



gemeente
Haarlemmermeer

raadsvoorstel

Onderwerp Visie op digitalisering: samen slimmer

Portefeuillehouder Charif El Idrissi, MSc
Steller Jeroen Brink (023 5674484)
Collegevergadering 31 januari 2023
Raadsvergadering
Raadsvoorstelnummer 7225689

1. Voorstel

Collegebesluit(en)

Het college besluit de raad voor te stellen om:

1. de visie op digitalisering vast te stellen als gezamenlijk toekomstbeeld tot 2030;
2. de principes voor digitalisering vast te stellen zoals deze in de visie zijn opgenomen;
3. de principes voor data vast te stellen zoals in de visie zijn opgenomen.

2. Samenvatting

Onze 'Visie op digitalisering' beschrijft wat voor gemeente we willen zijn op het gebied van de inzet van digitalisering. De visie laat zien welke trends wij tot 2030 zien ontwikkelen en hoe wij binnen die trends digitalisering en data gaan inzetten om onze dienstverlening verder te ondersteunen. De vier trends zijn: 'overheid: eenvoudig & transparant', 'data is overal', 'alles wordt slim' en 'alles is verbonden'.

In de visie benoemen we de principes die we omarmen als het gaat om onze dienstverlening, hoe we digitaliseren en hoe we data hiervoor inzetten:

Digitale principes

- Digitalisering vraagt democratische besluitvorming
- Van maatschappelijke waarde en ethisch verantwoord
- Organiseren en evalueren voor ethiek, verantwoording en controle
- Transparantie centraal
- Rechten over data geregeld
- Juridische basis op orde
- Toegankelijke, veilige en gedeelde digitale technologie

Data principes

- Inclusief
- Zeggenschap
- Menselijke maat
- Open en transparant
- Legitiem en gecontroleerd
- Van iedereen - voor iedereen

Dienstverlenende principes

- Makkelijk
- Betrouwbaar
- Menselijk
- Verbonden

Bij de aanpak van maatschappelijke opgaven wordt steeds vaker gebruik gemaakt van digitalisering en data, bijvoorbeeld in de vorm van algoritmen. Digitalisering zetten we in op een manier die voor onze inwoners, ondernemers en voor de gemeente bijdraagt aan het verbeteren van onze dienstverlening. Digitalisering beïnvloedt daarmee de relatie tussen de overheid en haar inwoners en ondernemers. Dit dwingt ons goed na te denken over wat we met digitalisering en data willen doen. Ook denken we na over de inzet van algoritmen, aan welke voorwaarden deze algoritmen moeten voldoen en hoe we de uitkomsten hiervan kunnen en mogen gebruiken. De principes die we omarmen gebruiken we om hierbij het evenwicht te bewaren tussen enerzijds de ambitie om verder te digitaliseren, en anderzijds de risico's niet uit het oog te verliezen.

We stellen tweejaarlijks een uitvoeringsagenda vast die ondersteuning biedt aan de opgaven waar we als gemeente voor staan. De uitvoeringsagenda laat ook ons ambitieniveau zien waarmee we digitaliseren. De uitvoeringsagenda voor digitalisering koppelen we aan de uitvoeringsagenda dienstverlening, die begin 2023 wordt geactualiseerd op basis van de Visie dienstverlening: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden (2022.0000375). We brengen deze koppeling bewust aan, omdat we zien dat steeds meer van onze dienstverlening digitaal plaatsvindt.

3. Uitwerking

3.1 Wat willen we bereiken?

Digitalisering gaat met name over hoe we onze dienstverlening inrichten en uitvoeren en hoe onze inwoners en ondernemers deze ervaren. Onze inwoners en ondernemers verwachten dat zij voor gemeentelijke producten (ook) digitaal bij de gemeente terecht kunnen. In de afgelopen jaren hebben we gemerkt dat technologische ontwikkelingen dermate snel gaan dat een meerjarige strategie niet de benodigde flexibiliteit biedt om snel bij te kunnen sturen. Daarnaast gaat digitalisering veel verder dan alleen de 'harde' techniek van ICT-middelen.

