

**College van Gedeputeerde Staten
Statenvoorstel**

DATUM	13 april 2021	NUMMER PS	PS2021BEM14
DOMEIN	Bedrijfsvoering	COMMISSIE	Commissie BEM
STELLER	Helene vd Sluijs / Arthur Wetzel	TELEFOONNUMMER	030-2582663
DOCUMENTNUMMER	8222F7E9	PORTEFEUILLEHOUDER	Robert Strijk

Onderwerp : Visie digitale dienstverlening provincie Utrecht

Bijlage(n): 1. Visie op digitale dienstverlening Provincie Utrecht d.d. 1mrt 2021
2. Interprovinciale visie op e-dienstverlening v1.0

Aan Provinciale Staten,

Voor u ligt het statenvoorstel 'Visie op Digitale Dienstverlening Provincie Utrecht'. We willen als provincie Utrecht een verbindende, toegankelijke, transparante en betrouwbare overheid zijn. Dit stelt eisen aan onze digitale dienstverlening. Om samenhang te brengen in de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening binnen provincie Utrecht, is een visie op digitale dienstverlening opgesteld.

In de kern gaat dienstverlening over alle interactie die de provincie heeft met de buitenwereld. In de visie op *digitale* dienstverlening focussen we op het *digitale* aspect van die dienstverlening.

De visie op digitale dienstverlening van provincie Utrecht bepaalt hoe de provincie de digitale aspecten van haar dienstverlening in samenhang wil invullen en wat daarvoor nodig is.

- Hoe we zorgen dat informatie over onze projecten en diensten beschikbaar is en de juiste groepen bereikt
- Hoe we het digitale contact met de organisatie willen organiseren.
- Hoe we de digitale dienstverleningsprocessen binnen de organisatie inrichten en organiseren zodat dat de interactie ondersteunt.
- De manier waarop we vervolgens omgaan met 'de buitenwereld'. Het faciliteren van de dialoog, participatie en samenwerking met andere partijen.

De inhoud van de visie op digitale dienstverlening heeft haast iets vanzelfsprekends. En toch zien we dat er in de uitvoering zaken vaak anders gaan. Deze visie moet daar samenhang in brengen en de gebruiker centraal stellen in de wijze waarop we onze digitale dienstverlening inrichten. Deze visie geeft richting aan de ontwikkeling van meer 'dienstverleningsdenken' binnen de organisatie en leidt daarmee tot meer transparantie en voorspelbaarheid.

Recent is ook de interprovinciale visie op e-dienstverlening door het IPO-bestuur vastgesteld (ter informatie bijgevoegd als bijlage 2). Hierin is uitgewerkt hoe de provincies zich gezamenlijk willen door ontwikkelen op het gebied van digitale dienstverlening. Kernwoorden zijn: inspelen op de behoefte van de gebruiker; digitaal tenzij; open, toegankelijk en verantwoordelijk en voldoen aan relevante richtlijnen; gebruik maken van elkaars kennis en kunde en samenwerken met elkaar en met ketenpartners om de digitale dienstverlening verder te ontwikkelen. Met deze visie legt Provinciale Staten de ambitie van de provincie vast om zich aan te sluiten bij deze landelijke ontwikkeling en te voldoen aan landelijke en Europese wet- en regelgeving.

Gevraagd besluit

Provinciale staten besluiten:

1. De Visie op digitale dienstverlening van provincie Utrecht vast te stellen, waarbij:

- a. Wij zorgen dat onze informatie, producten en diensten toegankelijk zijn, volgens de richtlijnen van digitale toegankelijkheid
 - i) Onze informatie is voor iedereen te begrijpen;
 - ii) Wij bieden informatie over onze producten en diensten en over initiatieven en projecten van de provincie, online aan op de plek waar de gebruiker hem zoekt
 - iii) Vragen, gesteld via telefoon, mail, webformulieren of sociale media, beantwoorden we zorgvuldig en binnen de afgesproken termijnen. Wij zetten in op het voorkomen van vragen, door het tijdig ontsluiten van informatie via de website en het digitaal aanbieden van statusinformatie.
- b. We zorgen dat onze producten en diensten gemakkelijk te vinden zijn en dat zoveel mogelijk zaken zelf digitaal te regelen zijn op een gebruiksvriendelijke manier (o.a. digitaal aanvragen en statusinformatie inzien). We bieden een alternatief voor hen die niet digitaal kunnen of willen meedoen.
- c. Wij zorgen dat ook dienstverlening die in onze opdracht uitgevoerd wordt, digitaal toegankelijk aangeboden wordt.
- d. We onze kennis delen en beschikbare data en documenten over onze projecten online ontsluiten zodat meedenken en meedoen over nieuw beleid gemakkelijker en gelijkwaardiger wordt. Wij ondersteunen participatie met digitale oplossingen.
- e. We inzetten op digitale gegevensuitwisseling met ketenpartners. Wij nemen daarin een proactieve houding aan en zorgen dat vanuit ons benodigde informatie en processen digitaal toegankelijk zijn.
- f. Wij het aanleveren van door de provincie benodigde informatie eenvoudig maken door het aanbieden van een digitale omgeving waarin de gebruiker het gevraagde zelf kan aanbieden (en waarbij eerder aangeleverde gegevens beschikbaar zijn voor de aanvrager).
- g. Wij uitgaan van de volgende kaders en richtlijnen:
 - i) Wij houden ons aan de wettelijke eisen, relevante richtlijnen en beleidsuitgangspunten op het gebied van open overheid, digitoegankelijkheid, informatiebeveiliging en privacy.
 - ii) Wij sluiten aan bij de interprovinciale visie op e-dienstverlening en vertalen deze naar de Utrechtse context
 - iii) Wij stellen prioriteiten in de realisatie van projecten en verbetering van dienstverlening aan de hand van de grootte van de betrokken doelgroep, het te realiseren verbeterpotentieel voor de doelgroep en de impact op de organisatie. We zetten nieuwe mogelijkheden in als die zich voordoen én van toegevoegde waarde blijken.
 - iv) We zoeken samenwerking waar mogelijk. We gaan doelmatig om met middelen en sluiten waar mogelijk aan bij initiatieven van collega-overheden en andere samenwerkingspartners.

2. En de tevredenheid met de digitale dienstverlening van de provincie als indicator toe te voegen aan meerjarendoel 10.2.3 (versterken en versnellen digitalisering bedrijfsprocessen) in het Overzicht Overhead.

Inleiding

De huidige maatschappij vraagt om een digitaal slagvaardige provincie. Dienstverlening in het publieke domein is voortdurend in beweging en wordt steeds digitaal.

- Mensen zijn meer gewend aan digitale dienstverlening, maatwerk, optimale vindbaarheid, transparantie en snelheid en vragen dat ook van de overheid.
- Nieuwe technologieën bieden kansen om ons werk te verbeteren, ondernemers, burgers en partners beter te betrekken, te bedienen en onze middelen gericht in te zetten.
- Ambities en regelgeving op landelijk, Europees en interprovinciaal niveau geven richting aan de ontwikkeling van digitale dienstverlening.
- Digitalisering heeft een extra sprong gemaakt door de Covid-19 crisis. Dit biedt kansen en uitdagingen zoals ook beschreven in het manifest 'Dichterbij door digitalisering'¹.

Ook de komst van de omgevingswet zorgt voor veranderingen in de onderlinge samenwerking en verhoudingen, versterkt door het onderliggende digitale stelsel (DSO).

Deze veranderingen hebben een direct effect op de digitale dienstverlening van de provincie Utrecht. Niet alleen voor de diensten die wij rechtstreeks verlenen, maar ook omdat wij een betrouwbare samenwerkingspartner willen zijn voor onze ketenpartners in de regio. Om hierop in te spelen is de routekaart Slimcity2025 opgesteld en in 2019 aangeboden aan PS. Onderdeel van de routekaart Slimcity is het verbeteren van de digitale dienstverlening. Deze visie is een uitwerking van dat aspect.

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

Zoals in het coalitieakkoord opgenomen, is verdere digitalisering, verbetering van gebruiksgemak en integratie van bedrijfsprocessen noodzakelijk. De visie op digitale dienstverlening van de provincie Utrecht zorgt voor richting en samenhang hierbij.

Resultaat

Met het realiseren van de ambitie zorgt provincie Utrecht ervoor dat inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en medeoverheden zelf digitaal zaken kunnen doen en kunnen samenwerken met de provincie.

