Position Paper Dienstverlening

1 De nabije overheid

Een overheid die toegankelijk en gemakkelijk benaderbaar is voor iedereen: dat is waar we naar streven. Gemeenten zijn vaak de meest nabije overheid. Zowel letterlijk, waar het gaat om de leefomgeving van mensen, als figuurlijk, waar het gaat om benaderbaarheid en uitvoering van beleid dat direct de levens van inwoners en ondernemers raakt. Gemeenten willen deze belangrijke taken goed uitvoeren, daarin betrouwbaar zijn en continuïteit bieden.

Zo mogen inwoners en ondernemers erop vertrouwen dat uitkeringen op tijd worden betaald, dat hulp tijdig wordt geboden, dat lantaarnpalen het doen, dat vuilnis wordt opgehaald, dat verkiezingen betrouwbaar zijn en dat er wordt gehandhaafd. Tegelijk verwachten zij méér: zij verwachten niet alleen goede dienstverlening, zij hebben ook verwachtingen waar het gaat om de manier waarop gemeenten deze diensten leveren. Dienstverlening betreft dus wat we leveren (inhoud), hoe we het leveren (proces) en hoe we communiceren (bejegening).

Inwoners en ondernemers ervaren verregaande (online) dienstverlening in hun dagelijks leven en stellen dezelfde eisen aan de dienstverlening van hun lokale overheid. Ook veranderende wetgeving (zoals de Omgevingswet, decentralisaties en de Wet digitale overheid) is van invloed op de relatie tussen gemeenten en de samenleving. Van een autonome ‘leverancier’ van diensten ontwikkelen gemeenten zich naar een volwaardige samenwerkingspartner voor inwoners, ondernemers en andere overheden waarbij sprake is van wederzijdse afhankelijkheid.

Gemeenten hebben de afgelopen tijd grote stappen gezet op het gebied van hun visie op dienstverlening. In de gemeentelijke dienstverlening, die is toegespitst op de verschillende rollen en verwachtingen van inwoners en ondernemers, staat de mens centraal. De laatste jaren werken we ook samen met onze ketenpartners en mede-overheden aan visies en strategieën op dit gebied, bijvoorbeeld bij de Overheidsbrede visie op dienstverlening 2020, de Interactiestrategie, de Digitale Agenda 2020, de Agenda Digitale Overheid en het Pamflet Dienstverlening 2025.

In dit position paper destilleren we hieruit de belangrijkste principes. We geven aan hoe dit de komende jaren als richtlijn dient in beïnvloeding van (inter)nationale regelgeving en het verder ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel & zeker is.

2 Leidende principes

1. *We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.*

   Mensen staan centraal in alle dienstverlening van gemeenten. Dienstverlening op maat en vanuit het perspectief van de ontvanger. Online waar het kan en met persoonlijk contact waar het vanuit de logica en mogelijkheden van de ontvanger nodig is. Toegespitst op de verschillende rollen en verwachtingen van de inwoner en ondernemer.

   Ondersteund door technische mogelijkheden kunnen inwoners en ondernemers zoveel mogelijk dienstverlening en informatievoorziening online regelen als zij dit willen en als dit past bij hun behoeften. Door online te regelen wat online kan, ontstaat er ruimte voor het verlenen van persoonlijke, fysieke dienstverlening bij complexere vragen.

2. *We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.*

   Niet alleen richten we onze dienstverleningsprocessen in vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers, we communiceren via alle kanalen op een begrijpelijke manier. Bovendien leggen we de focus op rechtvaardigheid, rechtszekerheid en eenvoud in plaats van op rechtmatigheid, waardoor inwoners en ondernemers ervaren dat we eerst regelen en pas dan reguleren.

   Een vindbare, toegankelijke en begrijpelijke overheid voor iedereen is een basisvoorwaarde. Dit betekent dat we ervoor moeten zorgen dat we voor iedereen bereikbaar zijn en indien nodig maatwerk kunnen leveren. Onze dienstverlening moet afgestemd worden op onze inwoners en ondernemers, het moet zo gemakkelijk mogelijk worden gemaakt met ons zaken te doen. We communiceren op een begrijpelijke manier via alle kanalen, we bieden begeleiding aan diegenen die er zonder hulp niet uitkomen en we richten onze dienstverlening voor iedereen passend in.

3. *We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en mede-overheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.*

   Overheidsdienstverlening is georganiseerd in ketens. Voor inwoners en ondernemers kan dit leiden tot een veelheid aan loketten en niet op elkaar afgestemde processen en procedures. Passende dienstverlening vraagt om verregaande samenwerking tussen gemeenten onderling én met andere overheden en ketenpartners zodat we integrale dienstverlening kunnen bieden passend bij maatschappelijke opgaven. We gaan 'van organisaties naar organiseren', waardoor overbodige processtappen en handelingen worden gereduceerd.

