

Onderwerp Vrijgeven krediet IP Digitale Transformatie voor vervanging haarlem.nl	
Nummer	2021/77545
Portefeuillehouders	Wienen, J. en Botter, J.
Programma/beleidsveld	6.2 Gemeentelijk bestuur en 7.2 Algemene dekkingsmiddelen
Afdeling	BC
Auteur	Holland, R.
Telefoonnummer	023-5115729
Email	rholland@haarlem.nl
Kernboodschap	Het huidige haarlem.nl is op verschillende fronten sterk verouderd. Om enerzijds invulling te kunnen geven aan de ambitie van de recentelijk vastgestelde Visie op dienstverlening en anderzijds te kunnen blijven voldoen aan wet- en regelgeving voor digitale diensten en standaarden voor de overheidscommunicatie zal haarlem.nl volledig vernieuwd worden. Tegelijkertijd zal het fundament gelegd worden voor doorontwikkeling van zowel haarlem.nl als de organisatie achter haarlem.nl. In plaats van iedere vijf jaar de website vervangen werken we toe naar een cyclus van continu meten, testen en doorontwikkelen. Het college vraagt € 290.000,- krediet uit het IP ICT.02 Digitale transformatie om het voornoemde uit te kunnen voeren.
Behandelveorstel voor commissie	De commissie Bestuur wordt verzocht advies te geven aan de raad over het voorstel van het college in paragraaf 2 en over de wijze van agendering van het raadsstuk in de raadsvergadering.
Relevante eerdere besluiten	- Visie op dienstverlening: de menselijke maat (2020/831242) in raadsvergadering 26 november 2020.
Besluit College d.d. 16 februari 2021	1. Het college stelt het voorstel aan de raad vast. de secretaris, de burgemeester,

Besluit Raad d.d.	De raad der gemeente Haarlem, Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders, Besluit: 1. Een krediet van € 290.000 uit IP ICT.02 Digitale Transformatie vrij te geven voor de vervanging van de website. de griffier, de voorzitter,
---------------------------	--

1. Inleiding

Het jaar 2020 heeft ons nog duidelijker gemaakt hoe belangrijk de digitale kanalen van de gemeente zijn voor dienstverlening aan en communicatie met onze inwoners, ondernemers en partners. In de jaren 2019 en 2020 hebben we na een grondige analyse moeten concluderen dat het huidige platform voor haarlem.nl op termijn niet meer kan voldoen aan wettelijke verplichtingen op het gebied van beveiliging, privacy en toegankelijkheid. Daarnaast is het platform technisch verouderd en is de website vormgegeven met de oude huisstijl. Inhoudelijk sluit de website voldoende aan op de behoeften van de bezoeker, maar de kwaliteit van de content laat op veel plekken te wensen over. De in een eerdere fase al verlengde ondersteuning op het huidige technische platform eindigt op 1 april 2022.

In de jaren voorafgaand aan 2020 zagen we een stijging in het gebruik van digitale kanalen, waarbij haarlem.nl goed is voor 88% van alle klantcontacten en uit ander onderzoek blijkt dat 68% van de inwoners dit kanaal als voorkeurskanaal opgeeft. De onlangs vastgestelde Visie op dienstverlening legt de lat voor dienstverlening op een terecht hoog niveau. Om invulling te kunnen geven aan deze visie is het noodzakelijk om de basis voor digitale dienstverlening weer helemaal op orde te hebben: gebruiksvriendelijk, veilig, toegankelijk en flexibel. Met het gevraagde krediet kunnen, vooruitlopend op het Uitvoeringsprogramma, enkele bouwstenen uit de pijlers van de visie worden gerealiseerd.

Hoewel de verwachting is dat door het vereenvoudigen en verbeteren van het digitale kanaal er vervolgens meer mensen gebruik van zullen maken, blijft het uiteindelijk de keuze van onze inwoners op welke manier ze contact willen hebben of iets willen regelen met de gemeente.



