

Gemeente Arnhem

Voorstel verbeteren digitale dienstverlening en versnellen digitalisering

18-1-2023

Context en doelstelling

Arnhem wil verbeteren en versnellen op het gebied van haar digitale dienstverlening en digitalisering. Hiervoor zijn extra incidentele middelen opgenomen in de begroting 2023-2026.

	2023	2024
Verbeteren digitale dienstverlening	500	500
Versnellen digitalisering	500	500

In de afgelopen periode is, in afstemming met de portefeuillehouder, een inventarisatie gedaan van potentiële projecten. Om een slag te maken in de Arnhemse ambities is uit de inventarisatie de onderstaande shortlist gemaakt. Voor het shortlisten zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Het is zichtbaar en voelbaar voor inwoners;
- Het sluit aan op de visie van de gemeente Arnhem;
- Het is technisch en in mankracht haalbaar.

Shortlist projecten op hoofdlijnen:

1. Nieuwe website Arnhem.nl:
De website van Arnhem zal vernieuwd worden om de zichtbaarheid van Arnhem en de gebruiksvriendelijkheid te vergroten.
2. Digitale dienstverlening:
Het online zaken doen met de gemeente Arnhem breiden we snel verder uit door te versnellen op online aanvragen/ afhandelingen en de digitalisering van de poststromen.
3. Digitale dienstverlening EU-burgers:
Het is eind 2023 wettelijk verplicht bepaalde online diensten mogelijk te maken voor EU-burgers. Landelijk zal hier een basis voor worden gelegd. Arnhem sluit hierop aan.
4. Burgerparticipatie met 3D visualisaties:
Met de inzet van 3D (digital twin) mogelijkheden willen we burgerparticipatie stimuleren. Hiertoe selecteren we drie projecten in de fysieke leefomgeving om ervaring op te doen hoe en wanneer dit het beste werkt. Na succesvolle afronding van deze pilot werken we, ter besluitvorming, een voorstel uit om deze vorm van participatie structureler vorm te geven.
5. Meer papierloos werken:
Om naar een meer papierloze situatie te gaan is het nodig een omslag te maken naar een bijna volledig digitaal archief. Met deze beweging tot minder papierverbruik sorteren we verder voor op onze duurzaamheid. Ook reduceren we doorlooptijden waarmee we dienstverlening aan inwoners en bedrijven versnellen en onze administratieve lasten verlagen.

In dit voorstel zijn deze vijf shortlist projecten op hoofdlijn verder uitgewerkt op context, doelstelling, planning en financiën.

Context en doelstelling

Uit gedaan onderzoek blijkt de website Arnhem.nl niet uit te blinken in gebruiksvriendelijkheid. Het doel is dan ook de gebruiksvriendelijkheid van de website te verbeteren en te laten aansluiten op communicatie van de huidige tijd. Ook voor mensen met een anders werkend lichaam. Op de nieuwe site moet beter zichtbaar zijn wat voor een stad we zijn en wat we doen. Citymarketing en de communicatie vanuit de gemeente moeten daarbij beter op elkaar aansluiten en meer één verhaal vertellen.

Waar gaan we aan werken en wat merken we ervan?

We beginnen met een heldere opdrachtbeschrijving, een plan van aanpak, dat een aantal onderdelen zal bevatten. We gaan aan de slag met het uitvoeren van een gebruikersonderzoek (UX-onderzoek) om zicht te krijgen op de wijze waarop de website gebruiksvriendelijker gemaakt kan worden. Het verzamelen van input en het betrekken van gebruikers is daarmee een wezenlijk onderdeel van de aanpak. Alle input leidt tot een set eisen en wensen en een opdracht aan de markt (aanbesteding), om de vormgeving en inrichting van Arnhem.nl aan te passen. Met diverse doelgroepen beoordelen we het resultaat en bij een GO zetten we in op de migratie van de content. Vervolgens kunnen we de nieuwe website lanceren.

Tijdslijn

H1 2023	• Heldere opdrachtformulering • Gebruikersonderzoek aanbesteden en uitvoeren
H2 2023	• Voorbereiding aanbesteding • Opdracht uitzetten op de markt (aanbesteden)
H1 2024	• Opdracht uitzetten op de markt (aanbesteden) • Uitvoeren her-structurering website • Uitvoeren contentmigratie
H2 2024	• Uitvoeren contentmigratie • Lancering december

Middelen

- Projectleider
- Gebruikersonderzoeken
- Vormgeving
- Software

Incidenteel: €200K, structureel: uit te werken in een businesscase.

