via API's.

Deze beveiligde chat functie is ook een oplossing voor andere overheden. Daarom dienen we dit voorstel van Bas de Boer in bij het Innovatiebudget Digitale Overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Zo hopen we subsidie te krijgen voor de ontwikkeling hiervan.

3.5.2 DigiD Eenmalig inloggen

Middels DigiD eenmalig inloggen maken we integratie tussen MijnHaarlem en haarlem.nl mogelijk. Hiermee kan een ingelogde gebruiker naar een andere DigiD omgeving verwezen worden zonder dat de gebruiker hiervoor opnieuw hoeft in te loggen. De gebruiker wordt automatisch gewezen op het openen van een andere DigiD omgeving waarbij de gebruiker zelf bepaalt of hij/zij hiermee akkoord gaat.

3.5.3 Betaal component [Ruigrok: nice to have #1]

De gemeente biedt verschillende betaalde producten en diensten aan. De betaal mogelijkheid is overall afzonderlijk geïntegreerd. Een generiek component is makkelijker te gebruiken en te onderhouden. Bij betalingen die niet direct in het proces zijn verwerkt kan dit component geïntegreerd worden in MijnHaarlem. Dat geldt bijvoorbeeld voor MijnHaarlem waarbij gebruikers achteraf het verbruik krijgen gefactureerd. Met het betaal component kunnen we bij Bezoekersparkeren kosten besparen. De facturering wordt nu door Cocensus afgehandeld en de kosten per factuur zijn +/- €10. Hierdoor worden bedragen onder de €10 niet gefactureerd omdat de baten dan niet tegen de kosten opwegen. Met een betaal component kunnen we gebruikers van Bezoekersparkeren een betaaloptie aanbieden met een korting van bijv. €2 euro als ze binnen 2 weken na de factuur betalen. Maken ze daar geen gebruik van dan vervalt de betaaloptie automatisch en zal de factuur alsnog naar Cocensus worden doorgezet. Op die manier kost het de snelle betaler minder (€2 korting) en bespaart het de gemeente +/- €7,50 per transactie; €10 voor Cocensus - €2,50 (+/- €0,50 transactiekosten en €2 korting)

3.5.4 Digitaal postvak

Alternatief voor papieren post aan Haarlemmers. Hier kan men brieven van de gemeente terug vinden die aan de ingelogde persoon of zijn/haar adres zijn gericht, bijv. bewonersbrieven. De gebruiker kan aangeven post van de gemeente digitaal in MijnHaarlem (en/of per e-mail) te ontvangen of per papieren post. Dit is een flexibele tegenhanger van de Berichtenbox van MijnOverheid. MijnOverheid kost de gemeente €0,40 per geplaatst document. Kenmerken bepalen welke brieven voor jou bestemd zijn. Niet gepersonaliseerde brieven gericht aan het adres (bewonersbrieven) zijn dan ook beschikbaar voor toekomstige bewoners van het adres. Zodra je ingeschreven staat op het adres zijn de brieven met terugwerkende kracht in te zien. Dit kan aangevuld worden met het MijnAdres idee van Mieke Bergkamp door ook adres gebonden informatie zoals bijv. bouwtekeningen, bestemmingen, grondsituaties, perceelgrenzen beschikbaar te maken.

3.5.5 IRMA inloggen

Om in te loggen op MijnHaarlem is nu DigiD vereist. Als alternatief gaan we daarnaast IRMA aanbieden. IRMA is een privacy by design authenticatie methode.

Deze stap sluit aan bij het innovatie project "Digitale identiteitskaarten en rijvaardigheidsbewijzen" van de gemeentes Amsterdam (regie), Almere, Leiden en Haarlem. Hiervoor is in 2019 innovatiebudget beschikbaar gesteld door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met als doel:

Experimenten uitvoeren rond het gebruik van digitale identiteit in de praktijk, zoals voor leeftijdscontrole bij jongeren. Doel is om inzicht te krijgen in het effect hiervan op de betrokken organisaties (zoals de politie) en de gebruikerservaring van burgers en professionals.

