

Contactpersoon: mevr. E. Bon
Afdeling/Team: Directie
E-mail: post@heerhugowaard.nl

Ons kenmerk: Bij21-0077
Zaaknummer: Cbb

RAADSINFORMATIEBRIEF

Aan de Gemeenteraad van Heerhugowaard

Onderwerp: Raadsinformatiebrief Motie Bij19-540 en Bij 20-888

Heerhugowaard, 8 april 2021

Geachte leden van de gemeenteraad van Heerhugowaard,

Kennisnemen van

De uitvoering van moties over (digitale) dienstverlening, ICT en het werken met data.

Inleiding

Op 4 juli 2019 en op 9 november 2020 zijn twee moties door uw raad aangenomen omtrent de onderwerpen dienstverlening, ICT en data gedreven werken.

Verzoeken aan het college:

1. "In 2020 in te zetten op een toekomstgerichte visie op dienstverlening, waarin nadrukkelijk aandacht voor digitale dienstverlening is." (motie 2019)
2. "De visie op (digitale) dienstverlening toe te sturen aan de gemeenteraad." (motie 2020)
3. "In de nog op te stellen visie en strategie op datagedreven werken op te nemen hoe de gemeente Heerhugowaard een voorziening kan opzetten waar data voor iedereen beschikbaar zijn en hergebruikt mogen worden." (motie 2019)
4. "Een toelichting te geven over het beschikbaar stellen van Open Data voor inwoners." (motie 2020)
5. "Maatregelen te nemen waarmee een duurzame basis wordt gelegd voor de dienstverlening en deze een toekomstbestendig hoog niveau komt." (motie 2020)

In de raadsagenda 2018-2022 is opgenomen:

"De gemeenteraad heeft het college verzocht om een plan van aanpak te ontwikkelen waarin met behulp van 'big data' het beleid en de dienstverlening aan bewoners verder kan worden verbeterd en geoptimaliseerd."

Kernboodschap

We informeren u graag over de uitvoering van beide moties. Eerder hebben wij hierover technische vragen beantwoord (VVD, 20 oktober 2020). Met deze brief schetsen we een volledig beeld van onze inspanningen op het gebied van digitale dienstverlening en het data gedreven werken.

1. Visie digitale dienstverlening

In het bedrijfsplan voor de ambtelijke fusie, het dienstverleningsconcept voor de nieuwe gemeente, reeds beschreven staat dat het uitgangspunt is: “digitaal waar het kan en persoonlijk maatwerk waar dat beter is”. Dit uitgangspunt wordt verder uitgewerkt in een visie als onderdeel van een gezamenlijk uitvoeringsprogramma Dienstverlening voor beide gemeenten. De uitwerking is naar verwachting eerste helft 2021 afgerond.

2. Data gedreven en open data

Ook voor de visie op datagedreven werken¹ wordt verwezen naar het bedrijfsplan voor de ambtelijke fusie van de gemeenten Heerhugowaard – Langedijk. Hierin is een keuze gemaakt om inspanning te leveren om meer profijt te trekken uit data.

Voor het actief beschikbaar stellen van data wordt aangesloten bij de visie van de VNG ‘Van open data naar samen data delen’. Deze visie houdt in dat gemeenten, in plaats van open data in de breedte na te streven, met ‘samen data delen’ meer en gerichtere resultaten kunnen boeken voor zowel de gemeente zelf als de samenleving. De VNG werkt aan datadeals op maatschappelijke vraagstukken en een kennisplatform voor datadelen.

