Dienstverleningsconcept provincie Drenthe definitief

1. Aanleiding

Eén van de paragrafen van het bestuursakkoord 2008 – 2011 tussen Rijk en provincies besteedt aandacht aan de kwaliteit van dienstverlening van provincies. Rijk en provincies hebben onder meer afgesproken dat ze eenduidige overheidsbrede service- en contactnormen ontwikkelen en vastleggen. Ter uitvoering van het bestuursakkoord heeft het IPO het Uitvoeringsprogramma bestuursakkoord opgesteld. Een belangrijk cluster van dit uitvoeringsprogramma is het cluster 'Goed bestuur'. Eén van de subclusters van 'Goed bestuur' is betere dienstverlening, met als belangrijk onderwerp een visie op dienstverlening.
Daarnaast vormt de al bestaande BurgerServiceCode (BSC) een aanleiding voor het opstellen van dit DVC. De BSC is een gedragscode en bevat tien normen voor de (digitale) contacten van de overheid.
Ook de Provincie Nieuwe Stijl (PNS) vormt een reden voor het opstellen van dit DVC. Om als Provincie Drenthe Nieuwe Stijl te kunnen functioneren moeten we (de kwaliteit van) onze dienstverlening verbeteren.
Tot slot hebben GS van Drenthe in het Collegeprogramma 2007-2011 de ambitie uitgesproken om de dienstverlening aan burgers, bedrijven, instellingen en andere overheidspartners te vergroten.

2. Visie

Onze visie op dienstverlening luidt als volgt:

Drenthe levert diensten die er toe doen.
Onze dienstverlening is klantgericht, betrouwbaar, tijdig, op maat en efficiënt, zowel intern als extern. Wij gaan daarbij respectvol en klantvriendelijk met onze partners om en verbeteren onze dienstverlening door goed naar ze te luisteren. Wij zorgen dat onze producten vindbaar zijn en bieden duidelijkheid over onze resultaten, het proces en de gebruikte informatie.

3. Doel en opzet

3.1 Doel

Doel van het DVC is het realiseren van onze missie, 'Drenthe levert diensten die er toe doen'. Het DVC vormt een overkoepelend kader voor onze projecten op het gebied van dienstverlening, het geeft een concernbrede focus aan, en zorgt voor afstemming tussen de projecten.

3.2 Opzet

Hoofdstuk 4 geeft het kader voor onze dienstverlening. Het betreft zeven normen uit de BurgerServiceCode (BSC), en is een bevestiging van bestaand beleid en uitvoering. Binnen dit kader gaan we de verdere verbetering van de organisatie van onze dienstverlening vormgeven. In feite geeft hoofdstuk 4 de ambities weer die wij op het gebied van dienstverlening hebben.
Hoofdstuk 5 geeft de uitgangspunten voor onze (e)dienstverlening weer. Naar deze uitgangspunten gaan we onze dienstverlening de komende jaren (2009 – 2020) ontwikkelen, zodat we onze in hoofdstuk 4 genoemde ambities realiseren.
Hoofdstuk 6 gaat in op ons kwaliteitshandvest en de kanalenstrategie. In het kwaliteitshandvest hebben we onze dienstverleningsnormen vastgelegd. Het geeft aan wat onze relaties, zoals instellingen en bedrijven, maar ook burgers, precies van ons kunnen verwachten wat betreft onze dienstverlening. Bijvoorbeeld: wat zijn onze openings- en wachttijden, en welke termijnen van beantwoording hanteren we voor brieven en email. Ook geven we ons zelf in dit hoofdstuk de opdracht om een kanalenstrategie te formuleren, en vervolgens uit te voeren.
Hoofdstuk 7 geeft met een plateauplanning inzicht in de weg waarlangs we onze dienstverlening de komende jaren willen ontwikkelen.
Hoofdstuk 8 gaat in op ons Programma van Dienstverlening (PvD). Het gaat kort in op de inhoud, het doel en de opzet van het PvD, en het geeft de insteek en samenhang van het PvD met het DVC aan. Ook bevat het een opsomming van de onderdelen van het PvD. Een onderdeel van het PvD betreft het hiervoor genoemde opzetten van een kanalenstrategie. We hebben er voor gekozen om het PvD te specificeren in een apart uitvoeringsprogramma. Door uitvoering te geven aan (de onderdelen van) het PvD willen wij onze ambities, en daarmee onze visie, op het gebied van dienstverlening realiseren.