Naast dat het een zeer nuttige aanvulling is voor MijnHaarlem is het logisch dat de gemeente meedoet aan iets dat ze zelf propageert.

3.5.6 IRMA ondertekenen [Ruigrok: nice to have #2]

IRMA biedt naast authenticatie ook de mogelijkheid tot het vastleggen van een digitale handtekening. Deze gebruikerswens komt uit het onderzoek van Ruigrok NetPanel.

3.5.7 Upload verzoek

Bij de afhandeling van zaken is geregeld een specifiek document benodigd van de gebruiker. Via MijnHaarlem is het mogelijk de gebruiker een document beveiligd te laten uploaden die direct bij de zaak in het zaakstelsel komt. We gaan het mogelijk maken een specifiek upload verzoek te plaatsen. De gebruiker krijgt dan een notificatie met een verzoek het document toe te voegen. Deze notificatie bevat een deeplink zodat de gebruiker direct na het inloggen op de juiste pagina terecht komt binnen MijnHaarlem.

3.6 Verkenning

Er zijn verschillende ideeën die vanuit afdelingen, het scrumteam of de Haarlemmer zijn aangedragen. Om te bepalen of dit zinvol is om te ontwikkelen willen we dit vooraf toetsen. Onderstaande suggesties willen we in fase 2 gaan verkennen.

3.6.1 Formulier opslaan en later afronden

Formulieren moeten nu in 1 keer ingevuld worden. Bij de belastingaangifte is het mogelijk de aangifte te starten, op te slaan en later aan te vullen of af te ronden. We willen onderzoeken of hier ook behoefte aan is en voor welke formulieren.

3.6.2 Werkvoorraad

In de werkvoorraad komen de acties die bij de gebruiker liggen. Voorbeeld hiervan is een opgeslagen formulier afronden of iets accorderen. Daarbij valt te denken aan de toestemmingsverklaring voor een reis naar het buitenland van een minderjarige. De ene ouder vraagt het aan en de andere ouder keurt het goed of af. De voortgang en de uitkomst is voor beide ouders terug vinden in MijnHaarlem.

3.7 Behoeft vanuit afdelingen

De klant heeft de belangrijkste stem in het bepalen van de ontwikkelagenda (roadmap). Daarnaast is input nodig van de afdelingen voor de roadmap. De belangen moeten tegen elkaar afgewogen worden. In fase 1 is de ontwikkelagenda van MijnHaarlem vanuit het KCC gestuurd waarbij rekening is gehouden met de volumes en de impact op zowel de klant als de organisatie.

Door te laten zien wat er mogelijk is willen we steeds meer afdelingen enthousiast maken om met voorstellen te komen. Is er een match met de klantwens dan wordt het voorstel geprioriteerd op de backlog. Het initiatief ligt bij de afdelingen, maar bij gebleken gebruikersbehoefte zal vanuit MijnHaarlem aansluiting worden gezocht bij de betreffende afdeling. Voor de doorontwikkeling hebben we vanuit een aantal afdelingen input gekregen.

3.7.1 KCC

Het Klantcontactcentrum heeft als opdrachtgever een grote inbreng bij de diverse onderdelen die reeds benoemd zijn. Daarnaast heeft het KCC de wens dat er meer processen worden aangesloten op het zaakstelsel zodat deze via MijnHaarlem kunnen worden ontsloten. Een klacht afhandeling component al dan niet aangesloten op het zaakstelsel is een gezamenlijke wens van het KCC en JZ. Dit is zeer zinvol voor de organisatie, maar getoetst moet worden welke meerwaarde dit heeft voor de klant.

3.7.2 Sociaal domein

Vanuit het sociaal domein heeft informatiemanager Mettien het volgende aangegeven.