Dat betekent:

- Digitaal aanvragen & melden als eerste optie
- Informatie (beleidsinformatie, aanvraaginformatie, statusinformatie en data) is online voor de gebruiker beschikbaar op het moment en op de plek waar de gebruiker het verwacht.
- Informatie over voorwaarden, procedure en termijnen voor iedereen transparant beschikbaar
- Provincie Utrecht is een betrouwbare, veilige, voorspelbare en toegankelijke overheid
- Periodiek onderzoek naar klantbehoefte, gebruikersgemak en -vriendelijkheid.

Argumentatie

(Mensen bij) bedrijven, maatschappelijke organisaties, gemeenten, waterschappen en inwoners, zijn de belangrijkste afnemers van de provinciale dienstverlening. Zij vragen vergunningen of subsidies aan, hebben behoefte aan informatie over projecten en initiatieven van de provincie, hebben interesse in onze open data en GIS informatie, willen een melding doen of een klacht indienen, willen invloed hebben op beleidsvorming en/of -uitvoering; hebben zelf een initiatief en zijn soms ketenpartner of vallen onder provinciaal toezicht.

Zij hebben verwachtingen en ambities over hoe zij met de provincie kunnen interacteren.

De provincie heeft doelstellingen en ambities over wat zij inhoudelijk wil bereiken en wie zij wil zijn als bestuurder, partner, opdrachtgever, toezichthouder en als facilitator om ideeën en wensen van andere mogelijk te maken door projecten te realiseren, subsidies te geven en vergunningen te verlenen.

In het kader van de implementatie van de omgevingswet worden keuzes gemaakt hoe de digitale dienstverlening hieromheen ingericht wordt. Ook bij het digitaliseren van de subsidieprocessen; het ontwikkelen van de social media strategie, de eventuele inrichting van een participatieplatform en de manier waarop wegmeldingen gedaan kunnen, worden keuzes gemaakt ten aanzien van de digitale dienstverlening. Met het vaststellen van de visie op digitale dienstverlening geeft PS richting en uitgangspunten voor het in samenhang doorontwikkelen van de digitale dienstverlening van provincie Utrecht. Dit leidt tot een meer eenduidige aanpak van de digitale dienstverlening binnen de organisatie.

De visie op digitale dienstverlening geeft een aantal uitgangspunten over wat Provincie Utrecht wil realiseren op het gebied van digitale dienstverlening. De provincie sluit aan op de landelijke ontwikkelingen en kiest voor een strategie waarbij het digitale kanaal het primaire kanaal is, maar waarbij nadrukkelijk aandacht is voor digitale inclusie en een niet-digitaal alternatief. Ook wordt er gekozen voor het aansluiten op landelijke portalen als eerste keuze om zo aan te sluiten op waar de gebruiker de informatie verwacht.

Het *niet* vaststellen van de visie leidt tot minder focus op gecoördineerde doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. Er is dan geen duidelijke wens om alle dienstverlening primair digitaal aan te bieden waardoor de kans sterk toeneemt dat dienstverleningsprocessen niet allemaal gedigitaliseerd worden. Ook loopt Utrecht dan risico's op het niet over de volle breedte voldoen aan de wetgeving op het gebied van digitale dienstverlening omdat er geen integrale aanpak is.

Juridische en andere relevante kaders

- Artikel 158 Provinciewet

Er is een groot aantal wetten en richtlijnen die direct of indirect impact hebben op de inrichting en uitvoering van de digitale dienstverlening van de provincie. Dit betreft:

- Wet Digitale Overheid
- Wet digitale toegankelijkheid
- Omgevingswet (Digitaal Stelsel Omgevingswet)
- Wet Modernisering Elektronisch Berichtenverkeer (WMEBV)
- Single Digital Gateway;
- Archiefwet

- Dienstenwet/-richtlijn
- eIDAS verordening
- Algemene Verordening Gegevensbescherming
- Gebruik generieke digitale infrastructuur
 - o E-herkenning
 - o Digid
 - o Berichtenbox
 - o Beveiligde e-mail
- Wet Open Overheid

Doelen en indicatoren

Het doel van het vaststellen van de visie op digitale dienstverlening is het voldoen aan wettelijke eisen en het bieden van richting en kaders om de digitale dienstverlening aan burger, bedrijf en partner gericht te verbeteren. Het beoogd effect is dat de digitale dienstverlening aan afnemers en partners beter wordt en dat doelmatig omgegaan wordt met middelen bij het maken van keuzes en het stellen van prioriteiten.