2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

1. Een krediet van € 290.000 uit IP ICT.02 Digitale Transformatie vrij te geven voor de vervanging van de website.

3. Beoogd resultaat

Met dit besluit kan er uitvoering gegeven worden aan het realiseren van meerdere bouwstenen uit de pijlers van de Dienstverleningsvisie. Dat gaat niet alleen over techniek, maar ook over hoe we ons digitaal organiseren. Daarnaast kan de website op termijn voldoen aan de strenge eisen voor beveiliging, privacy en toegankelijkheid en is de vernieuwde huisstijl ook online doorgevoerd.

4. Argumenten

1. *Uitvoering geven aan de Visie op dienstverlening*

In de recentelijk vastgestelde Visie op dienstverlening zijn een aantal bouwstenen opgenomen die als fundament dienen voor de verbetering van de dienstverlening van de gemeente. Een deel van deze bouwstenen kunnen met de vernieuwing van haarlem.nl worden gerealiseerd of legt het project juist de basis voor de realisatie van deze bouwstenen. De uitvoering van dit project raakt het werken met klantreizen, begrijpelijke taal, digitale toegankelijkheid, datagedreven werken, digitale transformatie en de doorontwikkeling van de website als dienstverleningskanaal.

2. *Overheidscommunicatie*

Uit diverse (gebruikers)onderzoeken is gebleken dat een stijgend aantal inwoners haarlem.nl gebruikt om een *concrete taak* te verrichten. Aanvullend is er een grote groep Haarlemmers die gebruik maakt van *digitale participatieplatforms*. Indien *informatie over de gemeente* wordt gezocht dan verwacht een bezoeker deze zo snel mogelijk te vinden. De huidige website voorziet op dit moment onvoldoende in deze drie pijlers. Ook in onze communicatie is het kompas voor de Dienstverlening de leidraad:

- De informatie op haarlem.nl is betrokken (actueel) en betrouwbaar (transparant en tijdig).
- De Haarlemmer en bezoeker van haarlem.nl staan centraal in onze digitale dienstverleningskanalen en participatieplatforms.
- Onze digitale dienstverleningskanalen zijn snel te vinden, simpel van opzet en met oog voor de menselijke maat.

Door de coronacrisis heeft de gemeente veel meer content gecreëerd of doorgezet in vergelijking met voorgaande jaren. Op al onze digitale communicatiekanalen hebben we een aanzienlijke stijging gezien in het aantal bezoekers of volgers:

Communicatiekanaal	Soort	2019	2020	Stijging
Facebook	Volgers	17.752	19.258	8,5%
LinkedIn	Volgers	13.564	16.774	23,7%
Nieuwsbrief	Abonnees	9.678	10.375	7,2%
Instagram	Volgers	3.275	7.169	118,9%
Twitter	Volgers	9.007	9.602	6,6%
Haarlem.nl	Bezoeken	1.303.465	1.785.419	37%

De overall stijging is deels te verklaren vanwege een andere contentstrategie: actuele berichtgeving, aangepaste contentstrategie en meer aansluiten op de behoefte van de Haarlemer. Ook heeft de coronacrisis vanzelfsprekende invloed gehad op de stijging van het aantal bezoekers en volgers. Een opvallende stijging is het aantal toegenomen bezoekers op haarlem.nl; een kleine half miljoen bezoekers meer ten opzichte van 2019 hebben gebruik gemaakt van haarlem.nl. Gelet op dit aantal bezoekers wordt bevestigd dat de website het primaire communicatiemiddel van de gemeente blijft.

3. Wettelijke verplichtingen

Het gebruik van digitale kanalen door de overheid is aan steeds meer wet- en regelgeving onderhevig. Denk bijvoorbeeld aan het Besluit Digitale Toegankelijkheid dat strenge eisen stelt aan de toegankelijkheid van website. Dit is tevens een bouwsteen uit de Visie op dienstverlening. De aanstaande invoering van de Wet Digitale Overheid zorgt dat websites van overheden moeten blijven voldoen aan standaarden voor beveiliging en privacy. Met de huidige website kunnen we niet aan deze regelgeving voldoen, omdat de gebruikte techniek en vormgeving te sterk verouderd is.



