

Onderwerp MijnHaarlem fase 2	
Nummer	2020/223861
Portefeuillehouder	Botter, J.
Programma/beleidsveld	7.3 Overhead
Afdeling	IV
Auteur	Scheelings, V.
Telefoonnummer	06-46215272
Email	vscheelings@haarlem.nl
Kernboodschap	Een "Mijn" omgeving zoals we die allemaal kennen van o.a. verzekeraars, (energie)leveranciers, banken en providers biedt de gebruiker de mogelijkheid zelf zaken te regelen, inzien en volgen op het moment dat het hem het beste uitkomt. In 2019 is de technische basis voor MijnHaarlem gelegd en zijn we gestart met een versie die inzage geeft in de eigen (BRP) gegevens. Ook kan de voortgang van 10 processen worden gevolgd, waaronder melding openbare ruimte en verhuizing. De afgelopen maanden is steeds meer informatie ontsloten via MijnHaarlem. Het is tijd om een volgende fase in te gaan met uitbreiding van thema's die voor grote groepen burgers van toegevoegde waarde zijn. Het vergroten van gebruikersgemak met meer interactiviteit speelt hierbij een grote rol.
Behandelvoorstel 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	• Vrijgeven krediet voor zaakgericht werken 2018 (2018/62714) in Raadsvergadering dd. 15 maart 2018 •
Besluit College d.d. 1 september 2020	Het college stelt het voorstel aan de raad vast. de secretaris, de burgemeester,

Besluit Raad
d.d. 22 OKT 2020
(wordt ingevuld door de
griffie)

De raad der gemeente Haarlem,
Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders,

Besluit:

1. Een budget van EUR 262.500,00 beschikbaar te stellen voor de ontwikkeling van MijnHaarlem fase 2 en de kosten te dekken uit het investeringsplan 2020 van M&S.102 Digitale transformatie ICT

de griffier,

de voorzitter,

1. Inleiding

"Mijn" omgevingen zijn gemeengoed geworden. Veel bedrijven en instellingen bieden hun klanten een "Mijn" omgeving aan waarin ze zaken kunnen regelen, gegevens kunnen inzien en de voortgang van lopende zaken kunnen volgen. Het is overal om ons heen; verzekeraars, banken, webshops, belastingdienst, providers, energieleveranciers, scholen, supermarkten, vervoersdiensten, gezondheidsdiensten, sportverenigingen, etc.

Een belangrijke thema uit het coalitieprogramma "Duurzaam doen" is de dienstverlening naar de burger. In het coalitieprogramma staat "digitale informatievoorziening stelt ons in staat om snel en efficiënt belangrijke informatie te delen en op die manier de Haarlemmers beter te bedienen." In de visie op dienstverlening die binnenkort aan de raad wordt voorgelegd is een van de pijlers het snel en simpel regelen van diensten en producten voor Haarlemmers. Het door ontwikkelen van een gemeentelijke "Mijn" omgeving stelt ons in staat invulling te geven aan deze wens om de digitale dienstverlening te verbeteren en gelijktijdig de administratieve last te verlichten. Digitalisering en automatisering via MijnHaarlem helpt ook om gemakkelijker processen met de omgeving door te laten draaien tijdens crises, zoals COVID-19.

Naast het MijnHaarlem onderzoek is onlangs ook een Quick Scan Lokale Democratie uitgevoerd. Beide onderzoeken betreffen het terrein van dienstverlening. De resultaten van de Quick Scan zijn beduidend minder positief dan die van het MijnHaarlem onderzoek. Dit komt omdat de onderzoeken zich op verschillende onderdelen van dienstverlening richten. De Quick Scan richtte zich op de huidige staat van de democratie met de focus op een democratisch samenspel, gericht op burgerparticipatie en overheidsparticipatie (maatschappelijke initiatieven). Het onderzoek "Inwoners klaar voor Mijn Haarlem" richtte zich op de wensen behoeften van inwoners rondom het online inzien en regelen van zaken bij de gemeente om zo MijnHaarlem verder te kunnen ontwikkelen.

2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

1. Een krediet van € 262.500,- vrij te geven voor de uitvoering van MijnHaarlem fase 2 uit M&S.102 Digitale transformatie ICT



3. Beoogd resultaat

MijnHaarlem is een platform dat een optimale digitale dienstverlening faciliteert. Fase 2 geeft de gebruiker meer inzage in de eigen gegevens en maakt meer interactie mogelijk met de gemeente. Met MijnHaarlem als volwaardig extra communicatiekanaal willen we zowel het aanbod en het gebruikersgemak vergroten maar ook andere kanalen, bijv. telefonie, ontlasten. Dit doen we door veel gebruikte handelingen te verbeteren zoals bijv. het maken en beheren van afspraken en het aanvullen van gegevens bij lopende zaken.

