



gemeente  
Haarlemmermeer

# nota van B&W

Onderwerp Uitvoeringsagenda digitalisering 2023-2025

Portefeuillehouder Charif El Idrissi, MSc  
Collegevergadering 26 september 2023  
Inlichtingen Jeroen Brink (023 5674484)  
Registratienummer 8302480

## 1. Voorstel

### Collegebesluit(en)

Het college heeft besloten om:

1. de 'Uitvoeringsagenda digitalisering 2023-2025' vast te stellen;
2. deze nota ter informatie aan de raad te sturen.

## 2. Samenvatting

In de 'Visie op digitalisering: samen slimmer' heeft de gemeenteraad vastgelegd dat we digitalisering inzetten voor het verbeteren van onze dienstverlening. De visie op digitalisering is vastgesteld in maart 2023 (7225689). Met deze nota geven we aan wat we de komende twee jaar gaan doen om de visie op digitalisering uit te voeren. Daarvoor stellen we de Uitvoeringsagenda digitalisering 2023-2025 vast (zie bijlage 1), hierna afgekort als uitvoeringsagenda.

Bij de bespreking van de visie op digitalisering heeft de raad een amendement aangenomen. Hierin staat dat nieuwe stukken over de visie, als het kan, op taalniveau B1 worden geschreven. Dat hebben we in deze nota gedaan. Ook hebben we in de uitvoeringsagenda een afbeelding opgenomen die laat zien welke onderwerpen in de uitvoeringsagenda staan en over welke domeinen deze gaan.

In de uitvoeringsagenda geven we aan met welke opgaven en onderwerpen we aan de slag gaan. We zetten digitalisering ondersteunend in bij onze dienstverlening naar inwoners en ondernemers. Ook bij opgaven in het fysiek en sociaal domein en voor onze interne organisatie. De hoofdonderwerpen in de uitvoeringsagenda zijn:

- Agenda dienstverlening
- Opgaven fysiek domein
- Opgaven sociaal domein
- Innoveren met digitalisering
- Interne organisatie

### **3. Uitwerking**

#### **3.1 Wat willen we bereiken?**

Als organisatie willen we onze dienstverlening en de systemen die daarbij horen 'menswaardig' maken. In de uitvoeringsagenda digitalisering is het uitgangspunt dat dienstverlening gaat over alle onderdelen waar inwoners en ondernemers mee te maken hebben. Dat gaat bijvoorbeeld over burgerzaken, vergunningen, uitkeringen, zorg, onderhoud en vernieuwing in de buitenruimte en wonen.

We verbinden digitalisering bewust aan de opgaven die in het fysiek domein, het sociaal domein en bij dienstverlening spelen. Daarmee bereiken we namelijk dat digitalisering als ondersteunend wordt ervaren. Het geeft extra waarde aan het verbeteren van de leefwereld van inwoners en het makkelijker maken van de dienstverlening. Voor onze medewerkers is het pluspunt dat digitalisering kan helpen bij het uitvoeren van werkzaamheden en het kan de samenwerking tussen verschillende afdelingen versterken.

#### **3.2 Wat gaan we daarvoor doen?**

Bij het opstellen van de uitvoeringsagenda digitalisering hebben we goed gekeken waar we mee aan de slag gaan. Met deze uitvoeringsagenda sluiten we aan bij afspraken die met de raad zijn gemaakt. In het sociaal domein zetten we bijvoorbeeld in op dat iedereen mee kan doen. Of het nu over werk, gezondheid of meedenken over de plannen van de gemeente gaat. In het fysiek domein doen we dat voor de plek waar mensen wonen, hoe ze zich verplaatsen en hoe ze hun huizen verwarmen.

Ook zijn er verbindingen gemaakt met projecten waar al aan gewerkt wordt. En met opgaven binnen de verschillende domeinen. We sluiten daarvoor aan op de uitvoeringsagenda dienstverlening 2023-2024, op de opgaven die in het algemeen beleidskader sociaal domein staan, en op de ontwikkelingen in het fysiek domein. Door ook de interne organisatie mee te nemen in de ontwikkelingen blijft onze digitale basis op orde. Daarnaast gaan we met digitalisering ook vernieuwen. In de uitvoeringsagenda staat ook hoe we omgaan met de ethische aspecten van digitalisering. Dat doen we bijvoorbeeld door het organiseren van een informatieve bijeenkomst voor de raad over digitalisering en ethiek, waar we eerder een brief over gestuurd hebben (X.2023.01936).

