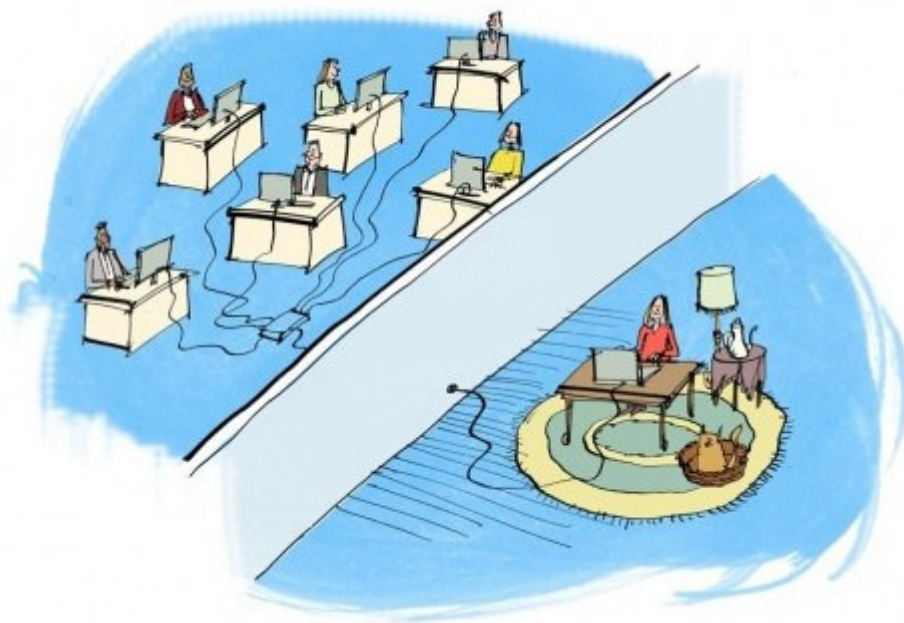


(e)Dienstverleningsvisie 2020

Gemeente Noordoostpolder.



Het wordt steeds gewoner om op elk gewenst moment van de dag met iedereen contact te leggen en informatie te verzamelen via de digitale snelweg.

- Voor iedereen die geboren is tussen 1960 en 1985 is de telefoon een vanzelfsprekendheid (**generatie X**).
- Voor iedereen die na 1988 is geboren is de computer de gewoonste zaak van de wereld (**generatie Einstein**). Ook generatie X is hier inmiddels aan gewend.
- Voor Generatie X, Einstein **en post-Einstein** is het gebruik van smartphones, tablets, Iwatches en communicatiemiddelen als Twitter, Facebook, Whatsapp, Telegram, Youtube voor vlogging “normaal” en zij maken steeds meer gebruik van de mogelijkheden die dit biedt.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Wat verstaan we onder een (e)dienstverleningvisie?.....	4
2. Wat wil de (rijks)overheid qua dienstverlening?.....	4
3. Wat wil Noordoostpolder zijn voor inwoners en ondernemers?.....	5
4. Hoe ziet de dienstverlening in 2020 in Noordoostpolder eruit?	5
5. Wat is onze dienstverleningsvisie?.....	6
6. Hoe gaan we dat doen?	6
7. Wat merken inwoners en ondernemers hier van?	8
8. Wie is verantwoordelijk?.....	8
9. Hoe meten we de kwaliteit van onze dienstverlening?	8

1. Wat verstaan we onder een (e)dienstverleningsvisie?

Iedere medewerker is in zijn of haar functie **van betekenis** voor onze inwoners en/of ondernemers¹. Een handhaver of reiniger door te zorgen voor een schone en veilige leefomgeving, een applicatiebeheerder door te zorgen voor goede digitale bereikbaarheid of voor beveiliging van persoonlijke gegevens van onze inwoners en ondernemers, een communicatiemedewerker door informatie te verstrekken en een medewerker van het KCC door het opstellen van een geboortebewijs. Als we het hebben over (e)dienstverlening gaat dit over:

Alle werkzaamheden die we als gemeente verrichten voor (individuele) inwoners en ondernemers, in onze rol van dienstverlener, ontwikkelaar, beheerder en handhaver.

Digitale communicatie heeft de afgelopen jaren een hoge vlucht genomen. **Digitaal** gaat immers **sneller** en is **makkelijker** dan communicatie via papier. Steeds meer mensen willen bij wijze van spreken met de laptop op schoot hun zaken op **ieder moment** van de dag met ons kunnen regelen. Via de (e)dienstverleningsvisie schetsen we hoe de gemeente Noordoostpolder haar dienstverlening aan inwoners en ondernemers meer digitaal wil vormgeven om daaraan tegemoet te komen.

2. Wat wil de (rijks)overheid qua dienstverlening?

De regering streeft naar een digitale overheid: **betere service, meer gemak**. Zij vindt dat inwoners en ondernemers zaken die ze met de overheid doen (zoals het aanvragen van een vergunning), dit uiterlijk in 2017 volledig **digitaal** moeten kunnen afhandelen (Rijksagenda "Digitaal 2017"²).

**Burgers en bedrijven centraal,
de overheid digitaal, de kosten minimaal**

Anno 2017 doen burgers en bedrijven zoveel mogelijk digitaal. De overheid richt de eigen organisatie daarop overheidsbreed, effectief en efficiënt en in samenhang in. De overheid gaat uit van zelfredzame burgers en bedrijven en ondersteunt dit door aan te sluiten op de digitalisering van de samenleving. De kosten worden door de overheid geminimaliseerd.

Het credo voor de (gehele) overheid is daarmee: **Digitaal tenzij...!** Dit vormt een **belangrijk uitgangspunt** voor de dienstverlening aan inwoners en ondernemers in Noordoostpolder.

¹ Onder verwijzing Hiemstra (2004) 'presterende gemeenten': een gemeente –en dus haar medewerkers- voert heel verschillende taken uit in haar rol als politieke organisatie, dienstverlener, regeltoepasser en handhaver, ontwikkelaar en beheerder.

² Inmiddels door de VNG uitgewerkt in een digitale agenda 2020

3. Wat wil Noordoostpolder zijn voor inwoners en ondernemers?

Het coalitieakkoord "de kracht van Noordoostpolder" en de organisatievisie "wij zijn aan zet" schetsen de grote lijn die de basis vormt voor onze dienstverleningsvisie:

- Wij staan voor een overheid die zich dienstbaar opstelt: **de gemeente is er voor onze inwoners en ondernemers en niet andersom.**
- We geloven in de **kracht van de samenleving** en willen **van betekenis zijn** voor onze inwoners. Waar kracht ontbreekt, bieden we een passend **vangnet**.
- Als gemeente mogen we **vertrouwen** op deze **kracht** en hoeven we niet meer alles vast te zetten met regels en systemen.
- We geloven dat we het meest van betekenis zijn voor onze inwoners en ondernemers als we onze dienstverlening **passend bij de voorliggende vraag** of situatie organiseren.



4. Hoe ziet de dienstverlening in 2020 in Noordoostpolder eruit?

De samenleving ontwikkelt zich steeds meer tot een netwerksamenleving waarin de mens en zijn beleving centraal staat. Noordoostpolder ontwikkelt daarin mee.

Om te bepalen hoe de (e)dienstverlening in Noordoostpolder zich zal ontwikkelen, schetsen we onderstaand een beeld van de dienstverlening in 2020, "de dienstverlening van overmorgen". Of het werkelijk zo loopt blijft natuurlijk moeilijk te voorspellen, maar als de huidige trends zich voortzetten richting een **informatie- en participatiemaatschappij**, zou het zomaar kunnen.

In 2020 weten veel mensen vrijwel alles en iedereen te vinden via de digitale snelweg. Iedereen vindt het "normaal" om digitaal zaken te doen, ook met de overheid. Het komt steeds minder voor dat men de mogelijkheden of vaardigheden mist om digitaal zaken af te handelen. Daar waar dit nog wel het geval is, zijn er vaak mensen in de omgeving of via netwerken beschikbaar om hen te helpen.

Inwoners en ondernemers regelen hun zaken met Noordoostpolder zo veel mogelijk zelf digitaal. Noordoostpolder stimuleert hen ook om dat te doen. Veel vragen, verzoeken of signalen komen in 2020 digitaal binnen bij Noordoostpolder:

- *Noordoostpolder weet via de digitale aanmelding en omdat zij haar informatie op orde heeft met wie ze te maken heeft.*
- *Haar digitale producten zijn 24/7 (tijd- en plaatsonafhankelijk) toegankelijk en gebruikersgericht ingericht.*
- *Noordoostpolder weet waar digitale afhandeling gedeeltelijk of (wettelijk) niet wenselijk is. In die gevallen kiest zij voor een dienstverleningsvorm passend bij de voorliggende situatie en neemt persoonlijk contact op.*
- *Inwoners en ondernemers worden proactief via de digitale kanalen en social media geïnformeerd.*
- *Als inwoners of ondernemers dat wensen is telefonisch contact of een bezoek aan het gemeentehuis –op afspraak- nog altijd mogelijk. En als dat beter uitkomt wordt op locatie afgesproken.*

5. Wat is onze dienstverleningsvisie?

In Noordoostpolder willen ook nu al steeds meer inwoners en ondernemers online zaken met ons regelen en communiceren via social media (i-maatschappij). Uit burgerpeilingen komt nu al naar voren dat bereikbaarheid en het regelen op een moment dat het de inwoners uitkomt belangrijke redenen zijn om te kiezen voor een bepaald kanaal. En dat zij nu soms naar het gemeentehuis komen omdat het niet anders kan. Dienstverlening, daar waar het kan en effectief is, meer digitaal aanbieden sluit aan op wensen en de digitale mogelijkheden van inwoners en ondernemers.

Noordoostpolder wil voor haar inwoners en ondernemers het zaken regelen met de gemeente **prettig, handig en gemakkelijk** maken. Zij kiest voor het bieden van:

- **Digitale dienstverlening** waar dit **effectief** en **efficiënt** is.
- **Persoonlijk** contact en maatwerk waar dit de **kwaliteit** van haar dienstverlening bevordert.
- Het duidelijk maken via **servicenormen** aan haar inwoners en ondernemers wat deze qua (e)dienstverlening mogen verwachten.

6. Hoe gaan we dat doen?

- We volgen de rijksagenda "digitaal 2017" en "Digitale agenda 2020" van de VNG.

- Om onze dienstverlening in toenemende mate digitaal aan te bieden moet onze informatiehuishouding aangepast worden. Hier wordt via het **programma Dienstverlening en digitalisering 2015 -2017** verder aan gewerkt.
- Tevens wordt via dit programma gewerkt aan de ontwikkelingen richting één overheidsloket en aan onze lokale invulling van het: "Digitaal, tenzij..".
- We bieden **steeds meer** producten en diensten digitaal aan, ook als dit gaat om diensten die deels door onze samenwerkingspartners worden uitgevoerd.
- We **stimuleren** inwoners en ondernemers om het **digitale loket** te gebruiken. Dat kan door communicatie, maar ook bijvoorbeeld door prijsdifferentiatie.
- Of persoonlijk contact de kwaliteit van onze dienstverlening bevordert, wordt bepaald via de categorieën van het **passend organiseren**:



- Als sprake is van **gestandaardiseerde dienstverlening** (enkelvoudige vragen) wordt dat zo veel als mogelijk **digitaal** afgehandeld. Het gaat dan om de uitgifte van paspoorten, rijbewijzen, verstrekken van eenvoudige vergunningen, uitbetaling van uitkeringen, leveren van gestandaardiseerde informatie etc.
 - Als er een signaal of verzoek komt voor **meer complexe zorg of ondersteuning** voor individuele personen volgt vaak **persoonlijk** (chat-) contact met medewerkers die de verzoeken in de context kunnen beoordelen, afhandelen of bijvoorbeeld doorgeven aan wijkteams.
 - Het werken aan **infrastructurele voorzieningen** zoals wegen, straten en pleinen wordt contextgericht, systeemgedreven georganiseerd. Bij **initiatieven** op dit gebied van inwoners of ondernemers wordt persoonlijk (chat) contact gelegd om de ideeën in de context te kunnen plaatsen en afhandelen.
 - Bij **diensten voor de leefbaarheid** worden verzoeken en signalen **samen met betrokkenen** vanuit de context bekeken en afgehandeld.
- Medewerkers geven vorm aan passende dienstverlening via de **kernwaarden** creativiteit, verantwoordelijkheid, lef en samenwerken.
 - We richten onze (e)dienstverlening **vraaggericht** in, vanuit het gebruikersperspectief (eenvoudig en gemakkelijk) en lean (efficiënt), met een passende informatiearchitectuur.
 - Onze (digitale) **communicatie**, ook via social media, is **duidelijk** en **helder** gericht op onze inwoners en ondernemers.

- We **waarborgen** dat onze inwoners en ondernemers 24/7 digitaal zaken kunnen doen en dat hun **persoonlijke gegevens veilig** bij ons zijn door te voldoen aan de Baseline informatieveiligheid voor gemeenten en privacywetgeving.
- **Uitzonderingen** zijn er altijd en daarvoor geldt dat we zoeken naar een burgergerichte, passende oplossing.

7. Wat merken inwoners en ondernemers hier van?

- Zij kunnen stapsgewijs steeds meer zaken met de gemeente **digitaal** regelen.
- Zij worden door de gemeente op de nieuwe extra digitale mogelijkheden **geattendeerd**.
- Zij vinden op onze **toptakenwebsite** direct het digitaal loket en de meest gevraagde producten en diensten.
- Formulieren zijn van tevoren ingevuld met de gegevens die de gemeente al heeft.
- Het aanvragen/invullen gaat gemakkelijk en ze worden **geïnformeerd** over hoe het verzoek wordt afgehandeld.
- Ze worden **persoonlijk** benaderd als de gemeente denkt dat daarmee beter ingespeeld kan worden op de aanvraag of het signaal.
- Ze worden bij langlopende zaken ook geïnformeerd over de **voortgang**. Statusinformatie is altijd via het digitale loket in te zien.
- Het contact met de gemeente wordt in aanvang digitaler, maar het gemeentehuis blijft een **ontmoetingsplek** waar inwoners, ondernemers en relaties op afspraak langs kunnen komen.
- Waar digitale mogelijkheden of **vaardigheden ontbreken**, kunnen zij contact leggen met de gemeente en worden ze geholpen.
- Ze weten dat de gemeente zorgvuldig met **persoonlijke gegevens** omgaat en informatie alleen deelt waar dit wettelijk mag of waar toestemming voor gegeven is.

8. Wie is verantwoordelijk?

Onze publieke dienstverlening is het **visitekaartje** van de gemeente. Iedere medewerker, of ze nu achter een balie of aan de telefoon zitten, in de backoffice of bij wijkbeheer werken, doet zijn best om onze inwoners en ondernemers goed van dienst te zijn.

- De eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van onze dienstverlening ligt bij het **bestuur**. Dit onderwerp valt onder algemene ambtelijke en bestuurlijke aangelegenheden. De burgemeester is de portefeuillehouder.
- Op ambtelijk niveau is de verantwoordelijkheid belegd bij de **directie**. Zij is verantwoordelijk en kaderstellend voor het organisatiebeleid, waaronder ook de dienstverleningsvisie valt.
- De **managers** zijn verantwoordelijk voor de beheersing, aansturing en resultaten van alle dienstverleningsprocessen binnen hun clusters. Als het gaat om ontwikkelingen op gebied van digitalisering adviseert het cluster Informatie proactief aan de verantwoordelijke managers.

9. Hoe meten we de kwaliteit van onze dienstverlening?

Om onze dienstverlening te blijven verbeteren vragen we inwoners en ondernemers naar factoren die leiden tot (on)tevredenheid over onze dienstverlening. We zetten in het KCC

een burgerzakenmodule³ in om deze **feedback** te meten. Ook op onze website/digitaal loket zitten feedback-opties. Daarnaast zal via een periodieke peiling⁴ aanvullende waardevolle informatie ingewonnen worden over:

Vindbaarheid

- Het gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen.
- Het gemakkelijk aanvragen of voorleggen van verzoeken.
- Digitaal snel aan het juiste loket zijn.
- Voortgang van aangemaakte zaken kunnen volgen.

Duidelijk en consequent

- De gemeente doet wat ze zegt en zegt wat ze doet.
- Helder taalgebruik.
- Uitleggen wat we gaan doen en informeren over het verloop van de afhandeling.
- Daar waar nodig toezicht houden op het naleven van regels.
- Acceptabele doorlooptijden conform servicenormen.

Betrokken

- Luisteren en stellen van vragen om scherp te krijgen wat het verzoek is.
- Luisteren naar de mening van onze inwoners en ze betrekken bij plannen en activiteiten.

→ **In 2015 worden onze servicenormen geactualiseerd op basis van deze visie.**

→ **In de programmabegroting 2016 zal programma 4 aangepast worden aan deze visie en worden indicatoren opgenomen.**

³ ondersteunen de dienstverlenings- en bijhoudingsprocessen bij gemeenten op het gebied van burgerzaken.

⁴ De vragenlijst van het onderdeel dienstverlening van WaarStaatJeGemeente.nl. biedt hiervoor een goede basis.