4. Techniek

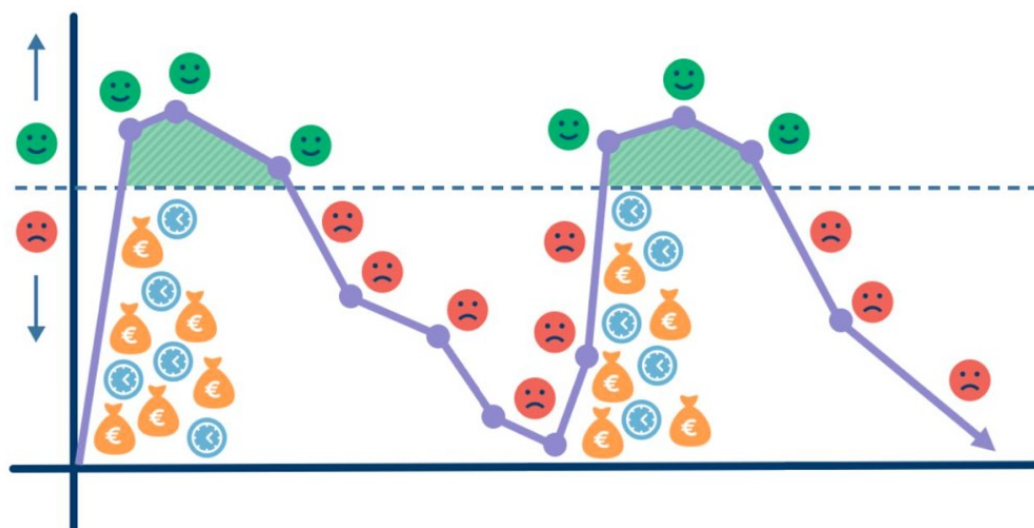
De gebruikte techniek voor haarlem.nl is sterk verouderd en kan na 1 april 2022 niet meer voldoen aan de *ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties* van het Nationaal Cyber Security Centrum. Dat betekent dat dienstverlening met behulp van DigiD mogelijk beperkt zou kunnen worden. Ook is de gemeente kwetsbaarder voor cyberaanvallen op haarlem.nl.

5. Huisstijl

De in 2018 vernieuwde website is ondertussen in vrijwel ieder kanaal of product doorgevoerd, maar nog niet op haarlem.nl. De huisstijl draagt bij aan een betrouwbare, eenduidige en professionele afzender. Herkenbaarheid is cruciaal om als serieuze afzender gezien te worden door inwoners en ondernemers van je stad.