De uitvoeringsagenda digitalisering bestaat uit vijf hoofdonderwerpen. De deelonderwerpen daaronder bepalen met welke activiteiten we aan de slag gaan. Voor alle onderwerpen zijn acties in de uitvoeringsagenda opgenomen.

#### **Agenda Dienstverlening**

Op het gebied van dienstverlening gaan we in 2023 en 2024 aan de slag met de volgende onderwerpen:

- In één keer goed  
We zorgen dat onze inwoners in één keer goed geholpen worden en antwoord krijgen op hun vraag. Dit doen we door:
  - Gebruiksvriendelijk
  - Goede bereikbaarheid
  - Hulp waar nodig
- Passende dienstverlening  
We zorgen dat onze dienstverlening goed aansluit op de situatie van een persoon of wijk. We hebben oog voor de mens achter de 'klant'. Dit doen we door:

- Juiste kanaal, juiste moment
- Ja, mits...
- Menselijke maat

Deze onderwerpen zijn in de uitvoeringsagenda dienstverlening 2023-2024 (7225727) uitgebreid beschreven. Daarom noemen we hier alleen de onderwerpen.

#### **Opgaven fysiek domein**

In het fysiek domein ondersteunen we opgaven waar met digitalisering en data voordeel te halen is. Denk aan de energietransitie, de schaa sprong wonen en mobiliteit. Ook de reguliere beheeropgave om de leefomgeving veilig en groen te houden blijven we ondersteunen.

#### **Opgaven sociaal domein**

In het sociaal domein ondersteunen we met digitalisering het Algemeen beleidskader sociaal domein 'Meedoen mogelijk maken in Haarlemmermeer' (7340686). Digitalisering helpt bij het behalen van drie doelen uit het beleidskader: bestaanszekerheid herstellen, gezond leven makkelijker maken en meedoen stimuleren.

#### **Innoveren met digitalisering**

Om zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen met digitalisering maken we gebruik van nieuwe ontwikkelingen. Dit doen we met datagedreven werken en het ontwikkelen van een digitale kopie van de fysieke buitenruimte van onze gemeente. Dit noemen we een 'digital twin'. Het is belangrijk om bij het gebruiken van nieuwe ontwikkelingen de mens centraal te zetten. Met de visie op digitalisering heeft de raad vastgesteld dat we digitalisering op een 'menswaardige' manier inzetten. Naast onze dienstverlening serviceprincipes gebruiken we daarvoor ook de digitale principes van de VNG (Principes voor de Digitale Samenleving) en de data principes van het manifest 'Tada! Duidelijk over Data'. Deze principes hebben we opgenomen in de visie op digitalisering.

#### **Interne organisatie**

Het ondersteunen van de onderwerpen uit de visie vraagt iets van onze organisatie en medewerkers. Onze medewerkers werken steeds meer datagedreven. En we maken gebruik van nieuwe ontwikkelingen. En onze medewerkers worden steeds digitaal vaardiger. Ook denken we na over het ethische aspect. Hiermee bedoelen we: wat wel en niet mag of goed is om te doen met technologie.

#### **Wat we willen en wat we kunnen**

Met de uitvoeringsagenda digitalisering willen we veel bereiken. Naast nieuwe ontwikkelingen staan er ook veel onderwerpen op de agenda waar nu al aan gewerkt wordt. Niet alle onderwerpen kunnen in twee jaar uitgevoerd worden. Dit komt door meerdere oorzaken: met sommige activiteiten zijn we langer dan twee jaar bezig. Ook hangen verschillende ontwikkelingen van elkaar af waardoor het langer kan duren voordat we aan een ontwikkeling kunnen beginnen. Ook verwachten wij dat er de komende jaren te weinig medewerkers zijn om al het werk uit te kunnen voeren. Ook kunnen er dingen gebeuren die we nu nog niet kunnen voorspellen. Het kan daardoor voorkomen dat we aan de slag gaan met zaken die nu niet op de uitvoeringsagenda staan.