Nu is het uitgangspunt vaak nog 'het systeem', waarbij we inwoners helpen om 'digivaardiger' te worden en ondersteuning te regelen voor wie er toch niet uitkomt. Wij zetten in deze visie de mens centraal, zodat de afstand tussen ons als overheid en onze inwoners kleiner wordt. Hierbij is onze inzet om onze systemen mensvaardig en menswaardig in te richten. Daarnaast zetten we gebruikersgroepen in om de digitale ervaring meer gebruiksvriendelijk te maken. We verschuiven onze focus daarmee van 'het systeem staat centraal en we helpen mensen digivaardiger te worden' naar 'de mens staat centraal en onze systemen moeten mensvaardiger worden'. De technologische middelen die we hierbij inzetten zijn ondersteunend en voldoen aan de principes die we in onze visie omarmen. Daarbij zorgen we ervoor dat we voldoen aan geldende wet- en regelgeving.

Met deze visie zetten we de stap om een lange termijn toekomstbeeld tot 2030 voor ogen te houden, die tegelijkertijd de flexibiliteit biedt om in te kunnen spelen op ontwikkelingen die op ons afkomen. De principes zijn daarbij de kaders waarmee we publieke waarden als privacy, autonomie en menselijke waardigheid beschermen. Naast oog voor lokale behoeften en verwachtingen in Haarlemmermeer, kijken we goed naar regionale en landelijke inzichten en signalen. Zoals de Nederlandse Digitaliseringsstrategie van de rijksoverheid en de Digitale Agenda Gemeenten 2024 van de VNG.

Digitalisering en dienstverlening zijn nauw met elkaar verbonden. Digitalisering is daarbij geen doel op zich, maar een middel om onze dienstverlening te ondersteunen. Veel van onze medewerkers leveren een directe bijdrage aan onze dienstverlening. Daarmee raakt digitalisering veel van onze medewerkers in hun werk. Daarom geldt: van baliemedewerker,

beleidsmaker, manager en directeur tot bestuurder, samen brengen we deze visie op digitalisering tot leven. Digitaliseren gaat dus niet alleen over 'de techniek', maar ook over onze manier van samenwerken, en het gezamenlijk willen werken aan de visie om deze handen en voeten te geven.

Wat is de aanleiding, context?

We zijn trots op wat er afgelopen jaren is bereikt om onze dienstverlening verder te digitaliseren. Met de nota IT-Strategie 2015 (2015.0044120) en de nota Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie (2017.0021302) hebben we stappen gezet om onze dienstverlening te verbeteren. Dat hebben we intern gedaan door de IT-organisatie op orde te brengen, het IT-landschap te moderniseren en onze medewerkers de gelegenheid te geven plaats- en tijdonafhankelijk te werken. De dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers is verbeterd door steeds meer meldingen en aanvragen digitaal mogelijk te maken.

We zien dat ontwikkelingen op het gebied van digitalisering enorm snel gaan. Voor sommige groepen in de samenleving gaan deze ontwikkelingen misschien zelfs te snel. Daarom is het belangrijk dat we ook voor die groepen aandacht hebben, zodat iedereen dezelfde toegang tot onze dienstverlening heeft. Van ons als overheid wordt verwacht dat we meegaan in die ontwikkelingen en deze ontwikkelingen ook voor onze dienstverlening inzetten. Vaak gaat dit prima, maar niet altijd. In de afgelopen jaren zien we regelmatig berichten in de media, waaruit blijkt dat de inzet van digitalisering en data onbedoelde en onverwachte risico's met zich meebrengt. Voor de raad was dit aanleiding om een raadsessie aan te vragen die in augustus 2021 plaatsvond. In deze sessie werd onder andere de wens geuit te onderzoeken hoe het bestuur van de gemeentelijke organisatie beter zicht en grip krijgt op de inzet van digitalisering en data. In deze sessie is uitgesproken dat de raad zelf graag een actievere rol pakt.

Welk doel wordt nagestreefd?

