

## **Kadernotitie (e-)dienstverlening gemeente Barneveld**

**2016-2020**

*Deze notitie is gewijzigd n.a.v. de vergadering commissie Bestuur op 10 mei 2016.*

### **Inhoudsopgave**

<b>1. Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2. Visie op dienstverlening</b>	<b>3</b>
<b>3. Kaders dienstverlening 2016-2020</b>	<b>4</b>
<b>4. Kaders voor de website</b>	<b>5</b>
<b>5. Opgaven voor de periode 2016-2020</b>	<b>6</b>
<b>6. Investerings</b>	<b>7</b>

## 1. Inleiding

Toenemende digitalisering, een overheid die zich terugtrekt ten gunste van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van inwoners, slim gebruik van informatie en wijzigingen in wet- en regelgeving, maken een extra impuls in de digitalisering van de dienstverlening nodig. Inwoners en ondernemers zijn gemiddeld tevreden over de dienstverlening van de gemeente. Voor de gemeente Barneveld is een ruime voldoende echter een ondergrens voor een dienstverlenende organisatie. De ambitie is om in te spelen op de veranderende behoeften en wensen van de inwoners en om nieuwe technologie toe te passen wanneer dit toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening. In 2015 heeft de Rekenkamer Vallei en Veluwerand een onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening van de gemeente. Vanuit dit onderzoek heeft de Rekenkamer de gemeente als aanbevelingen meegegeven om onder andere de visie op (digitale) dienstverlening en de website te actualiseren.

Het college heeft een aantal concrete knelpunten en ontwikkelingen benoemd en op basis daarvan is een gezamenlijke richting aangegeven voor de (e-) dienstverlening in de komende jaren. Gezien de centrale rol van de gemeentelijke website als platform voor digitale transacties en de informatievoorziening zijn de kaders voor de website binnen de e-dienstverlening apart benoemd.

Met deze (kader) notitie (e-) dienstverlening wil het college deze ontwikkelrichting vastleggen. Zo kan de gemeente de komende jaren in haar dienstverlening meegroeien en verbeteren op een wijze die past bij onze inwoners en ondernemers.

### (e-) Dienstverlening

(e-)Dienstverlening en dus ook de digitale dienstverlening staat voor iedere interactie en/of transactie tussen bewoners, bedrijven of instellingen en de gemeente. Enkele voorbeelden zijn het aanvragen van een paspoort, het doorgeven van een verhuizing, het indienen van een zienswijze, het aanvragen van een evenementenvergunning, het melden van onderhoudszaken in de openbare ruimte, het aanvragen van een uittreksel of een parkeervergunning. Onder de (e-) dienstverlening valt ook:

- informatievoorziening aan bewoners, bedrijven of instellingen
- de bejegening (ook bij controles in het kader van toezicht)
- het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten, beroep en bezwaar

### Proces

Om tot kaders voor de e-dienstverlening en de website daarbinnen te komen, zijn de volgende stappen gezet:

- Er is een consultatie georganiseerd waarin via een lichte vorm van co-creatie belangrijke uitgangspunten voor de gemeentelijke dienstverlening opgehaald zijn. In deze consultatiegroep namen deel: enkele betrokken inwoners en ondernemers, drie gemeenteraadsleden, de portefeuillehouders en enkele leden van management en directie.
- In een tweede consultatie bijeenkomst zijn op dezelfde wijze als bij de eerste bijeenkomst uitgangspunten voor de gemeentelijke website opgehaald.
- Op basis van alle input, zowel vanuit de consultatiegroep als de door de gemeente en Rekenkamer uitgevoerde onderzoeken en inventarisatie<sup>1</sup> is het voorliggende document opgesteld.

### Vervolg

Deze notitie eindigt met de opgaven die de gemeente voor zichzelf formuleert voor de periode van 2016 tot 2020. De uitwerking van deze opgaven volgt in een uitvoeringsprogramma (e-) dienstverlening. De kaders voor de uitwerking worden ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad. Na goedkeuring zal het uitvoeringsprogramma uitgewerkt worden.

*Ad 1. Naast het Rekenkamer onderzoek heeft de gemeente Barneveld onder inwoners een behoefteonderzoek laten uitvoeren naar de online dienstverlening en een inventarisatie uitgevoerd in de organisatie om ontwikkelingen die de website raken in kaart te brengen.*

## **2. Visie op dienstverlening**

De maatschappij verandert (economisch, demografisch, digitalisering, professionalisering) en onze inwoners pakken steeds meer zelf en/of samen op, waarbij de gemeente hen ondersteunt. Daarbij gaat het onze inwoner niet om een vergunning op zich, maar waar deze vergunning toe leidt; bijvoorbeeld om het kunnen verbouwen van de woning. Niet om de beschikking voor wooncoaching, maar om thuis te kunnen blijven wonen. De gemeente Barneveld wil mee in landelijke en lokale ontwikkelingen. We blijven daarbij uitgaan van diegenen waarvoor we het doen; onze inwoners en ondernemers. Producten en diensten moeten aansluiten bij de wijze waarop onze inwoner ondersteund wil worden en bij de veranderende rol van de gemeente in deze maatschappij. Dienstverlening laat zich zien in houding en gedrag; je moet in beeld houden voor wie je iets doet. Kortom: de klant centraal stellen.

### **Digitalisering transacties**

Al onze inwoners kunnen hun weg vinden in onze dienstverlening. Niemand valt buiten de boot. De inwoner kan gebruik maken van zowel de digitale als traditionele kanalen voor het regelen van zaken. Mensen benaderen de gemeente in verschillende rollen: als klant (paspoort, verhuizing, meldingen over de woonomgeving), als betrokken inwoner (meedenken over plannen en ontwikkelingen) of als onderdaan (informatie over geldend beleid, als kiezer). De keuze voor een kanaal hangt af van het soort product of dienst en de rol, hun vaardigheden en voorkeuren. Inwoners ervaren onze digitale kanalen als eenvoudig in gebruik en snel; deze dienstverlening is grotendeels gestandaardiseerd. De andere kanalen kiezen zij omdat ze de voorkeur geven aan het persoonlijk contact en het maatwerk dat geleverd wordt. Het werkproces voor de afhandeling van een melding of aanvraag via het digitale kanaal is leidend voor het afhandelen van een melding of aanvraag via de andere kanalen. Om onze dienstverlening af te stemmen op de omgeving, onderzoeken we regelmatig wat onze inwoners bezig houdt en wat de gemeente daarin kan betekenen.

### **Informatie op maat**

In de meeste gevallen beantwoorden wij een vraag van een inwoner of ondernemer bij het eerste contact; ongeacht of een inwoner contact zoekt via telefoon, e-mail, social media, balie of de website. Vragen die niet direct afgehandeld kunnen worden, vragen vaak om maatwerk. Dan wordt de inwoner of ondernemer in contact gebracht met de juiste deskundige waarmee zij indien nodig direct een afspraak maken. Daarbij is het belangrijk dat iemand niet steeds opnieuw zijn verhaal hoeft te doen. We houden vanaf het begin bij wat de vraag is. Hoe de vraag wordt afgehandeld, is eenvoudig te volgen. Informatie over de planning en voortgang van zaken is beschikbaar voor de aanvrager én de betrokken medewerkers. Inwoners kiezen zelf om actief te worden geïnformeerd over hun woonomgeving of breder.

### **Interactie versterken**

Inwoners en bedrijven kunnen met kennis en informatie waarover zij beschikken een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van onze beleidsvorming en dienstverlening. Wij staan open voor informatie en feedback en zoeken die –waar mogelijk- actief op. Meedenken over ontwikkelingen in de woonomgeving is mogelijk door toepassing van nieuwe technologieën om op eenvoudige wijze met elkaar het gesprek aan te gaan.

Bij alles wat we doen streven we naar een goede kwaliteit, op een beheersbare en kostenbewuste manier. Waar nodig passen wij onze manier van werken aan. Het afstemmen en digitaliseren van onze werkprocessen draagt bij aan een blijvende goede dienstverlening. Dat samen bepaalt de tevredenheid van onze inwoners over hun gemeente; nu en in de toekomst!

### 3. Kaders dienstverlening 2016-2020

De visie op dienstverlening biedt de ontwikkelrichting van de (digitale) dienstverlening van de gemeente voor de komende jaren. Op een drietal aspecten wil de gemeente Barneveld de komende jaren versnellen.

1. Digitalisering transacties | De gemeente biedt zoveel als mogelijk digitale afhandeling aan, maar inwoners houden de keuze tussen digitaal of traditioneel.

- Het klantperspectief is leidend: we gaan uit van diegenen waarvoor we het doen.
- De klant kan kiezen uit meerdere passende kanalen .
- De klant moet bij digitale transacties kunnen volgen hoe zijn/haar vraag, melding of verzoek is opgepakt en wanneer hij/zij het eindproduct kan verwachten. Door middel van track en trace geven we de klant zicht op zijn/haar procedure.
- Inwoners en ondernemers kunnen zo veel mogelijk digitaal zelf regelen. Alle producten en diensten worden ook digitaal beschikbaar gesteld, tenzij een product of dienst niet geschikt is om te digitaliseren.
- Een product of dienst is niet geschikt om digitaal aan te bieden als een persoonlijke benadering gewenst is op basis van de situatie waaruit de inwoner ons benadert, zoals bijvoorbeeld bij het vragen om (intensievere) jeugdhulp of maatwerk.
- Daarnaast kan een klant voor wie een specifiek product of dienst bedoeld is niet digivaardig zijn. We houden rekening met inwoners die geen affiniteit hebben met digitale dienstverlening.
- In die situaties dat een product of dienst niet digitaal aangeboden kan worden, wordt direct verwezen naar dat kanaal/die kanalen waarlangs het wel te regelen is. Het maken van een afspraak is ook mogelijk langs digitale weg.

2. Informatie op maat | Iedereen, inwoner of ondernemer, jong of oud, moet op basis van de geboden informatie zelfstandig keuzes en beslissingen kunnen maken in het contact met de gemeente.

- De meeste vragen worden bij het eerste contact beantwoord. De processen en systemen moeten dat in circa 80% van de gevallen mogelijk maken.
- De gemeente hanteert een uniforme werkwijze bij het afhandelen van het eerste klantcontact. Dit kan plaatsvinden via telefoon, balie, website, social media of e-mail.
- Vragen die niet direct kunnen worden beantwoord betreffen vaak maatwerk of vragen om een persoonlijke aanpak. Dan verbinden we door naar de juiste vakdeskundige en waar nodig maken we een afspraak.
- De geboden informatie sluit zo veel mogelijk aan bij de leefomgeving van de inwoner/ondernemer.
- De gemeente biedt voorgevulde formulieren aan en vraagt niet onnodig naar bij de gemeente bekende gegevens.

3. Interactie versterken | De gemeente versterkt de interactie met de lokale samenleving mede door inzet van en aansluiten bij sociale media en andere digitale platforms.

Zoals benoemd in de Nota Communicatie 2016-2018 geeft de gemeente prioriteit aan interactieve beleidsvorming (co-creatie).

- Co-creëren begint met het ontsluiten en deelbaar maken van kennis/informatie bij de gemeente, zodat inwoners deze informatie kunnen hergebruiken.
- Co-creëren kan zowel offline als online plaatsvinden. Dat wil zeggen via de bestaande vormen van overleg, maar ook via de digitale platformen.
- De gemeente sluit zo veel mogelijk aan bij al bestaande actieve platforms in de lokale maatschappij en staat er ook voor open om uitgenodigd te worden om mee te denken in een maatschappelijk initiatief.

#### **4. Kaders voor de website**

De website speelt als informatie- en communicatieplatform een centrale rol in het ontsluiten van de digitale dienstverlening van de gemeente. Ter ondersteuning van de digitalisering van de transacties, het bieden van informatie op maat en het versterken van interactie zijn de volgende uitgangspunten bepaald voor de gemeentelijke website(s).

1. De website is in de eerste plaats een platform voor digitale dienstverlening; maar is daarnaast een belangrijke informatiebron voor inwoners.

- Als gemeente kunnen we ons niet beperken tot een website waar men alleen producten kan aanvragen of meldingen kan doen, maar we realiseren ons wel dat dit de meest voorkomende aanleiding is voor bezoek.
- De website biedt ook informatie in het kader van wettelijke verplichtingen, over haar dienstverlening en geeft inzicht in geldend beleid en de wijze waarop dit beleid tot stand komt.

2. De website is ingericht voor onze inwoners; de inhoud bepalen en beheren we op basis van feedback van gebruikers.

- De website is toegankelijk, en nodigt uit tot digitale interactie.
- De website is overzichtelijk en via een zoekfunctionaliteit doorzoekbaar

3. We voeren centrale regie op digitale informatie: op de informatie van de gemeente kunt u bouwen.

- Informatie op de gemeentelijke website of op websites en in databases en systemen waar vanaf de gemeentelijke website naar doorverwezen wordt, is actueel en eenduidig.
- Om een website te kunnen garanderen die aansluit bij onze inwoners, actueel en betrouwbaar is, is de verantwoordelijkheid voor de inhoud centraal belegd.
- De gemeente ondersteunt subwebsites onder de hoofdwebsite.

## 5. Opgaven voor de periode 2016-2020

Op basis van de visie en kaders voor (e-)dienstverlening ziet de gemeente drie aspecten waarop zij de komende jaren wil doorontwikkelen. Dit is verwoord in de onderstaande opgaven.

### Digitalisering transacties

Volledig digitaliseren van producten en diensten (van aanvraag/melding tot afhandeling)

Invoeren van (pro actieve) track & trace op alle meldingen, (aan)vragen en transacties die niet binnen 5 werkdagen afgehandeld kunnen worden.

Aansluiten op landelijke ontwikkelingen zoals mijnoverheid.nl en de berichtenbox.

Mogelijk maken dat de bekende informatie gebruikt wordt voor het vergroten van het gebruiksgemak (o.a. Prefill e-formulieren).

### Informatie op maat

Vernieuwen van de strategie voor de inhoud, techniek en het beheer van de website en de inkoop van een systeem dat deze koers ondersteunt

Informatie gericht beschikbaar maken op persoonlijke situatie en woonomgeving door o.a. gebruik van gis en kaarten en koppeling van systemen.

Beperken administratieve lasten door eenmalige informatie inwinning en meervoudig gebruik van informatie.

(Onderzoek naar ) het klantgericht inrichten van het toekomstige Digitaal Stelsel Omgevingswet om in de toekomst ruimtelijke plannen te kunnen maken met inwoners en ondernemers.

### Interactie versterken

Balies, kcc en medewerkers met klantcontacten in de afdelingen vervullen een frontoffice functie en hanteren een gelijke werkwijze en bereikbaarheid voor inwoners.

Opzetten van webcare via het KCC voor Twitter en Facebook voor het beantwoorden van vragen, verstrekken van informatie en het oplossen van klachten. **Voor de uitvoering van webcare worden indicatoren ontwikkeld.**

Tenminste 80% van de vragen die binnen komen via telefonie en e-mail wordt bij het eerste contact afgehandeld.

Ervaring opdoen met een chatfunctie op de website

Mogelijk maken van een platform voor digitale co-creatie en aansluiten bij bestaande (digitale) netwerken van inwoners en professionals om hen in staat te stellen plaats en tijd onafhankelijk te kunnen mee denken en hun kennis ontsluiten.

## 6. Investeringsen

Aan de hand van de 'opgaven voor 2016-2020' zijn de benodigde investeringen geïdentificeerd die gepaard gaan met het realiseren van de visie in de komende drie jaar. Van deze investeringen is ingeschat in hoeverre deze uitgevoerd kunnen worden binnen de bestaande formatie en budgetten. Voor zover dit niet het geval is, is een globale indicatie gemaakt van de meerkosten. De op dit moment voorzienbare investeringen zijn hieronder samengevat en worden nader uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma.

### Digitaliseren van producten en diensten

Het volledig digitaliseren van producten en diensten betekent dat (een deel van) de werkprocessen moeten worden heroverwogen en herdefinieerd om digitale afhandeling te faciliteren. Werkprocessen worden meer gekoppeld en maken steeds meer onderdeel uit van een generiek digitaal werkproces dat leidend is voor alle online en offline kanalen. Naast de inspanning die hiervoor nodig zal zijn op de verschillende afdelingen is hiervoor aanvullende (technische) ondersteuning nodig en het inrichten van een e-formulieren systeem via de website. Zo worden voor ingevulde e-formulieren en benutting van basisregistraties bij de verdere digitale afhandeling mogelijk gemaakt.

### Centraal beheer website

Om de actualiteit en juistheid van de informatie op de website te garanderen is centraal redactioneel beheer van de website noodzakelijk. Een gemiddelde toptaken-website met 150 vaste pagina's vereist minimaal twee fte voor beheer. Momenteel is er centraal 1 fte beschikbaar. Voor de realisatie van een actuele overzichtelijke website die de digitale dienstverlening ondersteunt, is uitbreiding naar 2 fte noodzakelijk.

### Innovatiebudget

Digitalisering vraagt om af en toe zaken uit te proberen (learning by doing) waarvan op voorhand het succes niet vaststaat, omdat het vernieuwend is en er vanuit andere gemeenten nog geen best-practices bekend zijn. Hiervoor wordt een innovatiebudget gevraagd van € 30.000 per jaar gedurende 3 jaar.

### Overzicht investeringen

	eenmalig	Incidenteel 3 jaar	structureel
1a .Digitalisering producten en diensten		60.000	-
1b. E-formulieren (website)	100.000	-	
2. Centraal beheer (website)	-	-	70.000
3. Innovatiebudget	-	30.000	-
<b>Totaal in euro</b>	<b>100.000</b>	<b>90.000</b>	<b>70.000</b>