

Samen naar benutten onbenut vermogen

Visie op digitale dienstverlening bij de provincie Utrecht

d.d. 1 maart 2021

Waarom deze visie?

(Mensen bij) bedrijven, maatschappelijke organisaties, gemeenten en 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 participeren in beleidsvorming en/of -uitvoering of 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 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.

Dit moet leiden tot betere dienstverlening en tot meer transparantie en voorspelbaarheid en daarmee meer vertrouwen in de provincie.

De visie op digitale dienstverlening geeft richting aan de keuzes en prioriteiten die provincie Utrecht maakt bij de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening.

Context

Dienstverlening in het publieke domein is voortdurend in beweging en wordt steeds digitaler:

- ⇒ Mensen zijn 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. En tegelijkertijd creëert dit ruimte voor hen, voor wie digitale dienstverlening niet de oplossing is;
- ⇒ Ambities en regelgeving op landelijk en Europees niveau en interprovinciale afspraken stellen eisen en geven richting aan de inrichting van onze 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
- ⇒ Het vertrouwen in de overheid staat onder druk. De toeslagenaffaire maakt duidelijk dat dienstverlening van de overheid via meerdere kanalen eenvoudig toegankelijk moet zijn en dat de menselijke maat, transparantie en checks en balances cruciaal zijn.

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

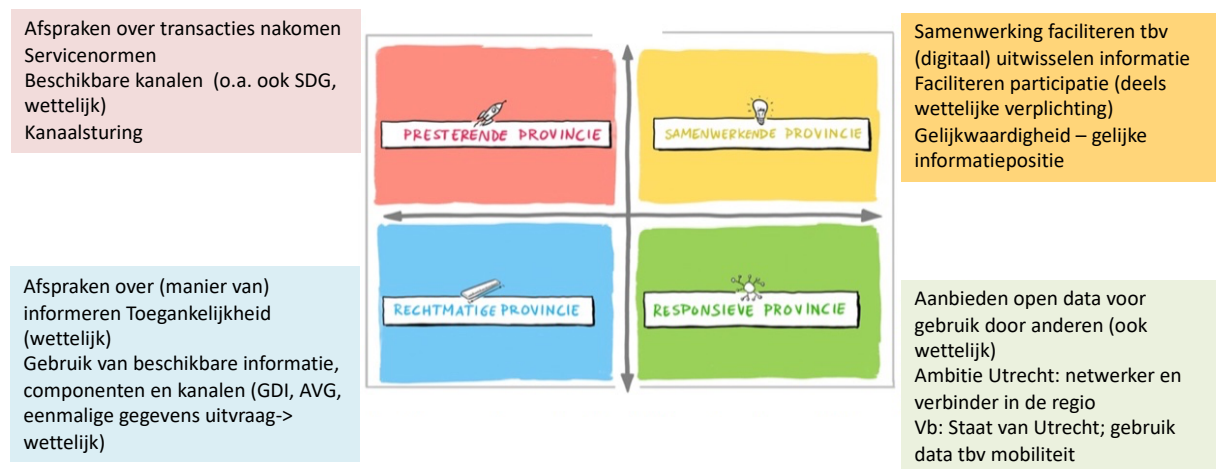
Rollen provincie in digitale dienstverlening

De provincie vervult verschillende rollen bij ontwikkelingen op het vlak van ruimte, natuur & landschap, economie en cultuur, afhankelijk van het moment en de opgave. Naast beoordelen, toezichhouden en realiseren verbreedt de rol van de provincie zich naar verbinder, facilitator en regisseur. Als provincie willen wij daarbij een moderne dienstverlener zijn voor onze afnemers en partners, die tijdig inspeelt op veranderingen in de buitenwereld.

De verwachtingen van de buitenwereld ten aanzien van digitale dienstverlening verschillen per rol (presterend, rechtmatig, samenwerkend en responsief). Een deel van de verwachting is gerelateerd aan wettelijke vereisten waar de provincie Utrecht aan moet voldoen (zie ook onder kaders en richtlijnen).

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.