4. De kaders voor onze dienstverlening: BurgerServiceCode (BSC)

De BSC is een gedragscode die is gebaseerd op het Handvest digitale contacten en het landelijk onderzoek "De burger aan bod", beide uit 2004. Deze gedragscode is geschreven vanuit het perspectief van de burger en bevat tien normen waaraan de (digitale) contacten moeten voldoen. Elke norm is tweezijdig geformuleerd: als een recht van de burger met een daarbij behorende plicht van de overheid. Wat overigens niet wil zeggen dat burgers geen plichten hebben. De burger is immers niet alleen klant van overheidsdiensten maar ook gebruiker van collectieve voorzieningen, onderdaan die regels moet naleven en staatsburger in het politieke proces. De BSC is breed aanvaard binnen de overheid als code die zowel de politieke ambities van overheden verwoordt als de verwachtingen die burgers hebben van de elektronische overheid. Wij hebben de BSC als uitgangspunt vastgesteld.
De eerste zeven normen van de BSC hebben betrekking op dienstverlening. Wij nemen deze integraal over in dit dienstverleningsconcept als ontwikkelrichting / streven voor de komende jaren (2009 -2020). Zij vormen het kader voor onze dienstverlening.

1. Keuzevrijheid contactkanaal
De burger kan zelf kiezen op welke manier hij met de provincie zaken doet. De provincie zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

2. Vindbare overheidsproducten
De burger weet waar hij terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De provincie stuurt de burger niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.

3. Begrijpelijke voorzieningen
De burger weet onder welke voorwaarden hij recht heeft op welke voorzieningen. De provincie maakt zijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

4. Persoonlijke informatieservice
De burger heeft recht op juiste, volledige en actuele informatie. De provincie levert die actief, op maat en afgestemd op de situatie van de burger.

5. Gemakkelijke dienstverlening
De burger hoeft gegevens maar één keer aan te leveren en kan gebruik maken van pro-actieve diensten. De provincie maakt inzichtelijk wat zij van de burger weet en gebruikt de gegevens van de burger niet zonder zijn toestemming.

6. Transparante werkwijzen
De burger kan gemakkelijk te weten komen hoe de provincie werkt. De provincie houdt de burger op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij hij betrokken is.

7. Digitale betrouwbaarheid
Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

5. Uitgangspunten van onze dienstverlening (uitwerking kaders)

Ter uitvoering van de kaders (BSC) hebben we samen met andere overheden een aantal uitgangspunten geformuleerd.

Eén-loketgedachte
De provincie sluit aan bij de één-loketgedachte. Dit wil zeggen dat er voor burgers, bedrijven en instellingen één aanspreekpunt en ingang is, zowel fysiek (balie), telefonisch, elektronisch (website en email) als schriftelijk.

De gemeente is de front-office van de overheid
Het beleid zoals dat is ingezet door het kabinet op basis van de commissie Jorritsma vormt de basis voor de keuzes die de provincie maakt met betrekking tot haar dienstverlening.

Bereikbaarheid
De provincie moet goed bereikbaar zijn. Hierbij is aandacht voor de fysieke bereikbaarheid en parkeermogelijkheden (publieksbalie) de logistiek van klantafhandeling en openingstijden (publieksbalie, telefonische en elektronische bereikbaarheid).

Beschikbaarheid
Onze producten en diensten zijn vindbaar en beschikbaar. Onder de beschikbaarheid van producten en diensten verstaan we de wijze waarop de provincie de producten en diensten van de verschillende kanalen aan burgers, bedrijven en instellingen aanbiedt.

Klant-Contact-Center (KCC)
De provincie werkt met een klant-contact center, waar informatie verstrekt wordt en vragen beantwoord worden over producten en diensten van verschillende afdelingen. Het streven is om 80% van het binnenkomende telefoonverkeer af te handelen in het callcenter. De provincie streeft ernaar om 65% van de dienstverlening via internet te kunnen laten plaatsvinden.

Informatievoorziening
De informatievoorziening aan burgers, bedrijven en instellingen moet begrijpelijk, duidelijk, actueel, juist, volledig en betrouwbaar zijn. Waar mogelijk wordt actief informatie verstrekt.

Wachttijden
Er is aandacht om de wachttijden aan de publieksbalie en de telefoon zo kort mogelijk te laten zijn en men wordt tenminste binnen acceptabele en aanvaardbare tijden geholpen.

Levertijden
Waar mogelijk worden producten en diensten “klaar terwijl u wacht” geleverd. Waar dit niet mogelijk is, wordt ernaar gestreefd om de levertijden zo kort mogelijk te laten zijn, hierbij rekening houdend met beperkingen die bijvoorbeeld in wettelijke bezwaar- en beroepstermijnen gelegen kunnen zijn.

Tarieven
De prijs van producten en diensten is redelijk, hetgeen wil zeggen kostendekkend.