Context en doelstelling

Digitalisering is een steeds groter wordend onderdeel van onze maatschappij en daarmee van alle beleidsterreinen. De mogelijkheid om je zaken online te regelen is tegenwoordig de normaalste zaak. De ontwikkelingen van afgelopen jaren biedt de mogelijkheid om hierop te versnellen. Zodanig dat zaken snel of direct afgehandeld kunnen worden. Met in achtneming van een kritische blik, zodat dienstverlening voor alle doelgroepen mogelijk blijft.

Waar gaan we versnellen en wat merken we ervan?

We zetten in om (verder) te digitaliseren op de online diensten zoals verhuizingen, uittreksel BRP, aangifte van overlijden, aangifte van geboorte, organiseren huwelijk, aanvragen levensonderhoud, bijzondere bijstand en online inzage in je uitkeringspecificaties. Bij deze diensten creëren we ook de mogelijkheid om digitaal bijbehorende 'post' te ontvangen. Dit organiseren we op een zodanige wijze, zodat ook andere diensten eenvoudig kunnen volgen. Daarnaast gaan we de mogelijkheden van data benutten om blijvend zicht te houden op de stand van zaken van onze digitale dienstverlening. Op basis hiervan kunnen we gericht blijven doorontwikkelingen.

Tijdslijn

H1 2023	• Online dienst Aanvraag levensonderhoud • Online dienst W&I – Mijn inkomen (inzicht in betalingen, uitkeringsspecificaties en jaaropgaven, mutaties doorgeven) • Online dienst aanvraag Energietoeslag • Onlinedienst Verhuizingen • Onlinedienst Uittreksel BRP • Onlinedienst Aangifte van overlijden
H2 2023	• Onlinedienst W&I Aanvraag Bijzondere bijstand • Concept monitor onlinediensten
H1 2024	• Digitale post versturen (berichtenbox) ter vervanging van fysieke post
H2 2024	

Middelen

- Business projectleider
- Adviseur
- Data-specialist
- Leveranciers
- ICT De Connectie
- Functioneel beheer
- Processpecialist (liefst met kennis BZ en W&I)
- Thema-specialisten (BZ en W&I)

Incidenteel: €770K, structureel: €120K

Context en doelstelling

Het laten participeren van inwoners, bedrijven en partners is een richting die Arnhem in haar nieuwe coalitieakkoord volop inzet. Inzetten op nieuwe vormen van burgerparticipatie, om te organiseren vanuit het perspectief van inwoners. Visualisaties in 3D (Augmented en Virtual Reality) bieden mogelijkheden, passend bij een moderne en betrouwbare gemeente, om projecten vooraf te visualiseren (digital twin) en dit gebruiken voor burgerparticipatie. Tevens biedt het kansen om de interne beeld- en besluitvorming te ondersteunen. De doelstelling is deze toegevoegde waarde te ontdekken en bij een positief resultaat, ter besluitvorming, een voorstel uit te werken voor structurele borging.

Waar gaan we aan werken en wat merken we ervan?

We selecteren 3 projecten in de fysieke leefomgeving, in verschillende voorbereidingsfasen, die zich lenen voor burgerparticipatie met 3D visualisaties. Tijdens deze projecten onderzoeken we de meerwaarde van 3D visualisaties. De resultaten worden opgeleverd in een onderzoeksrapport en een beslisboom wanneer 3D visualisaties succesvol ingezet kunnen worden voor burgerparticipatie.

Tijdslijn

H1 2023	• Selecteren van 3 projecten in de fysieke leefomgeving • Opstarten onderzoek
H2 2023	• Uitvoeren projecten, inclusief 3D visualisaties
H1 2024	• Uitvoeren projecten, inclusief 3D visualisaties • Oplevering onderzoeksrapport + beslisboom • Voorstel voor structurele borging
H2 2024	

Middelen

- Projectmanager (liefst met 3D (VR/AR) kennis)
- 3D specialist
- Informatiemanager (advies)
- Kernteam burgerparticipatie (verbinding met overige initiatieven)
- Communicatie (voor participatie binnen projecten)
- Openbare ruimte (voor projecten, kennis en inbreng)
- SBR (voor projecten, kennis en inbreng)

Incidenteel: €400K, structureel: uit te werken in een businesscase

Context en doelstelling

De Single Digital Gateway (SDG) geeft burgers en bedrijven makkelijk toegang tot digitale overheidsdienstverlening in de Europese Unie. De eerste stap wordt in december 2022 gerealiseerd (annex I). Informatie over producten en diensten van de gemeente Arnhem zijn dan ook beschikbaar via YourEurope.eu, de digitale toegangspoort voor Europeanen.

De tweede stap (annex II) is dat EU-burgers en bedrijven die producten en diensten, zoals een verhuizing, het starten van bedrijf en studeren, uiterlijk december 2023 online kunnen regelen. Ook krijgen burgers en bedrijven het recht om overheden toestemming te geven om onderling digitaal bewijsstukken uit te wisselen.