Het Sociaal Domein heeft een aantal dienstverleningsprocessen die geschikt zijn voor MijnHaarlem. Anders dan bij KCC is de doorlooptijd van deze processen vaak langer. Ook de impact voor de burger ligt meestal hoger. Want het wel niet verstrekken van een levensonderhoud voorziening heeft een grote weerslag op zijn dagelijkse leven. Doordat de deze processen een hoge impact hebben, is het online - in een beveiligde omgeving - kunnen volgen van de voortgang meer dan wenselijk. Dit kwam ook naar voren uit het onderzoek van Netpanel.

Op de afdelingen van Sociaal Domein zijn de processen en informatiesystemen grondig geanalyseerd. Hieruit kwam naar voren dat de huidige processen en bijbehorende informatiesystemen verouderd zijn. De processen zijn toe aan vernieuwing. Werkprocessen kunnen slimmer en efficiënter worden uitgevoerd als er aanpassingen gedaan worden, waardoor de dienstverlening aan de inwoner verbetert. Deze noodzakelijkheden zijn vertaald naar een digitale transformatie Sociaal Domein. De uitvoering is gestart en de aansluiting op het MijnHaarlem portaal is een belangrijke doelstelling.

Hieronder is per afdeling aangegeven welke processen aangesloten kunnen worden op MijnHaarlem:

Werk en inkomen (GWS)

- Individuele inkomenstoelage
- Aanvraag levensonderhoud
- Bijzondere bijstand
- Bijstand zelfstandigen

Schulden, Minima en Sociale Recherche (Allegro)

- Aanvraag Schuldhulpverlening

Maatschappelijke ondersteuning (GWS)

- WMO aanvraag

3.7.3 Bestuur en Communicatie

Afdeling Bestuur en Communicatie heeft de wens om de (ruim 2 jaar oude) nieuwe huisstijl in 2020 ook op de website door te voeren. Om de gebruiker de website en MijnHaarlem als 1 geheel te laten ervaren zal die aanpassing ook doorgevoerd moeten worden in MijnHaarlem. Dat zal kosten en ontwikkeltijd met zich meebrengen. Omdat het op dit moment onduidelijk is of de website aangepast gaat worden kan dit niet ingepland worden.

3.7.4 DIA

Met afdeling Data, Informatie en Analyse hebben we contact over het inzetten van de feedbacktool. Tijdens de pilot fase zal het beheer en de verwerking van de data zoveel mogelijk door het scrumteam zelf worden gedaan. Wanneer de feedbacktool aan de verwachtingen voldoet zal in overleg met DIA worden besloten of de tool ook breder ingezet kan gaan worden. Daarnaast zal er dan met DIA gekeken worden naar het structurele beheer en de borging binnen de organisatie voor het ontsluiten van data en de monitoring ervan.

3.7.5 Werk en Inkomen

Er is contact geweest met het MT Werk en Inkomen. De werking en de mogelijkheden van MijnHaarlem zijn toegelicht en de afdeling ziet klantvoordelen in het gebruik van MijnHaarlem oor verschillende processen van W&I. De komende tijd zal dit verder worden verkend en zullen Epics die aansluiten bij de klantwens uitgewerkt en geprioriteerd worden.