We streven ernaar om digitalisering in te zetten om dienstverlening te bieden die optimaal aansluit bij de leefwereld van onze inwoners, ondernemers en bezoekers. Digitalisering draagt zo bij aan onze dienstverleningsprincipes: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. Voor digitalisering voegen we hieraan toe dat onze systeemwereld mensvaardig wordt ingericht. Met de visie dragen we bij aan de bewustwording rondom de kansen en risico's die digitalisering met zich meebrengt, waarmee de visie een handvat biedt om het gesprek met elkaar te kunnen voeren over digitalisering.

3.2 Wat gaan we daarvoor doen?

Het rapport 'Raad weten met digitalisering' (2020) van het Rathenau Instituut beschrijft dat privacy, autonomie en menselijke waardigheid enkele van de publieke waarden zijn die onder druk kunnen komen te staan bij digitaliseren. Om deze publieke waarden te bewaken zetten we de in de visie beschreven principes voor digitalisering, data en dienstverlening in. Het toepassen van deze principes helpt ons om niet alleen de 'kan het' en 'mag het' vragen te beantwoorden, maar ook de 'willen we het' vraag. Deze laatste vraag is een ethische vraag die, wat betreft digitalisering, vaker gesteld moet worden naarmate er meer nieuwe digitale technologie door de gemeente wordt ingezet. De visie biedt in dit vraagstuk een kader waarbinnen publieke waarden getoetst en bewaakt worden. Het volledige rapport kan gevonden worden op de website van Rathenau: Raad weten met digitalisering.

Het is belangrijk om voor ogen te houden dat we met dit raadsvoorstel een richting gevende visie neerleggen die nog geen volledige invulling geeft aan wat we gaan doen en hoe we dat

gaan doen. In de uitvoeringsagenda die voor de visie opgesteld gaat worden zal de ambitie concreet gemaakt worden, met meetbare resultaten.

3.3 Wat zijn de kosten?

Aan de uitvoering van dit voorstel zijn, naast de beschikbare ambtelijke capaciteit, geen kosten verbonden.

Wat zijn de financiële risico's?

Onze gemeente loopt geen vermeldenswaardige financiële risico's bij de uitvoering van dit voorstel.

3.4 Wie is daarvoor verantwoordelijk?

De gemeenteraad is verantwoordelijk voor het vaststellen van de visie op digitalisering. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering ervan. Dat betekent dat het college verantwoordelijk is voor het prioriteren en het maken van keuzes binnen de opgaven en activiteiten die nodig zijn om de visie te realiseren en tot uitvoering te brengen. Het college stelt eens in de twee jaar de uitvoeringsagenda digitalisering vast, voor het eerst in Q2 2023. Binnen het college is de portefeuillehouder Digitalisering het eerste aanspreekpunt.

3.5 Welke overige relevante informatie is beschikbaar?

Communicatie

Bij de communicatie over onze visie op digitalisering sluiten we aan op de aanpak die we voor dienstverlening hanteren. De aanpak voor communicatie na vaststelling van de visie is daarom als volgt:

- we publiceren de essentie van de visie op digitalisering via de InforMeer;
- om de visie voor lezers zo concreet mogelijk te maken zullen we daarbij gebruik maken van interviews met collega's die uitleggen wat de visie op digitalisering betekent voor inwoners en ondernemers. Hierbij gebruiken we relevante praktijkvoorbeelden waar het werk van collega's ook echt wordt ervaren door de inwoner die met dat werk te maken krijgt. Daarbij verwijzen we naar de visie op digitalisering als rode draad;
- digitalisering wordt een vast onderdeel van het continu proces om onze dienstverlening te verbeteren.

3.6 Wanneer en hoe zal de raad/het college over de voortgang worden geïnformeerd?

De raad wordt eens in de twee jaar geïnformeerd over de uitvoeringsagenda dienstverlening, en de uitvoeringsagenda digitalisering zal daarin meegenomen worden. Jaarlijks ontvangt de raad een brief over de voortgang van deze agenda's. De portefeuillehouder Digitalisering zal de aanbieding van deze brief gebruiken om het gesprek met de raad over digitalisering voort te zetten.

4. Ondertekening

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris de burgemeester

Michiel Ruis

Marianne Schuurmans-Wijdeven

Bijlage:

- 'Visie op digitalisering: samen slimmer'