Het opstellen van de visie is onderdeel van meerjarendoel: *10.2.3 - Versterken en versnellen digitalisering bedrijfsprocessen*. Daarnaast draagt de visie ook bij aan beleidsdoel *10.3 - De communicatie is goed en modern* ten aanzien van de (digitale) kanalenstrategie en heeft de visie een relatie met beleidsdoel *10.1 - De basisorganisatie voor financiën en bedrijfsvoering is sterk en goed toegerust*. Om de digitale dienstverlening aan burgers, bedrijven en ketenpartners te verbeteren, is goede interne dienstverlening en bedrijfsvoering essentieel.

De visie wordt uitgewerkt in een uitvoeringsagenda. Daarbij gaan we ook periodiek onderzoek doen naar de kwaliteit van de dienstverlening en de mate waarin deze aansluit bij de beleving van de buitenwereld. De resultaten uit deze onderzoeken geven inzicht in hoeverre de visie op digitale dienstverlening gerealiseerd wordt. De tevredenheid met de digitale dienstverlening van de provincie zal als indicator toegevoegd worden aan de begroting, meerjarendoel onderdeel 10.2.3 (Versterken en versnellen digitalisering bedrijfsprocessen).

Vanuit Interprovinciale Digitale Agenda (IDA) wordt invulling gegeven aan het uitvoeren van een nulmeting ten aanzien van de interprovinciale visie op dienstverlening. Dit geeft ook een startpunt voor Utrecht.

CBS Index Brede Welvaart

Een essentieel onderdeel van brede welvaart vormt een samenleving waaraan iedereen kan deelnemen en waarin mensen kunnen vertrouwen op elkaar en op instituties als de overheid en het rechtssysteem. De visie op digitale dienstverlening draagt daarmee indirect bij aan de indicator "Vertrouwen in de instituties" van de CBS index Brede Welvaart, onderdeel Samenleving.

Participatie²

In het traject om de visie op digitale dienstverlening op te stellen is met verschillende teams binnen de organisatie gesproken en afgestemd. Ook is gebruik gemaakt van landelijke onderzoeken naar overheidsdienstverlening en van eerdere onderzoeken. Dit betreft onderzoek naar o.a. de samenwerking met partners rondom de Omgevingswet, de ontwikkeling van participatie, de website en de interprovinciale visie op dienstverlening. Deze onderzoeken boden voldoende inzicht voor het opstellen van deze visie.

Metten en verbeteren

Onderdeel van (de uitvoering van) de visie is het dialogen met afnemers en het terugkerend meten en verbeteren van de dienstverlening. Voor een optimale invulling van de dienstverlening is regelmatig contact met de afnemers belangrijk. Op die manier kunnen gebruikers hun input geven over de dienstverlening en door hen gewenste verbeteringen.

Financiële consequenties

Het opstellen van de visie en de uitvoeringsagenda is opgenomen in het Overzicht Overhead onder meerjarendoel 10.2.3 (Versterken en versnellen digitalisering bedrijfsprocessen). Voor 2021 en 2022 is een incidenteel, jaarlijks budget opgenomen van 90.000 euro voor de coördinatie van de uitvoeringsagenda, het verder brengen van de visie op digitale dienstverlening binnen de organisatie en het uitvoeren van een beperkt aantal (onderzoeks-)projecten. Indien vanuit de uitvoeringsagenda blijkt dat aanvullende projecten noodzakelijk zijn, dan zal dit via de reguliere planning- en control cyclus geagendeerd worden.

² In dit kader bedoelen we met participatie de mate waarin partijen van buiten en binnen de provincie betrokken zijn bij het opstellen van de visie. Niet te verwarren met 'participatie' als (wettelijk) concept vanuit de verordening of de Omgevingswet.