3.7.6 Overige afdelingen

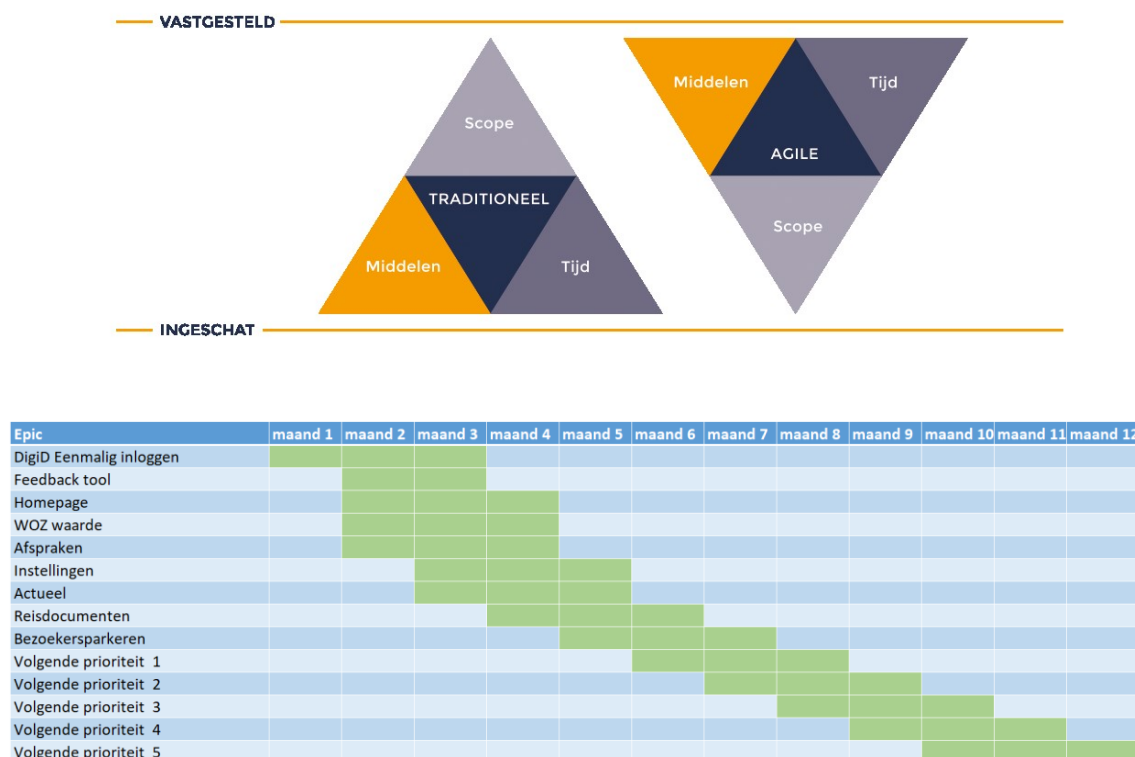
Hermjan geeft aan dat VTH ook wensen heeft m.b.t. het aansluiten op het zaaksysteem en MijnHaarlem. Het betreft o.a. (parkeer) vergunningen, precario, evenementen. Dit is nog niet verder verkend, maar dit staat wel hoog op de lijst uit het onderzoek van Ruigrok NetPanel. Femmy tipt het fysiek domein. Ook daarmee zullen we verkennende gesprekken gaan voeren.

4. Fase 2 - verbreding

Fase 2 heeft een doorlooptijd van 12 maanden en staat in het teken van verbreding. We breiden MijnHaarlem uit met thema's die voor grote groepen van toegevoegde waarde zijn. Dit zijn o.a. afspraken, belastingen (starten met WOZ waarde), parkeren (starten met bezoekersparkeren) en reisdocumenten. Daarnaast wordt functionaliteit toegevoegd zoals een beveiligde chat functie, DigiD Eenmalig inloggen en IRMA authenticatie en digitaal ondertekenen.

