



Brief aan de leden
T.a.v. het college

Datum
1 april 2020

Ons kenmerk
TIS/U201900095
Lbr. 20/011

Telefoon
070 373 8393

Bijlage(n)
1

Onderwerp
Position paper dienstverlening

Samenvatting

Graag informeer ik u over het position paper dienstverlening dat onlangs is vastgesteld door de Commissie Informatiesamenleving, het College van Dienstverleningszaken en de Taskforce Samen Organiseren. Met dit position paper geven we mede invulling aan de doelstellingen van Samen Organiseren en onze Digitale Agenda 2020.

Het position paper heeft als doel de komende jaren als richtlijn te kunnen dienen in beïnvloeding van (inter)nationale regelgeving door gemeenten en het verder ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel & zeker is. De VNG neemt de principes bijvoorbeeld mee als uitgangspunt als het gaat om lobby en belangenbehartiging bij dossiers als generieke digitale infrastructuur, digitale inclusie, regie op gegevens en datagedreven sturing. In uw eigen organisatie kan het position paper dienstverlening dienen als inspiratie en toetsingskader bij beleid en activiteiten op het gebied van dienstverlening.

Gemeenten hebben de afgelopen jaren grote stappen gezet op het gebied van hun visie op dienstverlening. De laatste jaren werken we ook samen met onze ketenpartners en mede-overheden aan visies en strategieën op dit gebied. Voorbeelden zijn de Overheidsbrede visie op dienstverlening 2020, de Interactiestrategie, de Digitale Agenda 2020, de Agenda Digitale Overheid, Common Ground en het Pamflet Dienstverlening 2025.

Op basis van ervaringen, eerder geformuleerde visies en voorgenomen strategieën hebben we de vijf principes voor moderne, passende dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers samengevat:

- 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'.
- We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
- We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en mede-overheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.
- We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.
- We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

Het position paper is geschreven op basis van de input uit een brainstormsessie met en gevalideerd door deelnemers van diverse gemeenten, vertegenwoordigers van de VDP, NVVB, Taskforce Samen Organiseren, de Ombudsman Amsterdam, de manifestgroep (informeel samenwerkingsverband van uitvoeringsorganisaties) het overheidsbrede programma Mens Centraal en de Haagse Hogeschool. Het paper is geschreven door onder andere vertegenwoordigers uit de gemeenten Leiden en Rotterdam en de VDP. Het position paper is vastgesteld door de Taskforce Samen Organiseren, het College van Dienstverleningszaken en door de Commissie Informatiesamenleving.

VNG Realisatie bundelt onder andere kennis en uitvoeringskracht op het gebied van dienstverlening, zodat gemeenten ondersteund worden bij het verbeteren van de gemeentelijke uitvoering. Hiervoor wordt onder andere ingezet op methodieken en producten als klantreizen, serviceformules, usability-onderzoek en trends & ontwikkelingen. Meer over deze activiteiten en praktijkverhalen van gemeenten vindt u in de publicatie '[Kijken als een klant](#)' (november 2018) via de website www.vngrealisatie.nl of op te vragen via dienstverlening.realisatie@vng.nl.

De Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) is een belangrijke vereniging voor verbetering van gemeentelijke dienstverlening met onder andere inspirerende artikelen, werkgroepen en kwartaalbijeenkomsten voor kennisdeling, interactie en inspiratie.

Aan de leden

Datum

1 april 2020

Ons kenmerk

TIS/U201900095

Lbr. 20/011

Telefoon

070 373 8393

Bijlage(n)

1

Onderwerp

Position paper dienstverlening

Geacht college,

Graag informeer ik u over het position paper dienstverlening dat onlangs is vastgesteld door de Commissie Informatiesamenleving, het College van Dienstverleningszaken en de Taskforce Samen Organiseren. Met dit position paper geven we mede invulling aan de doelstellingen van Samen Organiseren en onze Digitale Agenda 2020.