### **3.3 Wat mag het kosten?**

De middelen die nodig zijn voor de uitvoering van de visie op digitalisering in 2023 en 2024 zijn opgenomen in de programmabegroting 2023-2026 vanuit verschillende bestaande beschikbare budgetten.

De middelen die nodig zijn voor nieuwe initiatieven zijn structureel opgenomen binnen het budget Digitale Dienstverlening en IT-innovatie. Dit is een structureel gemeentebreed exploitatiebudget en valt onder het programma 'Overzicht overhead', onderdeel C 'Informatievoorziening en automatisering' en taakveld 04. De nieuwe initiatieven dragen bij aan de uitvoering van de visie op digitalisering. Ook geven we hiermee invulling aan de onderliggende doelstellingen uit de nota Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie (2017.0018231).

Voor 2023 is vanuit het budget Digitale Dienstverlening en IT-innovatie € 1.871.800 en voor 2024 en 2025 jaarlijks € 1.796.800 beschikbaar. Het budget is in 2023 € 75.000 hoger omdat er incidenteel budget beschikbaar is gesteld om de websites te laten voldoen aan het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (Tbdto) en de toekomstige grondslag voor dit besluit, de Wet digitale overheid.

### **Wat zijn de financiële risico's?**

Onze gemeente verwacht geen financiële risico's te lopen bij de uitvoering van deze nota.

### **3.4 Wie is daarvoor verantwoordelijk?**

De gemeenteraad heeft met de vaststelling van de visie op digitalisering de kaders vastgesteld. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering ervan en handelt daarbij binnen de kaders die de raad aangeeft. Binnen het college is de portefeuillehouder Digitalisering het eerste aanspreekpunt.

### **3.5 Welke overige relevante informatie is beschikbaar?**

#### **Communicatie en participatie**

We zetten digitalisering ondersteunend in voor onze dienstverlening. We blijven in gesprek met inwoners, ondernemers en organisaties. We sluiten met communicatie en participatie aan bij het proces wat daarvoor al loopt voor onze dienstverlening. In het gesprek met inwoners, ondernemers en organisaties heeft digitalisering inmiddels een vaste plek gekregen. Bijvoorbeeld door in de Café Dienstverlening bijeenkomsten met inwoners, ondernemers en belangengroeperingen ook het gesprek aan te gaan over digitalisering. De inzet van digitalisering en data wordt aan deze 'gesprekstafel' besproken met de mensen die het aangaat. Met enquêtes die we houden over dienstverlening wordt ook gevraagd hoe digitalisering door inwoners wordt ervaren.

### **3.6 Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?**

In het raadsvoorstel 'visie op digitalisering: samen slimmer' staat dat er elke twee jaar een uitvoeringsagenda digitalisering wordt vastgesteld. Met deze nota wordt de eerste agenda vastgesteld. In het raadsvoorstel staat ook dat we elk jaar aan de raad een brief sturen over wat de voortgang is van de uitvoeringsagenda digitalisering. Dit doen we samen met de voortgang van de uitvoeringsagenda dienstverlening. Dat betekent dat we eind 2024 bij de gemeenteraad terugkomen met een eerste tussentijdse stand van zaken. De stand van zaken gaat over de uitvoeringsagenda digitalisering, samen met de uitvoeringsagenda dienstverlening. Eind 2024 kijken we terug naar wat er in 2023 en 2024 is uitgevoerd. We kijken dan ook vooruit naar 2025 en 2026.

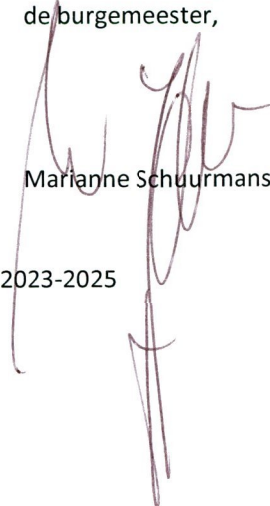
#### 4. Ondertekening

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,  
de secretaris,

de burgemeester,



Michiel Ruïs



Marianne Schuurmans-Wijdeven

Bijlage(n)

- Bijlage 1: Uitvoeringsagenda digitalisering 2023-2025