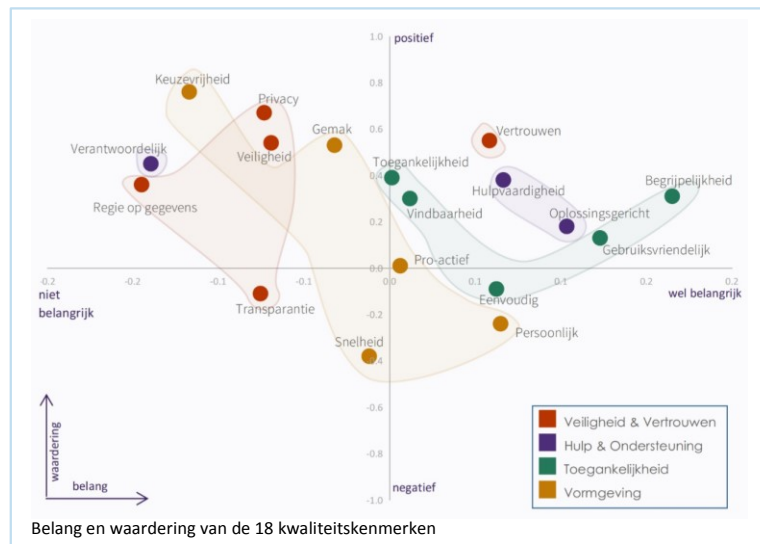
4.1 Roadmap

Met onze Agile mindset staan we open voor veranderingen en zal de roadmap aangepast worden wanneer nodig. Het werk uitzetten in een tijdspad is puur een indicatie van wat er mogelijk is en schept geen verplichting. Hetgeen in "Epics" is aangegeven zijn potentiële uitbreidingen, maar het zal niet allemaal uitgevoerd gaan worden. De roadmap kan niet gezien worden als een planning zoals die gebruikt worden in traditioneel project plan. De backlog vormt de echte "roadmap" en is continu bijgewerkt, beschikbaar en transparant. De koers kan en zal veranderen wanneer blijkt dat dit nodig is. Bij Agile werken worden middelen en tijd vastgesteld en is de uitkomst variabel. De uitkomst is echter niet onzeker. Iedere sprint wordt werkende software opgeleverd dat gebruikerswaarde toevoegt aan MijnHaarlem. Zo zullen aan het eind van fase 2 de meest waardevolle Epics zijn toegevoegd op basis van de inzichten die we gedurende fase 2 opdoen.



4.2 Gebruiker betrekken

Uit onderzoek "Oordeel burgers en bedrijven over overheidsdienstverlening" van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties blijkt dat burgers en bedrijven gematigd positief zijn over de overheidsdienstverlening als geheel, maar ontevreden over de mate waarin dienstverlening eenvoudig en persoonlijk is, terwijl zij deze kenmerken belangrijk vinden.



Om die eenvoud te waarborgen is het nodig een ervaren UX designer aan het scrumteam toe te voegen. Om de noodzaak te benadrukken; in de scrumteams van zowel Mijn Amsterdam als MijnDenHaag zitten meerdere UX designers. Helaas hebben wij niet de beschikking over een UX designer binnen onze organisatie. In een eerder stadium van MijnHaarlem is er een UX designer ingehuurd geweest. Het heeft ons doen inzien dat het werk/kennis geborgd moet worden binnen de gemeente. Na de inhuur periode hebben we geen verdere uitvoering kunnen geven aan hetgeen er is neergezet. Simpelweg omdat we die kennis niet in huis hebben. Alleen al binnen de ontwikkeling van MijnHaarlem is er meer dan voldoende werk voor een fulltime UX designer.

UX design en een feedback tool (+ beheerder) hebben we nodig om de gebruiker te betrekken bij de ontwikkeling. Zie ook de aanbeveling uit het onderzoek van de rekenkamercommissie naar de digitale dienstverlening in de gemeente Enschede (<https://www.enschede.nl/bestuur/rekenkamer/onderzoeksrapporten>)

Aanbeveling 2:

Betrek gebruikers in de (door)ontwikkeling van digitale dienstverlening. *Hierdoor kun je sommige problemen die gebruikers ervaren op voorhand al herkennen en oplossen. Bovendien kun je dan beter aansluiten bij de behoefte van de gebruiker, het uitgangspunt van digitale dienstverlening aldus de Nationale Ombudsman.*

4.3 Capaciteit

Voor Agile werken is een multidisciplinair scrumteam benodigd. Met multidisciplinair bedoelen we dat 80% van het werk dat gedaan moet worden, in en door het team zelf kan worden gedaan. Voor MijnHaarlem fase 2 ziet het team er als volgt uit:

FTE	Rol
2	Backend ontwikkelaar
0,5	Front-end ontwikkelaar
1	UX/UI designer
1	Product Owner
0,5	Test automatiseerder
0,4	Scrummaster
0,4	Communicatie/Redactie
0,2	Infra specialist/Technisch beheerder

0,2	Functioneel beheerder
------------	-----------------------

Er zal geregeld een beroep gedaan worden op de volgende disciplines:

- Applicatie Architect
- Software Architect (niet beschikbaar, maar zou wenselijk zijn)
- Beveiliging
- Privacy

Het gebruik van de feedback tool is een pilot waaruit moet blijken welke capaciteit er nodig is om de feedback tool gericht in te zetten en resultaten te verwerken. Tijdens de pilot wordt dit door het scrumteam uitgevoerd.