De SDG-verordening is in oktober 2018 aangenomen door het Europees Parlement. Daarmee heeft Nederland de wettelijke verplichting gekregen om de verordening uit te voeren.

Waar gaan we aan werken en wat merken we ervan?

In het meerjarenplan Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid (OBDO) is vastgesteld dat Nederland voor een minimale implementatie van de SDG gaat. Voor Annex II zijn in de SDG-verordening 3 procedures expliciet benoemd, namelijk Geboorte, Inschrijving en Verhuizing. De VNG is momenteel aan het onderzoeken hoe hier landelijk invulling aan kan worden gegeven, namens gemeenten, om 344 keer hetzelfde te voorkomen. Voorgesteld is op dit traject te blijven aansluiten.

Tijdslijn

Q1 2023	• Participeren in traject VNG
Q2 2023	• Organiseren van communicatie SDG voor Arnhem (intern/extern) • Single Digital Gateway (annex II) wettelijk gerealiseerd
Q1 2024	
Q2 2024	

Middelen

- Communicatie
- Landelijke bijdrage

Incidenteel: €30K

Context en doelstelling

Het doel is het weer zetten van een grote stap, om naar een papierloze situatie te gaan. Hiermee kunnen we de doorlooptijden van dienstverlening versnellen en administratieve lasten verlagen. Te bereiken door een substitutiebesluit of door volledig digitaal te gaan werken. Deze laatste optie is nog niet haalbaar, omdat we ook papieren documenten van inwoners en bedrijven ontvangen. Substitutie betekent dat we dat papier mogen weggooien en vervangen door een digitaal exemplaar.

Waar gaan we aan werken en wat merken we ervan?

De focus ligt op de papierenstromen bij Burgerzaken (BZ) en Werk & Inkomen (W&I). Zij zijn samen, voor het overgrootste deel, verantwoordelijk voor het papieren archief. We gaan de primaire systemen van Burgerzaken en Werk en inkomen koppelen aan het centraal zaak-/archiefsysteem. Hiermee verdwijnt de interne papieren stroom. Tevens worden daarmee de zaken en documenten voor inwoners en bedrijven digitaal raadpleegbaar op MijnArnhem. Ook heeft dit middels vernietigings-functionaliteit in het zaak-/archiefsysteem een sterk positief effect op het beheren van het digitaal archief.

We stellen een Handboek vervanging op. Laten deze auditen en vaststellen met een substitutiebesluit. Zo mogen we nog overblijvende papierstroom vervangen voor digitale exemplaren. Hierdoor hoeven we het papier niet meer te bewaren.

Voor reeds bestaande digitale document registratie (DIS), zonder substitutie, maken we een transitieplan om deze de komende jaren conform archiefrichtlijnen te maken, zodat ook daar het substitutiebesluit van toepassing gaat zijn. De aanpak uit dit traject, gebruiken we om ook overige domeinen papierloos te laten werken.

Gekeken is naar regionale samenwerking. Regio gemeenten hebben vooralsnog een eigen zaakstelsel, waardoor we deze slag als Arnhem gaan uitvoeren, weliswaar in samenwerking met DIV de Connectie.

Tijdslijn

H1 2023	• Classificeren en analyseren processen met papieren verwerking • Koppeling processysteem BZ en W&I met centraal zaak-/archiefsysteem • Plan van aanpak BZ en W&I, Digitaal werken
H2 2023	• Werkwijzen (processen) BZ en W&I aanpassen en borgen • Opstellen handboek vervanging • Opstellen transitieplan digitale documenten registratie
H1 2024	• Werkwijzen (processen) BZ en W&I aanpassen en borgen • Uitvoering transitieplan
H2 2024	• Werkwijzen (processen) BZ en W&I aanpassen en borgen • Uitvoering transitieplan

Middelen

- Projectmanager & Processpecialist (met expliciete kennis W&I en BZ processen)
- Auditor / Archiefinspecteur
- ICT de Connectie & Recordmanager de Connectie
- Functioneel beheer & Thema-specialisten (W&I en BZ)

Incidenteel: €600K, structureel: uit te werken in een businesscase.

Een aantal projecten vanuit de inventarisatie zijn deels of niet geselecteerd, om de extra middelen voor verbetering digitale dienstverlening en het versnellen digitalisering op in te zetten. Onderstaand is een opsomming gemaakt met een korte toelichting. Dit betekent overigens niet dat er geen inspanningen op deze projecten lopen, echter zal dit regulier inzet betreffen en geen versnelling.