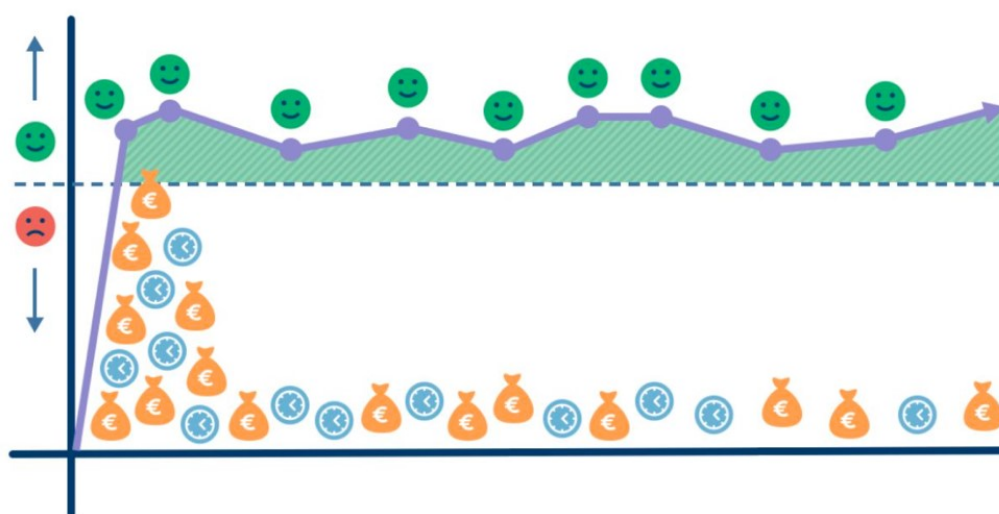
6. Herhaald herontwerp doorbreken

De hoogte van de investering is een gevolg van structurele onderbezetting bij het onderhoud en de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. De opgelopen achterstand wordt binnen het project hersteld. Deze cyclus van grote investeringen in tijd en geld tijdens een projectfase, waarna door gebrek aan beheercapaciteit en -prioriteit de kwaliteit van de website achteruitgaat is een bekend fenomeen bij gemeentelijke websites. Deze manier van werken levert 'herhaald herontwerp' (repeated redesign) waarbij wel het uiterlijk en techniek kan zijn vervangen, maar de werkwijze gelijk blijft door gebrek aan beheer en structureel budget voor doorontwikkeling.



Figuur 1: 5-jaarlijkse cyclus van herhaald herontwerp

Na afloop van het project moet een voldoende uitgeruste beheerorganisatie (voldoende capaciteit, kennis en kwaliteit en beschikbare middelen) zorgen dat deze cyclus wordt doorbroken en men met dit team terecht komt in een cyclus van continu meten, testen en doorontwikkelen zoals afgebeeld in Figuur 2. Deze digitale transformatie - die dus per definitie gaat over een andere manier van werken met technologie dan de aanschaf technologie zelf - vraagt veel van de organisatie en het project legt daarvoor het fundament. De daadwerkelijke realisatie van de nieuwe beheerorganisatie vindt plaats in een parallel traject.



Figuur 2: Duurzame doorontwikkeling

6. Financiën

De benodigde investering voor de vernieuwing van haarlem.nl is als volgt verdeeld over de komende 12 maanden:

Investeringsonderdeel	2021	2022	Totaal
Projectmanagement	€ 70.000	€ 20.000	€ 90.000
Implementatie	€ 100.000	€ 30.000	€ 130.000
Aanschaf platform (vormgeving en techniek)	€ 60.000	€ 10.000	€ 70.000
Totaal	€ 230.000	€ 60.000	€ 290.000

Bedragen zijn exclusief BTW

Structurele kosten zoals support en onderhoud worden gedekt uit de bestaande budgetten voor haarlem.nl.