De test automatiseerder richt zich op het automatiseren van front-end tests van de applicatie, testen van webservices, performance tests en stress tests. Omdat er vanuit zowel functioneel beheer als het softwarehuis structurele behoefte is aan test automatisering zal er een specialist worden ingehuurd die in overleg een basis neerzet en gelijktijdig de ontwikkelaars leert hoe hiermee zelf aan de slag te gaan en de test automatisering verder uit te breiden, m.a.w. "training on the job".

Tot slot is capaciteit nodig vanuit de betrokken afdelingen. Iedere afdeling moet een gemandateerde stakeholder leveren die voldoende tijd krijgt om actief mee te werken aan de realisatie van MijnHaarlem fase 2. De stakeholder vertegenwoordigd zowel de eigen afdeling als de klant vanuit het perspectief van zijn/haar afdeling. Op dit moment zijn de betrokken afdelingen;

- IV: Informatie voorziening
- ID: Interne dienstverlening
- KCC: Klantcontactcentrum
- BenC: Bestuur en Communicatie
- SD: Sociaal domein

Op het moment dat een Epic van een andere afdeling wordt opgepakt/uitgewerkt zal deze afdeling ook een stakeholder moeten leveren.

4.3.1 Structurele bezetting / beheer

Structureel zal er capaciteit nodig zijn om MijnHaarlem te laten draaien, het beheer. In fase 2 is het beheer ondergebracht in de benodigde capaciteit. Onder beheer wordt het draaiend houden van de applicatie(s), servers beheren, storingen verhelpen, beveiligingsupdates doorvoeren, etc. Bij verdere uitbreiding van MijnHaarlem zal de structurele capaciteit omhoog bijgesteld moeten worden.

FTE	Rol
0,2	Infra specialist/Technisch beheerder
0,2	Functioneel beheerder
0,1	2e lijns support (ontwikkelaar)

4.4 Benodigd budget

Uit de huidige formatie hebben we de FTE nodig zoals benoemd in "Capaciteit".

Een aantal ontwikkelaars uit het softwarehuis kunnen front-end werk verrichten, maar daar ligt niet hun specialisme. Een constructie waarbij gericht kan worden ingehuurd op basis van een strippenkaart is daarom benodigd. Specialisme kan op die manier geregeld kortdurend en

doelgericht ingezet worden met een directe kennisoverdracht. De ontwikkeling kan op deze manier doorgaan zonder vertraging waarbij tegelijk on-the-job eigen mensen kennis wordt bijgebracht.

Voor fase 2 met een doorlooptijd van 12 maanden is budget nodig voor de volgende werkzaamheden:

Budget	Specificatie
€ 75.000	UX/UI designer (0,5 FTE)
€ 50.000	Front-end developer, gerichte inhuur met uren strippenkaart
€ 30.000	Specialistische training, meerwerk, kennisverwerving, kennisdeling, contributies, onvoorziene kosten
€ 30.000	Test automatisering via training on the job + tools
€ 25.000	User Experience onderzoeken (Gebruikers tests)
€ 22.500	Feedback tool, pilot voor 12 maanden
€ 20.000	Grafisch ontwerp voor nieuwe elementen en de homepage
€ 10.000	Huisstijl

4.5 Doorpakken

De tweejaarlijkse e-overheidsbenchmark van de Verenigde Naties (UN) laat zien dat Nederland afglijdt in de vergelijking met andere landen. Zo stond Nederland in 2014 vijfde, in 2016 zevende, en in 2018 dertiende in de lijst. Daarmee verliezen we dus terrein in opzichte van andere landen. Dat betekent niet direct dat het slecht gaat, maar wel dat het tempo van digitaliseren én verbeteren lager ligt in Nederland dan in andere landen.