- **Digitale inclusiviteit:** Doel is dat iedereen kan meedoen in de (digitale) samenleving. Iets wat verder gaat dat alleen digitale toegankelijkheid. Dit gaat over digitale geletterdheid en weerbaarheid van onze inwoners (en ambtenaren). Dit past bij de visie van Arnhem en dient bij iedere digitalisering als standaard onderdeel te worden meegenomen.
- **Uitwerking Omnichannel-strategie:** Doel is dat kanalen (telefoon, website, whatsapp, etc) naadloos op elkaar aansluiten om de dienstverlening voor inwoners, bedrijven, instellingen en bezoekers te verbeteren. In 2023 zal eerst de telefoniecentrale worden vervangen door een oplossing die ook omnichannel functionaliteit heeft. Daarmee wordt een belangrijke basis gelegd om later vanuit regulier ook omnichannel strategie te ontwikkelen.
- **Opzetten continu monitoring dienstverlening:** Doel is verbeterpotentieel op (digitale) dienstverlening continu in beeld te hebben door indicatoren te monitoren. Zo kunnen we blijvend verbeteren. Het verbeteren past bij de visie van de gemeente Arnhem, echter is dit project niet direct zichtbaar en voelbaar voor bewoners. Een deel van dit project is gecombineerd met het geselecteerde project Digitale Dienstverlening om voor de zaken die binnen dat project worden vormgegeven ook een monitor in te richten.
- **Digitalisering ruimtelijk beleid:** We willen inzicht hebben in al het beleid dat uitspraken doet over de fysieke leefomgeving. Hiervoor is het noodzakelijk dat we ons beleid digitaliseren. Dat wil zeggen dat de verschillende onderdelen van het beleid gekoppeld zijn aan een vlak op de kaart. De onderdelen hiervan maken ook deel uit van het digitaal stelsel omgevingen, welke in bestaande inspanningen worden vorm gegeven.
- **Wet WOO:** De aankomende jaren moeten steeds meer soorten overheidsinformatie actief openbaar worden gemaakt. Omdat dit veel werk en aanpassing van systemen kost, gebeurt dit in kleine stapjes. De intentie om geautomatiseerd te scannen en anonimiseren voor publicatie wordt in reguliere inspanningen vorm gegeven.
- **Digitaal ondertekenen tenzij:** Bij het verder digitaliseren en het aanbieden van online diensten moet ook gekeken worden hoe om te gaan met digitaal ondertekenen. Het digitaal ondertekenen wordt meegenomen in de projecten Digitale dienstverlening en Naar een volledig digitaal archief. Het digitaal kunnen ondertekenen is daar randvoorwaardelijk.
- **City Deal Lokale Weerbaarheid:** Een programma om jeugdigen digitaal weerbaarder te maken. Belangrijk initiatief waar regulier al initiatief op loopt.

Bijlage 1: Financieel overzicht

Per geselecteerd project is geïnventariseerd op welke onderdelen we met extra inspanning of hulpmiddelen de digitale dienstverlening kunnen verbeteren of versnelling kunnen aanbrengen. Op basis hiervan is het onderstaande overzicht samengesteld. De uiteindelijke inschatting liggen hoger dan de extra middelen, daarvoor is een verdeling gemaakt wat past binnen hetgeen beschikbaar is gesteld. Aanvullend is ook geïnventariseerd welke structurele lasten zullen volgen. Hiervoor zal vanuit de projecten een voorstel volgen rondom de dekking hiervoor. Uitgangspunt is: we beginnen al wel.

Resource	Toegankelijk Arnhem		Digitale dienstverlening		Burgerparticipatie 3D		Single Digital Gateway		Volledig digitaal archief		
	FTE	Euro	FTE	Euro	FTE	Euro	FTE	Euro	FTE	Euro	
Business projectmanager	0,1	€ 49.920 1jr			1	€ 199.680			0,5	€ 99.840 1jr	
3D specialist					1	€ 140.426					
Functioneel beheer			1	€ 183.040 1jr					1	€ 183.040 1jr	
Data-analist			0,5	€ 166.400 1jr							
Proces-specialist			1	€ 332.800 2jr					1	€ 332.800 2jr	
ICT de Connectie		€ 5.000		€ 25.000		€ 25.000				€ 15.000	
Auditor										€ 10.000	
Recordmanager de Connectie										€ 10.000	
Software		€ 30.000		€ 98.000							
Onderzoek		€ 60.000									
Leverancier		€ 40.000						€ 20.000		€ 75.000	
Communicatie								€ 10.000			
Totalen		€ 184.920		€ 805.240		€ 365.106		€ 30.000		€ 725.680	Totalen
Verdeling		€ 200.000		€ 770.000		€ 400.000		€ 30.000		€ 600.000	€ 2.110.946
											€ 2.000.000
Software (structureel)		Uitwerken in businesscase		€ 120.000		Uitwerken in businesscase				Uitwerken in businesscase	€ 120.000