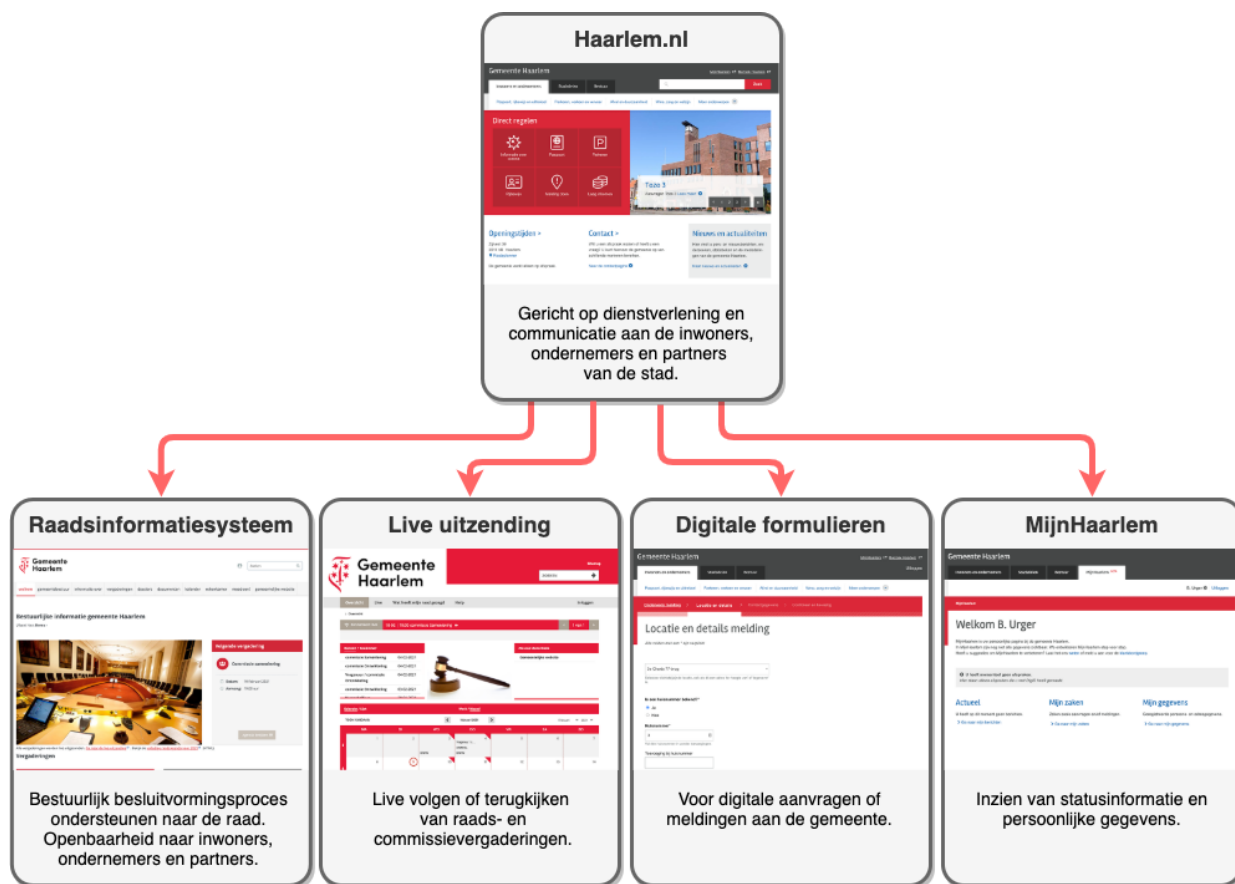
7. Risico's en kanttekeningen

Bij de onder Financiën genoemde bedragen is uitgegaan van zeer beperkte interne capaciteit, een relatief korte doorlooptijd en een deadline die niet verschoven kan worden. Dit beperkt het risico op vertragingen als gevolg van corona gerelateerde werkzaamheden in de organisatie.

Digitaal landschap gemeente Haarlem

Het digitale landschap van de gemeente Haarlem bestaat uit meerdere onderdelen, maar wordt vaak als geheel gezien als 'de website'. In figuur 3 zijn de voornaamste onderdelen van het digitale landschap van Haarlem weergegeven. Dit project beperkt zich tot de vernieuwing van haarlem.nl en het opleveren van bouwstenen voor vormgeving voor de digitale formulieren en MijnHaarlem. Bij de vernieuwing van haarlem.nl wordt expliciet rekening gehouden met een goede inpassing van beide onderdelen. Binnen MijnHaarlem Fase 2 worden de opgeleverde bouwstenen verder geïmplementeerd.

Het is technisch niet mogelijk om de bouwstenen voor vormgeving toe te passen op het bestaande Raadsinformatiesysteem en het portaal voor de live-uitzendingen. Deze twee applicaties vallen buiten de scope van het project.



Figuur 3: Beknopt overzicht digitaal landschap gemeente Haarlem



8. Uitvoering

Na vaststelling van dit besluit starten de investeringen. Uiterlijk 1 april 2022 moet de website van de gemeente Haarlem vervangen zijn en daarmee is het project afgerond. Het streven is om begin 2022 de nieuwe website op te leveren.