

gemeente  
**Haarlemmermeer**

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250  
2130 AG Hoofddorp



2012/4296

Bezoekadres:  
Raadhuisplein 1  
Hoofddorp  
Telefoon 0900 1852  
Telefax 023 563 95 50

Contactpersoon H.C.M. Koning  
Doorkiesnummer 023-5674903  
Uw brief ---  
Ons kenmerk 12.0441791  
Bijlage(n) Geen  
Onderwerp Communicatie- en informatiebeleid

Verzenddatum

12 JAN. 2012

Geachte heer, mevrouw,

Tijdens de door uw raad geïnitieerde sessie van 17 november 2011 over communicatie- en informatiebeleid heeft wethouder Bak toegezegd de bestaande en vastgestelde visies inzake dit onderwerp aan uw raad te doen toekomen. Voor de te bereiken doelen zijn het collegeprogramma en de nota dienstverlening leidend.

Wij onderkennen dat bij communicatie- en informatiebeleid de inzet van nieuwe media en technologie geen doel op zich is, maar een middel.

Zoals altijd is er sprake van een goed afgewogen gemiddelde tussen enerzijds kosten en anderzijds een zo hoog mogelijk rendement.

### **Vastgesteld beleid**

Het *collegeprogramma* heeft in grote lijnen de volgende doelstellingen:

1. het verlagen van de kosten;
2. goede dienstverlening;
3. participatie op maat.

De *nota dienstverlening* geeft onder andere de volgende richting aan:

1. we willen een betrouwbare, dienstbare en daadkrachtige overheid zijn;
2. we willen samen met inwoners en ondernemers het realiseren van maatschappelijke doelen mogelijk maken;
3. we zien inwoners als partner in beleid en deelnemer aan de verbetering van de eigen leefomgeving;
4. we zetten digitale middelen in voor dienstverlening en hierbij is steeds meer sprake van tweerichtingsverkeer;
5. de website ontwikkelt zich tot de plaats die inwoners, bedrijven en verenigingen met elkaar verbindt;
6. we optimaliseren de dienstverlening door het invoeren van zaakgericht werken.



Ons denken en handelen in de communicatie met onze inwoners middels het participatiebeleid, wordt bepaald door het raadsbesluit "Actualisatie Participatiebeleid en Inspraakverordening 2008" (d.d. 18 september 2008, kenmerk 20081 19950). Daarin is bewust gekozen voor maatwerk. Steeds vaker is dat een mix van traditionele en moderne instrumenten, zoals webtechnologie en nieuwe media.

Op het gebied van ICT, communicatie en dienstverlening bestaan ook landelijke kaders, waar we rekening mee moeten houden. De belangrijkste zijn de NORA (Nederlandse referentie architectuur) en de Gemma (GEMEentelijk Model Architectuur).

In grote lijnen is hierin opgenomen:

1. het streven naar één overheid met landelijke transparante dienstverlening;
2. klanten niet meer vragen naar wat al bij ons bekend is;
3. het tussen overheden uitwisselen van informatie;
4. het verplichte gebruik van landelijke voorzieningen.

Andere kaders zijn het NUP (Nationaal UitvoeringsProgramma) en de digitale agenda.nl. Hierin wordt vooral vastgelegd welke zaken binnen de overheid gerealiseerd moeten worden. Vooral het NUP is hierin taakstellend voor de gemeenten.

#### **Waar staan we nu?**

De gemeente kent vele dienstverlenings- en informatiekkanalen. Voor het gebruik van deze kanalen kennen we de volgende uitgangspunten:

1. alle dienstverlening is beschikbaar via een voor de klant passend kanaal;
2. de dienstverlening is gelijk ongeacht het gekozen kanaal;
3. de gemeente bevordert het gebruik van goedkope kanalen, bijvoorbeeld de website;
4. het digitale kanaal is in beginsel 24x7 beschikbaar.