Digitale dienstverlening binnen Provincie Utrecht

De rol van de provincie verbreedt zich naar verbinder en regisseur bij ontwikkelingen op het vlak van ruimte, natuur & landschap, economie en cultuur. Dit komt tot uiting in het coalitieakkoord en de ambities van Sterk Utrechts Bestuur en de omgevingsvisie van Provincie Utrecht.

Utrecht is op verschillende domeinen bezig met digitale dienstverlening. In het kader van de implementatie van de omgevingswet worden keuzes gemaakt hoe de digitale dienstverlening hieromheen ingericht wordt in samenhang met het Digitaal Stelsel Omgevingswet. Ook bij het digitaliseren van de subsidieprocessen; het ontwikkelen van een verantwoorde social media strategie, de inrichting van een participatieplatform en de manier waarop wegenmeldingen gedaan kunnen, worden keuzes gemaakt ten aanzien van de digitale dienstverlening.

Door de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening ontstaat meer transparantie in de interactie met de provincie. Als iemand zelf specifieke project- en statusinformatie kan inzien, is het belangrijk dat de mensen met klantcontact dit ook kunnen zien zodat zij kunnen weten waar de vraagsteller het over heeft. Als vanuit een beleidsdomein informatie ontsloten wordt via samenwerkingspartners, of via sociale media, is het van belang dat de uitvoering ook geïnformeerd is en/of toegang heeft tot deze informatie. Goede interne en externe samenwerking wordt daarmee belangrijker.

De visie op digitale dienstverlening zorgt voor eenduidigheid in de interne organisatie en voor verbinding tussen interne en externe ontwikkeltrajecten. Goede digitale dienstverlening gaat over meer dan systemen en processen. Het gaat ook over samenwerking en houding en gedrag binnen de organisatie.

Kaders en richtlijnen

Bij het vaststellen van de ambitie van Provincie Utrecht op het gebied van digitale dienstverlening gaan we uit van de volgende kaders, vereisten en richtlijnen.

- Wij houden ons aan de wettelijke eisen, relevante richtlijnen en beleidsuitgangspunten op het gebied van open overheid, digitoegankelijkheid, informatiebeveiliging en privacy.²
 - Wij gebruiken voor onze digitale communicatie met afnemers daartoe geëigende (beveiligde) kanalen en/of voorzieningen van de GDI³. Waar nodig passen we onze werkprocessen hierop aan.
 - Wij gaan verantwoordelijk om met de gegevens van onze afnemers en vragen er niet vaker naar dan nodig.
 - Wij maken gebruik van standaarden, afgesproken binnen de verschillende ketens, om zo open en 'koppelbaar' te zijn waar nodig.
- Wij sluiten aan bij de interprovinciale visie op e-dienstverlening en vertalen deze naar de Utrechtse context
- 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.
- We zoeken samenwerking waar mogelijk. We gaan doelmatig om met middelen en sluiten waar mogelijk aan bij initiatieven van collega-overheden en andere samenwerkingspartners. We onderscheiden daarbij:
 - Ontwikkelingen die door het Rijk worden opgepakt
 - Ontwikkelingen die als provincies gezamenlijk opgepakt worden
 - Ontwikkelingen waarbij een aantal provincies samenwerken
 - Ontwikkelingen die wij als provincie zelfstandig oppakken, al dan niet met partners in de regio

Projecten om te voldoen aan de wettelijke richtlijnen nemen wij op in de uitvoeringsagenda.

² Een lijst met kaders en richtlijnen wordt opgenomen in bijlage 1

³ GDI = Generieke Digitale Infrastructuur. (<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/dienstverlening-aan-burgers-en-ondernemers/gdi-voorzieningen/>)

Ambitie

De Utrechtse ambitie, zoals vastgelegd in het coalitieakkoord, bepaalt de keuzes. We kiezen voor samenwerking en geven ruimte aan initiatieven uit de samenleving. Sleutelwoorden zijn samenwerking, praktisch, transparant en vertrouwen. Zowel extern als intern.

Kernwaarden voor provincie Utrecht zijn

- Verbindend
- Vindingrijk
- Daadkrachtig
- Verantwoordelijk

We willen een verbindende, makkelijk benaderbare, verantwoordelijke, transparante en betrouwbare overheid zijn. Dit stelt eisen aan onze digitale dienstverlening en aan het 'dienstverleningsdenken' binnen de organisatie.