Vervolg

Na vaststelling van de visie wordt de uitvoeringsagenda voor 2021-2022 verder uitgewerkt, rekening houdend met de huidige mogelijkheden en beperkingen ivm de hoge werkdruk binnen de organisatie. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen projecten die reeds lopen/gepland zijn; projecten om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en projecten die nodig zijn om de visie verder in te bedden en te realiseren. Over de voortgang van de realisatie van de visie wordt verantwoording afgelegd aan PS in de periodieke rapportage over het I-domein.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,
mr. J.H. Oosters

Secretaris,
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen

Besluit op 2 juni 2021 tot vaststelling van de Visie op digitale dienstverlening van de provincie Utrecht

Provinciale Staten van Utrecht; In vergadering bijeen op 2 juni 2021;

Op het voorstel van Gedeputeerde Staten van 06 april 2021,
met nummer 8222F7E9,
van afdeling Bedrijfsvoering;

Overwegende dat:

- Dienstverlening in het publieke domein voortdurend in beweging is en steeds digitaal wordt;
- De provincie daarbij een moderne dienstverlener wil zijn voor onze afnemers en partners, die tijdig inspelt op veranderingen in de buitenwereld;
- Ambities en regelgeving op landelijk en Europees niveau en interprovinciale afspraken richting geven aan de inrichting van de dienstverlening;
- De provincie met de routekaart Slimcity inzet op digitalisering van de dienstverlening,

Besluiten:

1. De Visie op digitale dienstverlening van provincie Utrecht vast te stellen, waarbij:
 - a. Wij zorgen dat onze informatie, producten en diensten toegankelijk zijn, volgens de richtlijnen van digitale toegankelijkheid
 - i) Onze informatie is voor iedereen te begrijpen;
 - ii) Wij bieden informatie over onze producten en diensten en over initiatieven en projecten van de provincie, online aan op de plek waar de gebruiker hem zoekt
 - iii) Vragen, gesteld via telefoon, mail, webformulieren of sociale media, beantwoorden we zorgvuldig en binnen de afgesproken termijnen. Wij zetten in op het voorkomen van vragen, door het tijdig ontsluiten van informatie via de website en het digitaal aanbieden van statusinformatie.
 - b. We zorgen dat onze producten en diensten gemakkelijk te vinden zijn en dat zoveel mogelijk zaken zelf digitaal te regelen zijn op een gebruiksvriendelijke manier (o.a. digitaal aanvragen en statusinformatie inzien). We bieden een alternatief voor hen die niet digitaal kunnen of willen meedoen.
 - c. Wij zorgen dat ook dienstverlening die in onze opdracht uitgevoerd wordt, digitaal toegankelijk aangeboden wordt.
 - d. We onze kennis delen en beschikbare data en documenten over onze projecten online ontsluiten zodat meedenken en meedoen over nieuw beleid gemakkelijker en gelijkwaardiger wordt. Wij ondersteunen participatie met digitale oplossingen.
 - e. We inzetten op digitale gegevensuitwisseling met ketenpartners. Wij nemen daarin een proactieve houding aan en zorgen dat vanuit ons benodigde informatie en processen digitaal toegankelijk zijn.
 - f. Wij het aanleveren van door de provincie benodigde informatie eenvoudig maken door het aanbieden van een digitale omgeving waarin de gebruiker het gevraagde zelf kan aanbieden (en waarbij eerder aangeleverde gegevens beschikbaar zijn voor de aanvrager).
 - g. Wij uitgaan van de volgende kaders en richtlijnen:
 - i) Wij houden ons aan de wettelijke eisen, relevante richtlijnen en beleidsuitgangspunten op het gebied van open overheid, digitoegankelijkheid, informatiebeveiliging en privacy.
 - ii) Wij sluiten aan bij de interprovinciale visie op e-dienstverlening en vertalen deze naar de Utrechtse context
 - iii) Wij stellen prioriteiten in de realisatie van projecten en verbetering van dienstverlening aan de hand van de grootte van de betrokken doelgroep, het te realiseren verbeterpotentieel voor de doelgroep en de impact op de organisatie. We zetten nieuwe mogelijkheden in als die zich voordoen én van toegevoegde waarde blijken.
 - iv) We zoeken samenwerking waar mogelijk. We gaan doelmatig om met middelen en sluiten waar mogelijk aan bij initiatieven van collega-overheden en andere samenwerkingspartners.

2. En de tevredenheid met de digitale dienstverlening van de provincie als indicator toe te voegen aan meerjarendoel 10.2.3 (versterken en versnellen digitalisering bedrijfsprocessen) in het Overzicht Overhead.

w.g.

Voorzitter,

mr. J.H. Oosters

Griffier,

mr. C.A. Peters