

Interprovinciale visie op (e-) dienstverlening

Versie 1.0: januari 2021

Waarom deze visie?

Bedrijven, instellingen, inwoners, gemeenten en waterschappen zijn de belangrijkste afnemers van de provinciale dienstverlening. Zij vragen vergunningen of subsidies aan, hebben behoefte aan informatie, willen een melding doen of een klacht indienen, zijn soms ketenpartner, willen participeren in beleidsvorming en/of -uitvoering of vallen onder provinciaal toezicht. Ketenpartners spelen een belangrijke rol bij de uitvoering van dienstverlening waar de provincie voor verantwoordelijk is. Ook zij worden binnen deze visie gezien als belanghebbende, omdat ze afhankelijk zijn van de provincie voor het samen tijdig en juist leveren van een dienst. In deze visie worden deze groepen gezamenlijk aangeduid als 'belanghebbende'.

Externe ontwikkelingen zoals veranderende klantbehoeften en een veranderend speelveld zorgen voor urgentie bij de provincie om e-dienstverlening verder te ontwikkelen. Deze visie is ontwikkeld als richtinggevend kader voor de ontwikkeling van e-dienstverlening bij alle provincies en richt zich op beleidsmakers en uitvoerders. Dit document vormt de basis voor een extern visiedocument waarin belanghebbenden kunnen teruglezen wat ze van de gezamenlijke provincies mogen verwachten met betrekking tot e-dienstverlening.

De visie is een onderdeel van de strategische beleidskaders. De visie gaat over de basishouding die de provincie heeft ten aanzien van haar belanghebbenden, de grondhouding van het gedrag van de provincie. Dit werkt door naar de uitvoering via operationele beleidskaders, programma & organisatie (of Planning & Control) en voorbereiding. Zo is 'het begrijpen wat iemand wil' relevant bij het tegemoet treden in geval van informatie-, vergunnings- en subsidievragen. Vanuit de uitvoering wordt weer input geleverd voor het aanpassen van het inhoudelijk beleid en voor de visie op dienstverlening zelf.



De horizon van deze visie is 3 jaar.

Waar gaat deze visie over?

Deze visie gaat over de e-dienstverlening die provincies leveren en bestrijkt alle typen e-dienstverlening zoals informeren, transacties en participatie. De visie geeft richting aan hoe de provincies invulling willen geven aan de digitale transformatie, de impact daarvan op de dienstverlening en de interprovinciale samenwerking in dat kader. Het gaat daarmee over:

- het ontsluiten, ontvangen en verstrekken van informatie op verschillende momenten en manieren voor hen die daar belang bij hebben
- de manier waarop digitaal zaken worden gedaan, bijv. de manier waarop een melding gedaan kan worden of een subsidie of vergunning aangevraagd kan worden
- de manier waarop de provincie participatie bij beleidsvorming en beleidsuitvoering mogelijk maakt en stimuleert.

Dienstverlening in een veranderend speelveld

Dienstverlening is op alle niveaus in het publieke domein voortdurend in beweging en wordt steeds digitaal, ook in de provinciale context:

- ⇒ Bedrijven, instellingen, inwoners en andere overheden zijn steeds meer gewend aan digitale dienstverlening, maatwerk, optimale vindbaarheid, transparantie en snelheid en vragen dat ook van de overheid;
- ⇒ Verdergaande digitalisering biedt nieuwe mogelijkheden op het gebied van dienstverlening;
- ⇒ Er is Europese en landelijke wetgeving voor de overheid op gebied van dienstverlening in brede zin. O.a. over digitalisering, inclusiviteit en toegankelijkheid;
- ⇒ De komst van de omgevingswet zorgt voor veranderingen in de onderlinge samenwerking en verhoudingen, versterkt door het onderliggende digitale stelsel (DSO).