Wij sluiten aan op de landelijke ontwikkelingen en kiezen 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 bestaande landelijke/regionale portalen als eerste keuze om zo aan te sluiten op waar de gebruiker de informatie verwacht.

Dit betekent dat:

- a) Wij zorgen dat onze informatie, producten en diensten toegankelijk zijn, volgens de richtlijnen van digitale toegankelijkheid
 - a) Onze informatie is voor iedereen te begrijpen;
 - i) We schrijven direct duidelijk
 - ii) Onze informatie is actueel, volledig en juist
 - iii) Waar relevant en/of verplicht, wordt informatie aangeboden in een buitenlandse taal
 - b) 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
 - i) via de daarvoor beschikbare landelijke kanalen (zoals o.a. Ondernemersplein; Mijnoverheid en Omgevingsloket)
 - ii) op de eigen website van provincie Utrecht
 - iii) op thema-portalen of websites van samenwerkingsverbanden
 - c) Vragen, gesteld via telefoon, mail, webformulieren of sociale media, beantwoorden we zorgvuldig en binnen de afgesproken termijnen. Ongeacht het kanaal krijgt de vraagsteller hetzelfde antwoord.
 - d) Wij zetten in op het voorkomen van vragen, door het tijdig ontsluiten van informatie via de website en het digitaal aanbieden van statusinformatie. Vragen worden hiertoe geregistreerd en geanalyseerd. Vaak voorkomende vragen worden verwerkt in informatie in op de website.
 - e) We voorzien in feedback loops met de beleidsvelden om het (gelijk)tijdig ontsluiten van informatie beter te faciliteren
- c. 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.

- d. Wij zorgen dat ook dienstverlening die in onze opdracht uitgevoerd wordt, digitaal toegankelijk aangeboden wordt.
- e. 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.
- f. We inzetten op digitale gegevensuitwisseling met ketenpartners t.b.v. regionale samenwerking. Wij nemen daarin een proactieve houding aan en zorgen dat vanuit ons benodigde informatie en processen digitaal toegankelijk zijn.
- g. 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).

Metten en verbeteren

Onderdeel van (de uitvoering van) de visie is het in dialoog zijn met de 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.

- Bij het aanpassen van onze dienstverlening passen we de ontwerpprincipes van Gebruiker Centraal toe⁴ en omarmen we de doelstellingen van Mens Centraal waarmee wij ook expliciet aandacht vragen voor inclusiviteit⁵.
- Wij werken intern samen om de externe digitale dienstverlening te verbeteren.
- Door binnen de provincie (gezamenlijk) onderzoek te doen naar (de behoefte van) onze afnemers (generiek) en naar wat onze afnemers van onze digitale dienstverlening vinden (specifiek), kunnen we beter inspelen op hun behoeften en passen we onze digitale dienstverlening daarop aan.
- Wij maken gebruik van bestaande beschikbare (externe) onderzoeken en we doen jaarlijks zelf onderzoek. Dit doen we bijvoorbeeld door het periodiek bevragen van een online panel met ondernemers en inwoners. Hiermee meten we de klanttevredenheid en kunnen we leren van de ervaringen van de deelnemers.

Periodiek gebruikersonderzoek is daarom onlosmakelijk onderdeel van de visie op dienstverlening. Dit zal op verschillende manieren vormgegeven worden, in samenwerking met het programma data ondersteund werken:

- Door data beschikbaar over de dienstverlening te analyseren.
- Door gebruik te maken van bestaande of in ontwikkeling zijnde (burger- en ondernemers-)panels
- Door onderzoek te doen onder afnemers van diensten van de provincie
- Door gebruik te maken van onderzoeken die door andere provincies en/of overheidsorganisaties uitgevoerd zijn, en die te vertalen naar Utrecht

Servicenormen

- We handelen volgens opgestelde servicenormen. Deze servicenormen zorgen voor duidelijkheid voor afnemers, partners en ambtenaren, zodat ze weten waar ze aan toe zijn en waar ze ons op kunnen aanspreken. We gebruiken ze om de kwaliteit van onze (digitale) dienstverlening te toetsen, bij te sturen en openbaar te maken.