In het paper vatten we de principes van moderne, passende dienstverlening samen vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers. Op basis van 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.

Het position paper heeft als doel de komende jaren als richtlijn te dienen voor beïnvloeding van (inter)nationale regelgeving door gemeenten en het verder ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel & zeker is.

Wij vragen u kennis te nemen van de beschreven principes in het position paper en de manier waarop de VNG hier samen met gemeenten invulling aan geeft.

Gemeenten als meest nabije overheid

Voor veel inwoners en ondernemers zijn gemeenten de meest nabije overheid. Zowel letterlijk, waar het gaat om de leefomgeving, 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. Hierbij gaat het niet alleen over wat we leveren (inhoud), maar ook over 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. Hierbij is sprake van wederzijdse afhankelijkheid.

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

In het position paper dienstverlening destilleren we hieruit de belangrijkste principes in opdracht van de Commissie Informatiesamenleving:

- 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'.
- We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
- We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en mede-overheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.
- We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.
- We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

Totstandkoming

Het position paper is geschreven op basis van de input uit een brainstormsessie met en gevalideerd door deelnemers van diverse gemeenten, vertegenwoordigers van de VDP, NVVB, Taskforce Samen Organiseren, de Ombudsman Amsterdam, de manifestgroep (informeel samenwerkingsverband van uitvoeringsorganisaties) het overheidsbrede programma Mens Centraal en de Haagse Hogeschool. Het paper is geschreven door onder andere vertegenwoordigers uit de gemeenten Leiden en Rotterdam en de VDP.

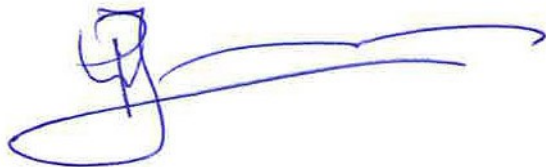
Op 7 september is het position paper door de Taskforce Samen Organiseren vastgesteld, op 1 oktober 2018 door het College van Dienstverleningszaken en op 1 november door de Commissie Informatiesamenleving.

In de praktijk

Het position paper heeft als doel de komende jaren als richtlijn te kunnen dienen in beïnvloeding van (inter)nationale regelgeving door gemeenten en het verder ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel & zeker is. De positie die gemeenten innemen in dit position paper als het gaat om dienstverlening, helpt bij samenwerking tussen gemeenten en met ketenpartners en mede-overheden. De VNG neemt de principes bijvoorbeeld mee als uitgangspunt als het gaat om lobby en belangenbehartiging bij dossiers als generieke digitale infrastructuur, digitale inclusie, regie op gegevens en datagedreven sturing. In uw eigen organisatie kan het position paper dienstverlening dienen als inspiratie en toetsingskader bij beleid en activiteiten op het gebied van dienstverlening.

VNG Realisatie bundelt onder andere kennis en uitvoeringskracht op het gebied van dienstverlening, zodat gemeenten ondersteund worden bij het verbeteren van de gemeentelijke uitvoering. Hiervoor wordt onder andere ingezet op methodieken en producten als klantreizen, serviceformules, usability-onderzoek en trends & ontwikkelingen. Meer over deze activiteiten en praktijkverhalen van gemeenten vindt u in de publicatie '[Kijken als een klant](#)' (november 2018) via de website www.vngrealisatie.nl of op te vragen via dienstverlening.realisatie@vng.nl. De Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) is een belangrijke vereniging voor verbetering van gemeentelijke dienstverlening met onder andere inspirerende artikelen, werkgroepen en kwartaalbijeenkomsten voor kennisdeling, interactie en inspiratie.

Met vriendelijke groet,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized initial 'P' followed by a long horizontal stroke that curves upwards at the end.

P.W. Jeroense
Plaatsvervangend algemeen directeur

Bijlage:
Position paper Dienstverlening