Door de coronacrisis heeft digitalisering noodgedwongen een extra sprong gemaakt. Dat biedt kansen en uitdagingen. Dit is ook verwoord in het manifest 'Dichterbij door digitalisering'. De visie op E-dienstverlening van de provincies sluit aan bij de ambities ten aanzien van dienstverlening zoals geformuleerd in dit manifest.¹

E-dienstverlening in provinciale context

Deze veranderingen hebben een direct effect op de provinciale e-dienstverlening:

- ⇒ Als provincies willen wij een moderne dienstverlener zijn voor onze afnemers die tijdig inspeelt op deze veranderingen in de buitenwereld;
- ⇒ Als provincies willen en moeten wij voldoen aan de veranderende wetgeving op het gebied van (e-)dienstverlening. Denk hierbij niet alleen aan wetgeving over de digitale overheid, maar ook aan de Omgevingswet en het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO);
- ⇒ Als provincie verlenen wij onze diensten (en producten) niet alleen rechtstreeks aan belanghebbenden, maar ook indirect, via het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), en via gemeenten en omgevingsdiensten (ketenpartners). Wanneer die ketenpartners digitaliseren, transformeren en uniformeren om optimaal invulling te geven aan hun taak in het veranderende speelveld moet de provincie daarin mee. Alleen zo kan zij (blijven) aansluiten op ontwikkelingen bij haar ketenpartners en mede-dienstverleners en een betrouwbare en voorspelbare ketenpartner zijn en blijven.

Dit vraagt om één gezamenlijke richtinggevende visie en waar mogelijk samenwerking tussen de verschillende provincies bij het organiseren en inrichten van de dienstverleningsprocessen.

¹ Manifest "Dichterbij door Digitalisering" aangeboden aan de tweede kamer d.d. 20 augustus 2020

Provinciale visie op e-dienstverlening: betrokken, duidelijk en samen.

Als provincies staan we voor goede (e-)dienstverlening. Om dit als provincies te kunnen realiseren committeren we ons aan de onderstaande uitgangspunten. Hierop zijn wij als provincies aanspreekbaar.

Onze belanghebbende wil interactie op een manier die en via het kanaal dat hem/haar het beste past.

Uitgangspunt: Wij kennen onze belanghebbende: de gebruiker staat centraal

De provincie verleent haar diensten direct aan bedrijven, instellingen, inwoners en andere overheden, en ook indirect via ketenpartners. Deze gebruikers staan centraal bij de keuzes die we maken en de manier waarop we onze (e-)dienstverlening uitvoeren.

In de praktijk betekent dit dat:

- Wij (gezamenlijk) **onderzoek** doen naar wat de gebruiker wil en daarop aansluiten met onze dienstverlening. Wij minimaal bieden wat de belanghebbende verwacht en waar mogelijk een stapje meer.
- Wij toetsen de **klantervaring** en luisteren naar tips, feedback en signalen van de belanghebbende, om zo onze dienstverlening samen met onze ketenpartners te kunnen verbeteren.
- Wij onze afspraken nakomen en transparant zijn over voortgang en het informeren daarover. De belanghebbende kan van ons **betrokkenheid/betrouwbaarheid** en **verantwoordelijkheid** verwachten. Waar mogelijk handelen we zaken in 1 keer goed af.
- Wij **duidelijk** zijn, het taalniveau voor iedereen begrijpelijk is
- Waar dat relevant is producten aangeboden worden in een buitenlandse taal voor specifieke doelgroepen (bijv. toerisme, handelsbevordering)

“Omdat we nu als provincies gezamenlijk onderzoek doen, hebben we een veel breder en completer klantbeeld van de verschillende belanghebbenden. Dat gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren.”

Onze belanghebbende is gewend aan de gemakken van digitaal zakendoen en verwacht dit ook van de provincies.

Uitgangspunt: Onze dienstverlening is ‘Digitaal tenzij’

Belanghebbenden van de provincie kunnen onze diensten digitaal afnemen, zowel rechtstreeks (direct) als via dienstverleningspartners.