Haarlemmermeer staat op de 10-de plaats (juli 2011) op de gemeentelijke ranglijst van overheid.nl. Dit betreft onder andere de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo), de webrichtlijnen, e-participatie, e-formulieren, aansluiting op regelhulp, het antwoorden. Meldingen over losliggende stoeptegels en dergelijke kunnen via de gemeentelijke website worden ingevoerd en worden grotendeels automatisch afgehandeld. Hierbij vindt ook de communicatie met uitvoerenden zoals de Meerlanden automatisch plaats. Inwoners kunnen ook via andere websites en apps meldingen doen zoals "Verbeter de buurt" en "buiten beter".

Afgelopen jaar hebben we geëxperimenteerd met een communitymonitor. Deze scant de verschillende media, discussieforums, twitter etc. op signalen en sentimenten over onze dienstverlening. We gaan met een experiment starten voor webcare in samenwerking met het callcenter. Hierbij worden concrete vragen van bedrijven en inwoners afgehandeld.

Sinds kort hebben we een aparte website waarop alle digitale participatie kan plaatsvinden. We hebben hiermee al een paar initiatieven ondersteund zoals de structuurvisie, het groenste idee en het hondenbeleid-Overbos. We zijn bezig om de gebruikersinterface te verbeteren.

Het is de bedoeling dat straks ook andere bedrijven en instellingen gebruik kunnen maken van deze particuliere functionaliteit. Denk hierbij aan maatschappelijke partners, politiek, bedrijfsleven etc.

Het is belangrijk dat klanten zelf kunnen zien, waar hun aanvraag in behandeling is en hoever het ermee staat (zaakgericht werken). Op onze website is inmiddels al een *mijn.haarlemmermeer* gedeelte gerealiseerd. Het systeem voor zaakgericht werken zal begin 2012 operationeel zijn. In de loop van 2012 zal dat systeem voor alle klantgerelateerde producten worden uitgerold. Inwoners en bedrijven krijgen op *mijn.haarlemmermeer.nl* de aanvragen te zien, alsmede de status en bijbehorende documenten. Dit kan ook voor aanvragen, die niet digitaal zijn ingediend. Tenslotte sluiten wij aan bij een landelijk initiatief om gegevens, die over inwoners en bedrijven in basisadministraties staan, inzichtelijk te maken.

### **Wat gaan we nog doen?**

Binnen de gemeente zijn er veel verschillende voorzieningen en faciliteiten. Deze zijn van de gemeente of van bedrijven, instellingen en verenigingen. Om deze voorzieningen maximaal te laten renderen is het belangrijk dat ze goed te vinden zijn. Zo is er een portal Haarlemmermeer in voorbereiding. Dit wordt meer een site van de gemeenschap en niet zozeer van de gemeente. Er wordt gedacht aan de volgende functionaliteit:

1. het goed vindbaar maken van faciliteiten (de cultuuratlas is een voorproefje);
2. nieuws en aankondigingen;
3. ontsluiten van achterliggende sites van de gemeente, de raad, sociale partners, verenigingen etc. Dit is een doorontwikkeling van het participatieplatform;
4. abonneren op relevante informatie.
5. de thema- en gebiedsgerichte informatie zal via de website maar ook via apps beschikbaar komen.

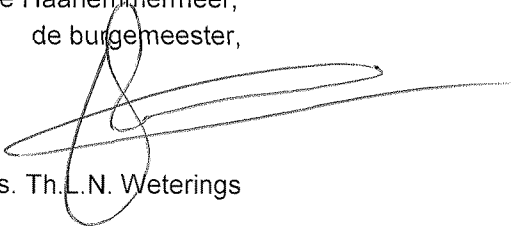
Als verdere uitwerking van het participatieplatform komt er een platform van initiatieven, co-creatie en participatie. Op het gebied van ICT is er nieuw beleid in voorbereiding. Hierbij is ook inbegrepen cloudcomputing en het nieuwe werken. Dit wordt in de loop van 2012 verwacht. Wij zullen u hierover nader informeren.

Tenslotte is in de Programmabegroting 2012-2016 toegezegd dat wij een visie opstellen met betrekking tot communicatie. Deze gaan wij in het voorjaar van 2012 vaststellen, waarna toezending aan uw raad volgt.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

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

  
drs. C.H.J. Brugman

  
drs. Th.L.N. Weterings