MijnHaarlem is tastbaar voor de Haarlemmers en we hebben een mooie basis. Des te sneller we aan de slag kunnen met een volwaardig multidisciplinair scrumteam des te eerder we verdere invulling kunnen geven aan de visie.

Visie MijnHaarlem:

Voor burgers en bedrijven die iets met de gemeente willen regelen.

MijnHaarlem is een groeiend interactief online persoonlijk portaal dat bijdraagt aan effectievere en efficiëntere dienstverlening, het imago en de klanttevredenheid.

4.6 Samenhang

Tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst sprak waarnemend gemeentesecretaris Arjan van Noort over de opbrengsten van de heisessies van directie en management. Een van de drie concrete doelen voor de organisatie die hieruit voort zijn gekomen is "Samenwerken aan het gemeenschappelijke doel: het belang van de inwoners". Verbanden en onderlinge samenhang zoeken en samenwerken gedacht vanuit het klantbelang. Een vorm van system thinking. Zo wordt er bij verbeteringen gekeken naar de volledige keten.

Bij MijnHaarlem moeten we kijken in hoeverre we ons alleen op MijnHaarlem moeten richten of meer op de totale klantreis. Een (nieuw) loket formulier zonder aansluiting op het zaakstelsel kan niet ontsloten worden in MijnHaarlem. We kunnen allerlei mooie functionaliteit aan MijnHaarlem toevoegen, maar zolang er geen extra processen op MijnHaarlem worden aangesloten voldoen we niet aan de doelstelling van de visie. Doorontwikkeling op zaakgericht werken en het ontwikkelen van nieuwe web formulieren zijn van cruciaal belang voor MijnHaarlem.

Er zijn ook raakvlakken met het traject "Government As A Platform" i.s.m. de Hogeschool van Amsterdam - Digital Society School, het Programma Dienstverlening (Martin van der Plas), de Digitale principes (Desiree Albicher), Gemeentelijke samenwerking IRMA (Bas de Boer).

5. Doorkijk - stip op de horizon

Vooruitkijkend zien we dat MijnHaarlem aan het einde van fase 2 een breder programma van onderdelen bevat dat voor grote groepen van toegevoegde waarde is en onderverdeeld is in thema's. Een betere integratie tussen MijnHaarlem en de website (digitale formulieren) en een uitgebreidere en verbeterde basis voor verdere doorontwikkeling. Feedback van gebruikers vormt de belangrijkste bron bij het prioriteren van de backlog.

In de loop van 2020 zal het aanbod van MijnHaarlem het merendeel van de Haarlemmers wat te bieden hebben. Dat is het moment om een MijnHaarlem publiekelijk aan te kondigen via een campagne en een prominente plek op de website.

In 2020 zullen we geregeld functionaliteit toevoegen en zal zichtbaar worden hoe snel de ontwikkeling gaat. We doen dit voor de Haarlemmers, maar willen ons ook op de kaart zetten bij de organisatie. Door te laten zien wat er mogelijk is willen we steeds meer afdelingen enthousiast maken om met voorstellen te komen. Is er een match met de klantwens dan wordt het voorstel geprioriteerd op de backlog.

MijnHaarlem moet de plek worden voor interactie tussen de Haarlemmer en de gemeente. Om dat mogelijk te maken zal ook na fase 2 blijvend doorontwikkeld moeten worden. Aan het einde van fase 2 zal gekeken worden hoe verdere uitbreiding en verbetering, de roadmap, geprioriteerd wordt t.o.v. andere projecten.

MijnHaarlem: Op een centrale plek geïnformeerd worden, zaken regelen of gegevens inzien wanneer het jou uitkomt.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
17 januari 2020

Tekst: Vincent Scheelings,

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl