

VISIE OP DIENSTVERLENING 2016 - 2021

HET HOE VAN HET WBP5

Vertrekpunt

Dienstverlening van overheidsorganisaties is de afgelopen jaren meer in de belangstelling komen te staan. Dienstverlening in de context van dit thema moet gezien worden als dienstverlening aan individuele burgers, ondernemers of mede-overheden en handelt dus niet over watersysteembeheer of afvalwaterzuivering in het algemeen.

Door maatschappelijke en technologische ontwikkelingen worden er steeds meer eisen gesteld aan dienstverlening. Burgers en ondernemers willen individueel worden benaderd. Informatie die interessant is, wil men graag tijdig en op maat ontvangen. Bij veranderingen in hun leefomgeving willen burgers en bedrijven steeds meer invloed kunnen uitoefenen. Er is steeds meer sprake van co-creatie, in plaats van Rijnland dat bepaalt.

De opkomst van online en social media is ook een belangrijk aspect bij de dienstverlening. Burgers en bedrijven maken in toenemende mate gebruik van internet en sociale media en verwachten van de overheid hetzelfde.

Rijnland wil als omgevingsgerichte organisatie op deze ontwikkelingen aansluiten en inspelen.

Dienstverlening is een belangrijk instrument om - bij burgers en ondernemers - zowel participatie als bewustzijn van het belang van het waterschap te versterken. Tegelijk kan het bij medewerkers de omgevingsgerichtheid te bevorderen. Daar komt bij dat digitale dienstverlening (E-overheid) vanaf 2017 zelfs een absolute verplichting is voor iedere overheidsorganisatie.



Uitgangspunten visie op dienstverlening UvW (2011)

De Unie van Waterschappen hanteert de volgende uitgangspunten voor dienstverlening:

- De vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal in ons handelen;
- Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen;
- Wij vallen burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen onze organisaties: wij opereren als één overheid;
- Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die in basisregistraties zijn opgenomen en informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is, vragen wij niet nogmaals;
- Wij zijn transparant en aanspreekbaar;
- Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in.

Interne ontwikkelingen binnen Rijnland

A - Bij Rijnland staat de burger, ondernemer en mede-overheid centraal, niet de regels

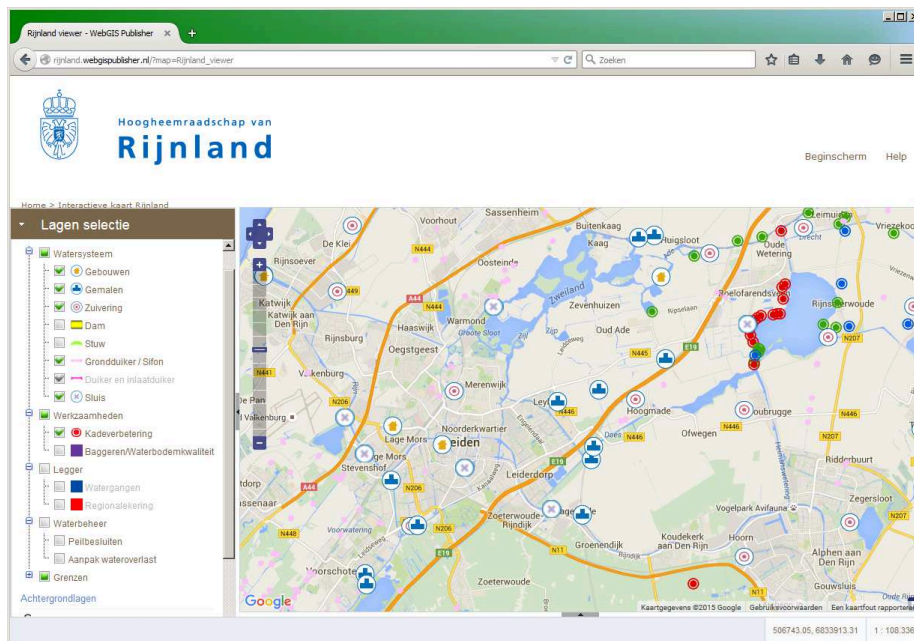
- Van buiten naar binnen denken is het uitgangspunt;
- Er is een link naar de thema's deregulering en participatie;
- Waterschap staat náást de burger, ondernemer en mede-overheid, niet daarboven;
- Zaakgericht werken ondersteunt dit;

- Omslag van een correcthouding (focus op handhaving) naar een connecthouding (in gesprek, positieve prikkels, compliancy bevorderen).

B - Waar staan we nu?

Er zijn binnen Rijnland de afgelopen jaren verschillende initiatieven genomen en resultaten geboekt op het terrein van dienstverlening. Voorbeelden hiervan:

- Het Klantcontactteam is hét aanspreekpunt voor burgers en bedrijven (gemiddeld vijf meldingen per dag);
- Integratie van het klantcontactteam met het front-office van Vergunningverlening & Handhaving;
- Servicenormen zijn ingevoerd die waarmee gestuurd wordt direct en tijdig contact door Rijnlanders met burgers, bedrijven en mede-overheden;
- Zaakgericht werken (ondersteund door het zaakstelsel) is gerealiseerd voor meldingen bij het klantcontactteam en activiteitsmeldingen;
- Digipanel is opgericht en dit wordt af en toe geraadpleegd;
- Succesvolle campagne 'denk mee met Rijnland' voor WBP5;
- Digitale formulieren zijn beschikbaar op 'uw loket' op de website;
- Beperkte inzet sociale media, ambitieus plan online;
- We gebruiken de landelijke basisregistraties;
- 'Rijnland op de kaart' toont interactief projecten, objecten en activiteiten.



Illustratie interactieve kaart van Rijnland via de website

C - Hoe goed doet Rijnland het eigenlijk?

Het beeld is dat Rijnland de eerste stappen heeft gezet en op verschillende terreinen al het nodige doet aan dienstverlening, maar dat onvoldoende zichtbaar maakt. Opgaven die we hier zien zijn onder meer:

- Meten van tevredenheid over onze dienstverlening;
- Zichtbaar maken van de (terug)meldingen van het klantcontactteam en hierover rapporteren;
- Kunnen we indicatoren op dienstverlening afspreken en hoe deze te meten?
- Hoe kunnen we actiever communiceren rond onze diensten en onze dienstverlening meer zichtbaar maken?

Externe ontwikkelingen

Er zijn diverse externe ontwikkelingen van invloed op de opkomst van het thema dienstverlening binnen Rijnland.

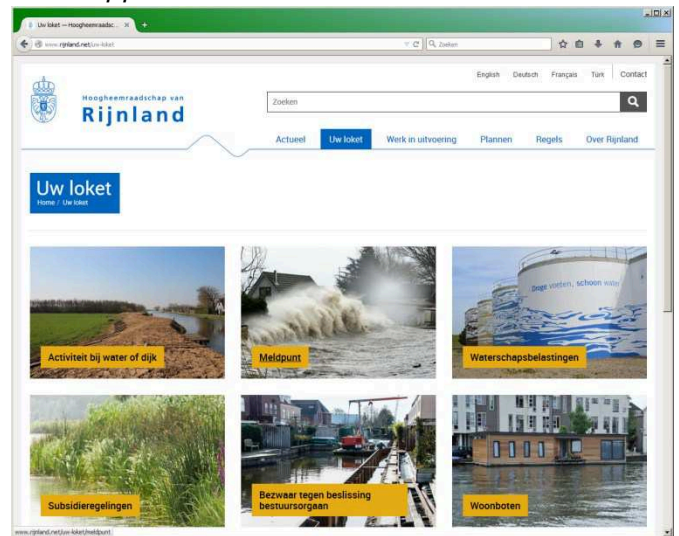
A - De verhouding burger-overheid verandert

- Burgers en ondernemers zijn beter geïnformeerd;
- Burgers en ondernemers zijn mondiger en accepteren niet vanzelfsprekend overheidsbesluiten;
- Overheid is niet meer de autoriteit, legitimiteit spreek niet vanzelf;
- Burgers en ondernemers willen ruimte om eigen ideeën en belangen in te brengen.

B - Implementatie Digitale Overheid 2017 voor Waterschappen

Het Kabinet heeft in het regeerakkoord harde afspraken gemaakt over het realiseren van digitale dienstverlening in 2017. Deze zijn ook voor Rijnland van toepassing. Burgers en bedrijven moeten uiterlijk in 2017 alle zaken die ze met de overheid moeten regelen, digitaal kunnen afhandelen. Voorbeelden daarvan zijn het aanvragen van een vergunning of het indienen van een bezwaarschrift. Voor burgers en bedrijven die dat willen, blijven ook niet-digitale alternatieven bestaan.

N.B.: De recente kritiek op de digitale dienstverlening van het UWV en de statements van de nationale ombudsman onderstrepen overigens het belang van het persoonlijk contact en het risico van digitaal doorslaan in dienstverlening.



Illustratie Uw Loket, digitale diensten van Rijnland via de website

In een overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017 wordt deze ambitie vertaald naar concrete beelden over integrale toegang tot overheidsinformatie en de manier waarop digitaal zaken doen in 2017 is gerealiseerd. Hiervoor is een implementatieagenda opgesteld, die ook concrete activiteiten voor waterschappen beschrijft.

Specifiek voor de waterschappen gelden de volgende uit te voeren activiteiten:

- Gezamenlijk (met de andere overheden) voorbereiden van de procesgang van dienstverlening rondom de Omgevingswet en de overige waterschapsproducten. (2015/2016);
- Het gezamenlijk ontwikkelen van algemene informatie over rechten en plichten rondom het takenpakket van waterschappen en het uitwerken van het beheer hiervan (2015/2016);
- Gezamenlijk uitwerken van producten en diensten waarin niet of onvoldoende wordt voorzien vanuit de ontwikkelingen rondom het landelijke Omgevingsloket online (OLO), zoals specifieke meldingen (2016);
- Gezamenlijk uitwerken van de verdere ketenintegratie en het klantvriendelijk beschikbaar maken van een aantal oplossingen voor dienstverlening rondom het thema water, met focus op de zeven meest gebruikte producten: watervergunning, bezwaar waterschapsbelastingen, kwijtschelding waterschapsbelasting, meldingen van incidenten, meldingen van werkzaamheden, bezwaarschriften en contact met het waterschap (2016);

- De meest gebruikte producten en diensten worden op het hoogst mogelijke volwassenheidsniveau (met oog voor de aard van het product) digitaal aangeboden, waarbij er een afhankelijkheid bestaat met de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet (2017);
- De waterschappen doen digitale aankondigingen aan burgers en bedrijven, zoals ten aanzien van het schouwen (2017).

C - Transparantie

Ook de toenemende vraag naar transparantie speelt een belangrijke rol. Het credo daarbij is: "alles is openbaar, tenzij...". Dat betekent onder meer:

- Burgers en ondernemers krijgen toegang tot alle relevante gegevens en informatie van Rijnland;
- Open Data zijn leidend: gegevens worden actief ter beschikking gesteld (is ook een afspraak in CBCF 2013);
- Burgers en ondernemers krijgen een persoonlijke internetpagina die de voortgang en status van alle lopende zaken laat zien.

Waar willen we naar toe?

Naar een Rijnlandse Dienstverleningsagenda

De ambitie is om voor de komende jaren een Dienstverleningsagenda voor Rijnland op te stellen. Deze beschrijft mogelijke stippen op de horizon die Rijnland met dienstverlening wil bereiken. Het effect van de te nemen maatregelen voor de burgers en ondernemers staat hierbij centraal. De relatie met mede-overheden zoals provincies en gemeenten wordt ook steeds belangrijker. Burgers en ondernemers verwachten een naadloze samenwerking tussen overheden. Om dat te kunnen realiseren moeten we onze partners bij de mede-overheden goed kennen en moeten we over en weer goed weten wat we van elkaar kunnen verwachten.

Als eerste mogelijke stippen op de horizon zien we:

- Efficiënte dienstverlening door middel van Zaakgericht werken voor Vergunningverlening & Handhaving;
- Direct contact met burgers, ondernemers en mede-overheden met Digitale Overheid 2017;
- Transparantie en communicatie over de dienstverlening;
- Hergebruik waterschapsinformatie door invoering Open Data;
- Tevredenheid over de dienstverlening is leidend.

Bronnen

- Waterschapsvisie op dienstverlening - Unie van Waterschappen (2011)
- Implementatieagenda Digitale Overheid (2015)
- Open Data CBCF, 13 september 2013
- Waterschappen en Open Data beleid, Informatiehuis Water, 7 juli 2013