

Klantverhaal Gemeente Haarlem

Een gemeente is net een informatiefabriek. Iedere dag worden er bergen gegevens verwerkt, maar ook geproduceerd. Juist door deze grote hoeveelheden is het belangrijk om alles in goede banen te leiden en informatie inzichtelijk te maken. In deze case lees je hoe gemeente Haarlem dat aanpakt.

Haarlem: een eeuwenoude, maar innovatieve gemeente

In het Westen van Nederland bevindt zich gemeente Haarlem, een gemeente waarvan de geschiedenis eeuwen teruggaat. Sindsdien zijn zowel de stad als het inwoneraantal blijven groeien en inmiddels is Haarlem met ruim 160.00 inwoners één van de grotere steden in de Randstad. Niet voor niets telt de gemeente Haarlem (als werkgever) ruim 1300 medewerkers om alles in goede banen te leiden. De gemeente is de spil van de stad, alles wat met mensen en omgeving te maken heeft, wordt hier geregeld. Dat is een enorme berg aan gegevens die voor de juiste mensen toegankelijk moeten zijn, het liefst snel en eenvoudig. Hoe gemeente Haarlem dit geregeld heeft, bespreken we met Ronald Sinke, senior adviseur stuurinformatie bij gemeente Haarlem.

Een verbetering van het gegevensgebruik en -beheer bleek noodzakelijk

Net als iedere andere gemeente verwerkt gemeente Haarlem dagelijks bergen gegevens. Deze gegevens bestaan uit talloze cijfers die de vele zaken verbeelden waar de gemeente mee te maken heeft. Van subsidies tot het aantal inwoners en van uitkeringen tot het aantal scholen. Aan Ronald en zijn collega's de taak om al deze gegevens inzichtelijk te maken. Hiervoor gebruiken ze onder andere dashboards waarop medewerkers van de gemeente de gegevens eenvoudig kunnen raadplegen. Een belangrijke taak, want het zijn de dashboards op basis waarvan medewerkers beleid monitoren en

schrijven. Deze dashboards waren er al langere tijd, maar verbetering van de dashboards bleek al jaren terug noodzakelijk. Ronald vertelt dat het regelmatig gebeurde dat afdelingsmanagers tot vier uur per week op zoek waren naar informatie in de dashboards. Zoeken naar een speld in een hooiberg dus. Ook rolden er soms afwijkende cijfers uit één dashboard. Iets wat de gemeente natuurlijk probeert te voorkomen. Want een verkeerd getal kan immers vervelende gevolgen hebben. Kortom, de dashboards waren aanwezig, maar er was ruimte voor verbetering.

“Ondanks dat gemeente Haarlem koploper is op het gebied van gegevensverwerking en -beheer, blijft het een uitdaging om de meest recente kennis op dit gebied in huis te hebben.”

Hoewel de geschiedenis van de stad ver teruggaat, kenmerkt de gemeente zich als innovatief en vooruitstrevend. Er was daarom snel besloten dat er een innovatieslag moest komen. Maar hoewel gemeente Haarlem koploper is op het gebied van gegevensverwerking en -beheer, bleek het een uitdaging om de meest recente kennis op dit gebied in huis te hebben. Koploper zijn en blijven

Ronald is enthousiast over de samenwerking met FourPoints. Gemeente Haarlem is een ambitieuze gemeente en wil ook in de toekomst koploper blijven op het gebied van gegevensbeheer. Dit doen zij onder meer door dashboards te blijven optimaliseren en kennis en expertise in huis te halen wanneer dat nodig is. De vraag hoe je als gemeente met de tijd meegaat wat betreft dataverwerking en

gegevensbeheer zal dan ook centraal blijven staan. Met het inhuren van FourPoints zijn niet alleen de dashboards vernieuwd en verbeterd, maar is ook kennis overgedragen op huidige medewerkers. Hierdoor kunnen medewerkers zoals Ronald met de laatste kennis op het gebied van BI werken aan het overzichtelijk maken van informatie. Ronald licht toe dat gemeenten veel vrijheid krijgen om hun gegevensbeheer zelf in te richten, maar dat de benodigde kennis en expertise daarvoor niet altijd aanwezig is. Zo ook bij gemeente Haarlem. En zo begon de zoektocht naar experts op het gebied van gegevensbeheer.

“Het inhuren van BI-experts bij FourPoints bleek een gouden greep voor gemeente Haarlem.”

Voor gemeente Haarlem was het inhuren van een externe partij de ideale oplossing. Met externe consultants haal je namelijk ook een frisse blik in huis die je helpt om technische processen te verbeteren én kennis overdraagt op huidige medewerkers. De gemeente deed onderzoek naar verschillende partijen en FourPoints voldeed aan de criteria waardoor de gemeente voor FourPoints koos. Waar het werken op basis van gegevens binnen de gemeente eerst niet optimaal verliep, kwam daar met de komst van FourPoints verandering in. Dit kwam vooral door de samenwerking tussen de consultants en de gemeente-medewerkers. Beide partijen delen dezelfde passie voor innovatie en data, en dat was te merken in het resultaat.

Relevante informatie op maat

En het resultaat mocht er zijn. Dankzij de verbetering van de dashboards kunnen deze nu op rol- of persoonsniveau worden ingesteld, zodat medewerkers direct worden voorzien van voor hen relevante cijfers, exact gebaseerd op hun informatiebehoefte.

“Door de verbeteringen wordt alleen de relevante informatie uit de berg gegevens op een overzichtelijke manier weergegeven.”

En ook niet onbelangrijk: er is nu één versie van de waarheid. Ronald licht toe dat er soms vraag is naar een nieuw dashboard, maar dat hij er door goed te luisteren achter komt dat vaak een kleine aanpassing al voldoende is of dat de gegevens zelfs al beschikbaar zijn. Als voorbeeld noemt Ronald een vergadering waarbij afdelingsmanagers op basis van cijfers hun resultaten onderbouwen. Het kan daarbij niet zo zijn dat twee personen met twee verschillende cijfers aankomen, afkomstig uit hetzelfde dashboard. Gelukkig zijn die situaties met de nieuwe dashboards verleden tijd en kunnen medewerkers hun resultaten en beleid voortaan eenvoudig cijfermatig onderbouwen.

Koploper zijn en blijven

Ronald is enthousiast over de samenwerking met FourPoints. Gemeente Haarlem is een ambitieuze gemeente en wil ook in de toekomst koploper blijven op het gebied van gegevensbeheer. Dit doen zij onder meer door dashboards te blijven optimaliseren en kennis en expertise in huis te halen wanneer dat nodig is. De vraag hoe je als gemeente met de tijd meegaat wat betreft dataverwerking en gegevensbeheer zal dan ook centraal blijven staan. Met het inhuren van FourPoints zijn niet alleen de dashboards vernieuwd en verbeterd, maar is ook kennis overgedragen op huidige medewerkers. Hierdoor kunnen medewerkers zoals Ronald met de laatste kennis op het gebied van BI werken aan het overzichtelijk maken van informatie.