⁴ <https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/ontwerpprincipes/>

⁵ <https://www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie/programma-mens-centraal/>

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.

Bijlage 1. Relevante wet- en regelgeving

- Wet open overheid
- Wet digitale overheid
- Digitale toegankelijkheid Overheid
- Privacywetgeving (Eenmalige gegevens uitvraag; AVG)
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
- Dienstenwet/-richtlijn
- eIDAS verordening
- Single Digital gateway
- Archiefwet
- Gebruik generieke digitale infrastructuur
 - E-herkenning
 - Digid
 - Berichtenbox
 - Beveiligde e-mail
- Omgevingswet met Digitaal Stelsel Omgevingswet

Bijlage 2: Story digitale dienstverlening bij Provincie Utrecht in 202X

Mark van de initiatiefgroep 'Doe meer met de Utrechtse Heuvelrug' krijgt een berichtje in zijn mail dat er nieuwe informatie beschikbaar is die voor hen relevant kan zijn.

Zij hebben recent een subsidieaanvraag ingediend voor het ontwikkelen van duurzame recreatieve activiteiten op de Utrechtse Heuvelrug. Daar zijn ze al een tijdje over in gesprek met verschillende partijen in de regio. Provincie Utrecht heeft hen in een eerder stadium in contact gebracht met een aantal van die partijen en heeft ook laten zien welke data er allemaal beschikbaar is waar ze gebruik van kunnen maken. Bijvoorbeeld ten aanzien van mobiliteit en parkeren. Superhandig als je groepen mensen op je locatie wilt ontvangen. Maar ook ten aanzien van bodemgesteldheid en welke regels waar gelden. Later kregen ze zelfs nog proactief een berichtje vanuit de provincie over een stuk grond dat potentieel beschikbaar zou komen. Dat kwam omdat intern bij provincie Utrecht bekend was dat zij met dit initiatief bezig waren en de afdeling grondbeheer bezig was met bekendmakingen over beschikbare gronden. Maar kennelijk had de initiatiefgroep toch iets gemist bij het analyseren van welke regels er op hun voorkeurslocatie gelden.

Hij logt in op het portaal van Utrecht. Daar kan hij niet alleen zien wat de status is van hun aanvraag, maar er staat ook een bericht dat er een vergunning vereist is van het waterschap voor wat zij willen. Op basis van de informatie uit de aanvraag, kon de behandelaar bij provincie Utrecht zien in hun systemen dat hier een vergunningsplicht op rust van het waterschap. Hij heeft dat nog even specifiek getoetst in het DSO en daarna een berichtje geplaatst in het portaal. Het zou niet handig zijn als de subsidie wel verleend wordt, maar de vergunning niet mogelijk blijkt te zijn. Of als later blijkt dat het indruist tegen de plannen van de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Veel om mee rekening te houden.

Mark besluit te bellen met de provincie om te checken wat hij het beste kan doen, ook ivm de behandeltermijnen en de tijd die hij nog heeft om zijn subsidieaanvraag compleet te maken. Hij belt het klantcontactcentrum (KCC). Dat wordt bemand door een klein groepje mensen dat toegang heeft tot verschillende (zaak-)systemen die binnen Utrecht in gebruik zijn. Utrecht is bezig met het verder koppelen van deze systemen, waar dat meerwaarde heeft, maar het is sowieso al fijn dat het KCC kijkrechten heeft.

De medewerker bij het KCC kan de status van de aanvraag zien en welke documenten nog missen. En hij kan zien wie de behandelaar is. Ook ziet hij in het systeem een linkje staan naar de informatie over de waterschapsvergunning die nodig is. Die moet aangevraagd worden via het DSO. De medewerker bij het KCC legt uit aan Mark hoe dat in zijn werk gaat. De medewerker legt het contact vast in het systeem, zodat de behandelaar bij subsidies kan zien wanneer en waarover Mark gebeld heeft.

Naschrift

Of de casus helemaal levensecht is, kunt u beter beoordelen dan wij. Dit is bedoeld om een beeld te geven bij hoe de digitale dienstverlening er op termijn in de praktijk uit zou kunnen zien. Er ligt een heel aantal keuzes ten grondslag aan dit beeld. Keuzes die in de uitvoering gemaakt en geprioriteerd worden.