In de praktijk betekent dit dat:

- Iedereen **digitaal** kan **zakendoen** met de provincie. En als dat niet kan, wij dan een alternatief bieden. En dat **persoonlijk contact** ook mogelijk is waar nodig/gewenst.
- In de samenwerking met **ketenpartners digitale gegevensuitwisseling** de voorkeur heeft. Wij nemen daarin een proactieve houding aan en zorgen dat vanuit ons benodigde informatie en processen **digitaal toegankelijk** zijn.
- Wij zorgen dat ook **dienstverlening** die **in onze opdracht** uitgevoerd wordt, **digitaal en toegankelijk** aangeboden wordt.
- Wij vanuit de uitvoering van dienstverlening ook het proces faciliteren om belanghebbenden te laten **participeren** bij het maken van beleid door het aanbieden van **digitale mogelijkheden**.

“Toen de beleidsdirectie vroeg om digitale ondersteuning voor participatie, wist ik dat mijn collega's van provincie Y hier al mee bezig waren. Dat leverde niet alleen waardevolle tips op, maar we konden ook gebruik maken van hun tooling.”

Onze belanghebbende verwacht dat hij veilig met ons digitaal zaken kan doen

Uitgangspunt: Wij zijn open en toegankelijk, verantwoordelijk en voldoen aan alle relevante richtlijnen

Als provincie zijn we ons bewust van onze rol als schakel in vele e-dienstverleningsketens. Daarom richten we onze e-dienstverlening volgens de standaarden afgesproken binnen de keten.

In de praktijk betekent dit dat:

- Wij gebruik maken van **standaarden** afgesproken binnen de keten om zo open en ‘koppelbaar’ te zijn waar nodig.
- Wij ons houden aan alle **relevante richtlijnen** en wettelijke kaders op het gebied van **open overheid**, digitoegankelijkheid, informatiebeveiliging en privacy.
- Wij de **NORA-basiswaarden** ‘Vertrouwen, Veilig, Toekomstbestendig, Doeltreffend en Doelmatig’ omarmen en concreet maken in onze dienstverlening, de ontwerpprincipes van **Gebruiker Centraal** toepassen² en de doelstellingen van **Mens Centraal** omarmen waarmee wij ook expliciet aandacht vragen voor inclusiviteit³.
- Wij **verantwoordelijk** omgaan met de gegevens van belanghebbenden en er niet vaker naar vragen dan nodig.
- Wij voor onze **digitale communicatie** met de belanghebbenden **daartoe geëigende (beveiligde) kanalen en/of voorzieningen van de GDI** gebruiken en onze werkprocessen hierop aanpassen.

Onze belanghebbende ziet ons als één overheid en verwacht dat deze meegaat met z’n tijd.

Uitgangspunt: We werken samen en toekomstgericht

De rol van de provincie is doorlopend in ontwikkeling en de digitale dienstverlening in ons domein ook. Als provincies werken wij samen om in te spelen op deze nieuwe ontwikkelingen.

In de praktijk betekent dit dat:

- De diensten van de provincie waar mogelijk naadloos **aansluiten** bij de diensten van andere overheden binnen de keten.
- We het wiel niet opnieuw uitvinden als dat niet hoeft. We onze **ervaringen delen** en waar mogelijk aansluiten bij initiatieven van collega-overheden en andere samenwerkingspartners.
- Wij de staat van de dienstverlening van de provincies **monitoren**, de resultaten delen en mee nemen in onze actieplannen.
- We **nieuwe mogelijkheden** inzetten als die zich voordoen en van toegevoegde waarde blijken.
- We ons ontwikkelen volgens de **ambitieladder** (van wettelijk minimum tot vooruitlopend op behoefte belanghebbende). Dat doen we per provincie op ons eigen tempo. Maar wel met voeling voor de behoefte van de belanghebbende.

“Iedereen heeft hetzelfde doel in het vizier, maar niet iedereen gaat daar even snel naartoe.

Omdat we gezamenlijk de voortgang monitoren, weten we waar we staan en hoe we elkaar kunnen helpen en stimuleren.”

² <https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/ontwerpprincipes/>

³ <https://www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie/programma-mens-centraal/>