4. Argumenten

"Inwoners geven aan efficiënt online zaken te willen regelen bij Gemeente Haarlem".

Onderzoek van Ruigrok NetPanel¹ 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.

Bij een goede "Mijn" omgeving snijdt het mes aan twee kanten.

De Haarlemmer kan zijn zaken volgen, inzien en regelen wanneer het hem uitkomt en de gemeente kan zijn dienstverlening verbeteren en efficiënter werken. Daarnaast kan de "Mijn" omgeving als extra kanaal andere kanalen ontlasten, bijv. het telefonische kanaal.

Klantgerichte ontwikkeling

MijnHaarlem wordt stap voor stap doorontwikkeld. Elke 2 weken wordt er nieuwe werkende software opgeleverd welke zo snel en vaak als mogelijk in productie wordt genomen. Dit stelt ons in staat om, in het belang van de gebruiker, aannames te toetsen en snel te leren en anticiperen op veranderende omstandigheden. Om continu een goed beeld te hebben van de gebruikerswens gaan we gebruik maken van een uitgebreide feedback tool die zowel passief als actief kan worden ingezet. Daarnaast focust de gebruikerservaring deskundige (UX designer) zich op het ontwerpen van een betekenisvolle en aangename gebruikerservaring aan de hand van onder meer tests, gebruikersonderzoeken, statistieken en analyses.

De kosten zijn voorzien in het investeringsplan

Voor de dekking van dit krediet is binnen de jaarlijkse reservering voor digitale transformatie voldoende budget in het investeringsplan 2020 van M&S.102 Digitale transformatie ICT opgenomen. De kosten van MijnHaarlem fase 2 zijn begroot op € 262.500,-.

In lijn met organisatie doelstellingen

De ontwikkeling van MijnHaarlem geeft uitvoering aan de wensen en/of doelstellingen van de organisatie op de volgende gebieden: klant centraal, transparant, verbeterde dienstverlening, 24/7, 100% digitaal, samenwerken, digitale transformatie.

5. Risico's en kanttekeningen

Door open te staan voor veranderingen via de feedback gedreven klantgerichte ontwikkeling beperken we het gevaar te werken aan producten of diensten die uiteindelijk niet aanslaan. Het (financiële) bedrijfsrisico blijft hierdoor klein.

Voldoende capaciteit benodigd

Er is een multidisciplinair team nodig dat minimaal 80% van het werk zelfstandig uit kan voeren. Daarnaast is capaciteit nodig van verschillende disciplines, o.a. architecten, beveiliging & privacy. Iedere betrokken afdeling levert een gemandateerde stakeholder die voldoende tijd krijgt om actief mee te werken aan de realisatie van MijnHaarlem fase

2. Stakeholders vertegenwoordigen zowel de eigen afdeling als de Haarlemmer vanuit het perspectief van zijn/haar afdeling. Onvoldoende capaciteit zal een negatieve invloed hebben op de kwaliteit en productiviteit.

6. Uitvoering

MijnHaarlem fase 2 wordt in 12 maanden uitgevoerd. Na fase 2 zal MijnHaarlem als applicatie op de exploitatie komen en langdurig doorontwikkeld worden naar gelang de behoefte. In december 2019 is MijnHaarlem in gebruik genomen en is het toegankelijk via <https://mijn.haarlem.nl> Omdat we klein zijn begonnen hebben we er tot nu toe weinig ruchtbaarheid aan gegeven. In de loop van fase 2 zal MijnHaarlem het merendeel van de Haarlemmers wat te bieden hebben. Dat is het moment om MijnHaarlem publiekelijk aan te kondigen via een campagne en een prominente plek op de website. Dat zal worden uitgevoerd aan de hand van een communicatieplan die tegen die tijd zal worden opgesteld op basis van de actuele situatie.

7. Bijlagen

1. Bijlage 1; Rapport kwantitatief onderzoek onder Haarlemmers in opdracht van Gemeente Haarlem "INWONERS KLAAR VOOR MIJNHAARLEM" uitgevoerd door Ruigrok NetPanel in april 2019.

"INWONERS KLAAR VOOR MIJNHAARLEM - Ruigrok NetPanel.pdf"

2. Bijlage 2; Plan MijnHaarlem fase 2

"MijnHaarlem_plan_fase_2.docx"