   Dit betekent ook dat we als gemeenten niet opnieuw het wiel uitvinden. Binnen de overheid zijn talrijke goede voorbeelden te vinden, het is de uitdaging deze te structureren en te verankeren. Hiervoor is het nodig om vanuit het perspectief van

inwoners en ondernemers, de ervaring van de overheidsprofessional (aan de balie of in de wijk) te verbinden met kennis en kunde op het gebied van dienstverlening en communicatie (onder andere omgevingskennis en communicatieadvies).

4. *We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.*

   Door landelijke standaardisatie van gemeentelijke diensten (wat we leveren) kunnen we processen (hoe we leveren) en systemen (waarmee we leveren) waar mogelijk standaardiseren. Dit betekent dat dezelfde processen steeds meer hetzelfde worden georganiseerd. Door dienstverlening in te richten vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers wordt dienstverlening eenduidiger. Door het samen te organiseren kunnen we informatieveiligheid borgen, beter inspelen op nieuwe technologische ontwikkelingen en dienstverlening goedkoper inrichten.

5. *We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.*

   Om de komende jaren passende dienstverlening te blijven bieden aan inwoners en ondernemers maken we gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden. Om proactief op te kunnen treden en op de persoon afgestemde dienstverlening te kunnen leveren is data nodig. Door data te verzamelen, te analyseren en te gebruiken kunnen we beter aansluiten op de leefwereld van mensen. Met passende datagedreven dienstverlening kunnen maatschappelijke opgaven eerder gesignaleerd, problemen voorkomen (signaleren dat iemand in de schulden kan komen) en kansen geboden worden (attenderen op een ongebruikte regeling). We maken daarbij duidelijke afwegingen op het terrein van veiligheid, privacy en ethiek.

3 Toepassing in de praktijk

In een aantal gevallen is er sprake van een serie verwachtingen die nog niet in de bestaande dienstverlening zijn gerealiseerd. Om dit in praktijk te brengen is samenwerking binnen en tussen gemeenten en andere overheidspartijen noodzakelijk. Op verschillende niveaus is actie nodig.

Zo is een sterke en veilige digitale identiteit nodig waarmee inwoners en ondernemers zich via alle kanalen kunnen identificeren, transacties rechtsgeldig kunnen accorderen en zij geauthenticeerd kunnen worden. Om omnichannel dienstverlening te realiseren vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers is digitaal werken noodzakelijk. Hiervoor is een adaptieve, flexibele en wendbare basisinfrastructuur nodig die kan inspringen op de diversiteit aan rollen van inwoners en ondernemers en regie op gegevens mogelijk maakt.

De samenleving wordt complexer en innovaties gaan zo snel dat dit vraagt om wettelijke experimenteerruimte. De samenleving van nu is immers niet de samenleving van morgen. We ontwikkelen daarom continu en creëren ruimte om iets anders te proberen. Passende dienstverlening afgestemd op de behoeften van inwoners en ondernemers vraagt soms ook een andere manier van werken dan we nu gewend zijn. Dit vraagt om experimenteren met

en leren van een andere manier van werken. Een gezamenlijke innovatiestrategie is noodzakelijk om de dienstverlening fundamenteel te verbeteren. Samen organiseren, samen innoveren, samen ontwikkelen. Formuledenken, life-events, klantreizen en pilots zijn belangrijke hulpmiddelen om dit vorm te geven. Niet alleen binnen de lokale overheid, maar ook op landelijk niveau.

4 Tot slot

In dit position paper vatten we de principes van moderne, passende dienstverlening samen vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers. Op basis van onze ervaringen, geformuleerde visies en voorgenomen strategieën zijn vijf leidende principes gedestilleerd. Hierbij hebben wij duidelijk gemaakt wat er nog nodig is om in de praktijk vanuit deze principes te werken.

Als nabije overheid hebben wij goed zicht op de wensen en behoeften van de samenleving. Nog nadrukkelijker dan nu kunnen we opereren als verbindende schakel tussen (netwerken van) inwoners en ondernemers en (supra)nationale overheden op het gebied van overheidsdienstverlening.

De ambities zijn hoog en de leidende principes zijn helder. Nu is het zaak ze te realiseren en in praktijk te brengen, we gaan het doen! Dat kan alleen als we het samen organiseren. De algemene ledenvergadering van de VNG heeft in 2018 het fundament gelegd en de richting aangegeven: het is aan ons om daar verder invulling aan te geven, zodat de inwoners en ondernemers een toegankelijke en gemakkelijk benaderbare overheid ervaren.