Verder betekent het voor de organisatie een praktische invulling geven aan opgaven op het gebied van datagedreven werken, zoals:

- Gegevensmanagement is als een van de vijf programma’s in de ICT-Roadmap opgenomen. Een aantal projecten zoals het verbeteren van datakwaliteit vloeit hieruit voort.
- Binnen de werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard (WLH) is een team business intelligence² (BI) werkzaam. Dit team levert BI-producten zoals dashboards, rapportages en analyses.
- In maart is www.langedijkenheerhugowaard.incijfers.nl gelanceerd. Op deze pagina zijn kerncijfers van Heerhugowaard en Langedijk te vinden. Ook kunnen deze cijfers worden samengevoegd. Zowel inwoners en bedrijven als beleidsmakers kunnen gebruik maken van deze open data. Vanaf 2022 zal deze pagina met een andere naam gebruikt worden voor Dijk en Waard.
- Data is beschikbaar voor hergebruik in landelijk gedragen initiatieven voor open data zoals Statline van het CBS, waarstaatjegemeente.nl en middels PDOK.nl (platform voor geodata).
- Het beschikbaar krijgen van data uit applicaties wordt nu als standaard eis aan iedere nieuwe applicatieleverancier gesteld.

¹ Datagedreven werken is het sturen op basis van (onbewerkte) feiten en data om een werk- en verbeterbeweging op gang te krijgen. Het doel is om dagelijks meer inzicht en kennis te verwerven en meer gefundeerde beslissingen te nemen op basis van betrouwbare data.

² Business intelligence is het continu proces waarmee organisaties op gerichte wijze data verzamelen en registreren, analyseren en de daaruit resulterende informatie en kennis in besluitvormingsprocessen toepassen om de prestaties van de organisatie te verbeteren.

3. Maatregelen voor een duurzame basis

Voor de (digitale) dienstverlening wordt een duurzame basis gelegd door dit op te nemen in de I&A streefarchitectuur (= streefsituatie). Voor de komende 1,5 jaar staan diverse projecten gepland om een basis te leggen voor (toekomstige) verbetering van de digitale dienstverlening. De prioriteit ligt bij projecten ten behoeve van de bestuurlijke fusie.

Zo is in 2020 een nieuwe applicatie Burgerzaken ten behoeve van Dijk en Waard aanbesteed. Deze aanbesteding heeft geresulteerd in een applicatie die voorziet in een groot aantal mogelijkheden om de digitale dienstverlening de komende jaren gefaseerd uit te breiden. Zo kan de inwoner in de toekomst zelf vanuit huis bijvoorbeeld een aangifte van geboorte doen of een vermissing van een reisdocument digitaal melden en kunnen uitvaartverzorgers in de toekomst digitaal aangifte van een overlijden doorgeven. Vooruitlopend op bovengenoemde mogelijkheden, is de "groene verhuizing" ingevoerd, waarbij de burger digitaal aangifte van zijn verhuizing naar of binnen Heerhugowaard regelt.

Daarnaast worden medewerkers continue getraind in digitale vaardigheden en digitale dienstverlening.

Consequenties

De uitvoering van beide moties vindt volop plaats en zal ook in de nieuwe gemeente Dijk en Waard blijven doorgaan. Wij stellen daarom voor de beide moties als afgehandeld te beschouwen.

Communicatie

Over de (toekomstige) mogelijkheden voor inwoners rondom dienstverlening wordt via de digitale kanalen en via de lokale kranten bericht.

Vervolg

In de nieuwe gemeente Dijk en Waard wordt u via de verantwoordingsdocumenten geïnformeerd over digitale dienstverlening en het werken met data.

Bijlage(n)

Bij19-540 Motie data gedreven werken en dienstverlening
 Bij20-888 Motie Dienstverlening in Heerhugowaard en Dijk & Waard

Hoogachtend

Burgemeester en wethouders van Heerhugowaard,
 de secretaris,

de burgemeester,




M.J. Diependaal

A.B. Blase



Motie 13

Datum ingekomen 03 juli 2019
 Volgnummer
 Status AANGENOMEN
 Registratienummer Bij19-540

Motie Digitale dienstverlening

De raad van de gemeente Heerhugowaard in vergadering bijeen op 04 juli 2019 behandelen besluitvorming voorjaarsnota

Constaterende dat:

- Meerdere gemeenten begonnen zijn met het delen van data via digitale wegen, met als concreet voorbeeld gemeente Purmerend
- De vraag naar data van de gemeente groeit
- Steeds meer kennis digitaal wordt gedeeld en verspreid
- Heerhugowaard en Langedijk samen investeren in een nieuwe ICT bodemplaat en de mogelijkheden die daartoe behoren

Overwegende dat:

- Het raadsakkoord spreekt over digitale dienstverlening:
 “De gemeenteraad heeft het college verzocht om een plan van aanpak te ontwikkelen waarin met behulp van ‘big data’ het beleid en de dienstverlening aan bewoners verder kan worden verbeterd en geoptimaliseerd.
- De voorjaarsnota geen inzicht biedt in de ambities van het college op digitale dienstverlening
- Data kan worden gebruikt door overheid en burger voor het ontwikkelen van nuttige informatie en applicaties voor allerlei onderwerpen
- Data beschikbaar stellen kan bijdragen aan grotere mogelijkheden en betrokkenheid van onze inwoners bij de gemeente
- De ambtelijke en mogelijk bestuurlijke fusie van Heerhugowaard en Langedijk ook leidt tot harmonisatie en werkzaamheden voor inzicht in alle informatie en documenten van de gemeente.

Spreekt uit:

Dat de toekomstgerichte gemeente Heerhugowaard zorgt voor de beschikbaarstelling van data waar mogelijk en inzet op betere digitale dienstverlening

verzoekt het College:

1. In de nog op te stellen visie en strategie op datagedreven werken op te nemen hoe de gemeente Heerhugowaard een voorziening kan opzetten waar data voor iedereen beschikbaar zijn en hergebruikt mogen worden
2. In 2020 in te zetten op een toekomstgerichte visie op dienstverlening, waarin nadrukkelijk aandacht voor digitale dienstverlening is.



Motie 03

Datum ingekomen 07 november 2020
 Volgnummer
 Status UNANIEM AANGENOMEN
 Registratienummer Bij20-888

Motie Dienstverlening in Heerhugowaard en Dijk & Waard

De raad van de gemeente Heerhugowaard in vergadering bijeen op 9 november 2020 behandelen agendapunt xx met als onderwerp Raadsvoorstel Raadsbegroting 2021.

Constateernde dat:

- De gemeenteraad op 4 juli 2019 de motie Digitale Dienstverlening heeft aangenomen waarin het college is opgeroepen het beschikbaar stellen van data voor iedereen mee te nemen in de visie en strategie op datagedreven werken en in 2020 een toekomstgerichte visie op dienstverlening ontwikkeld moest worden.
- De toekomstgerichte visie op dienstverlening niet aan de gemeenteraad is aangeboden.
- Het raadsakkoord spreekt over digitale dienstverlening: "De gemeenteraad heeft het college verzocht om een plan van aanpak te ontwikkelen waarin met behulp van 'big data' het beleid en de dienstverlening aan bewoners verder kan worden verbeterd en geoptimaliseerd".

Overwegende dat:

- Veel gemeentelijke fusies negatief worden ontvangen omdat de dienstverlening van gemeenten onvoldoende aandacht krijgt
- De coronacrisis laat zien hoe belangrijk goede digitale dienstverlening is.
- De dienstverlening en de gemeentebalie het eerste aanspreekpunt van de gemeente is voor inwoners en ondernemers.
- In 2021 een sterke basis gelegd moet worden voor de dienstverlening en gemeentebalies van de nieuwe gemeente Dijk & Waard.

Spreekt uit:

De dienstverlening van de gemeente aan inwoners is belangrijk en moet daarom kwalitatief goed en toekomstbestendig zijn.

Verzoekt het College om:

1. De visie op (digitale) dienstverlening toe te sturen aan de gemeenteraad
2. Een toelichting te geven over het beschikbaar stellen van Open Data voor inwoners
3. Maatregelen te nemen waarmee een duurzame basis wordt gelegd voor de dienstverlening en deze een toekomstbestendig hoog niveau komt.

En gaat over tot de orde van de dag,