Bejegening
Burgers, bedrijven en instellingen worden correct en deskundig behandeld. Hierbij is aandacht voor inlevingsvermogen, duidelijkheid, deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerker van de provincie en volledigheid en juistheid van informatieverstrekking.

6. Basis voor de uitvoering, en strategie: kwaliteitshandvest en kanaalsturing

6.1 Kwaliteitshandvest: dienstverleningsnormen
In ons kwaliteitshandvest vertalen we de uitgangspunten voor onze dienstverlening in normen. Het kwaliteitshandvest vormt daarmee de basis voor het DVC en onze dienstverlening. Het kwaliteitshandvest geeft onze dienstverleningsnormen aan. Deze normen komen overeen met de in IPO-verband afgesproken gemeenschappelijke minimumnormen. Aspecten van de uitvoering van het kwaliteitshandvest betreffen het meten van de naleving van onze normen (doen we wat we beloven?) en het onderzoeken van de klanttevredenheid ten aanzien van onze organisatiebrede dienstverlening.

6.2 Kanalenstrategie
Om onze volgens de aangegeven kaders en uitgangspunten te realiseren dienstverlening op een efficiënte en effectieve wijze uit te voeren is een kanalenstrategie onontbeerlijk. Een kanalenstrategie is niets meer en niets minder dan actief sturen op de wijze waarop wij door onze klanten willen worden benaderd. Uitgangspunt blijft keuzevrijheid voor onze klanten.
Zowel het kwaliteitshandvest als de kanalenstrategie maken onderdeel uit van ons PvD (zie hierna onder 8), en werken we daarin verder uit.

7. Plateauplanning Dienstverlening

De planning van de uitwerking van (de onderdelen van) ons DVC ziet er globaal als volgt uit. In de bijlage hebben we een gedetailleerde uitwerking van onderstaande plateauplanning opgenomen. De plateauplanning geeft een planning weer in zes pijlers; strategie, structuur, cultuur, mensen, middelen en resultaten. Per pijler geeft de plateauplanning aan welke resultaten we moeten realiseren om op een plateau te komen. Een plateau geeft aan hoe wij op dat moment als dienstverlener functioneren. Belangrijk is dat we de resultaten van de pijlers in samenhang realiseren; pas als we het voor elke pijler geformuleerde resultaat hebben gerealiseerd, hebben we het bijbehorende plateau gehaald. Via de plateauplanning bewaakt de ICT-board de samenhang in realisatie.

8. Uitvoering DVC: Programma van Dienstverlening

8.1 Inhoud, doel en opzet

Het programma van dienstverlening (PvD) bestaat binnen de kaders van het DVC, en is opgebouwd uit alle projecten en activiteiten die wij (gaan) uitvoeren op het gebied van dienstverlening. Het programma is daarmee een belangrijk onderdeel van het DVC.

Met het PvD willen wij onze visie op dienstverlening, zoals verwoord in de inleiding van het DVC ('Drenthe levert diensten die er toe doen') realiseren. Door het uitvoeren van de projecten in ons PvD zorgen we er voor dat wij een klantgerichte en betrouwbare overheid zijn die producten tijdig, op maat en efficiënt levert. Hierbij behandelen wij onze partners respectvol en klantvriendelijk.

Het PvD vormt een 'paraplu' voor de projecten en activiteiten die wij op het gebied van dienstverlening (gaan) uitvoeren. Het geeft aan wie verantwoordelijk is voor welk onderdeel, wat de planning van elk onderdeel is, en welke samenhang er tussen de verschillende onderdelen bestaat/moet bestaan. Met het PvD willen wij centrale sturing en afstemming aanbrengen tussen de verschillende onderdelen.

8.2 Organisatie en sturing PvD, en afstemming met Provincie Nieuwe Stijl (PNS) en Informatieplan 2010 – 2013

Het PvD hangt nauw samen met het programma PNS (inclusief Uitvoering bestuursakkoord) en het Informatieplan 2010 – 2013. De sturing ziet er in het kort als volgt uit. De directie stelt het DVC vast en geeft daarmee opdracht tot

uitvoering aan de eigenaar van het DVC. De eigenaar van het DVC geeft uitvoering aan het DVC door samen met het Afstemmingsoverleg Dienstverlening (AD) het PvD uit te werken en vast te stellen, en een projectleider Dienstverlening aan te stellen. De projectleider rapporteert over de uitvoering aan de eigenaar, en via de P&C-cyclus aan de directie. Het AD bestaat uit het hoofd BC, manager FO, programmamanager PNS, teamleider Informatie, projectleider Dienstverlening en ad hoc schuiven betrokken projectleiders aan (bijvoorbeeld projectleider kwaliteitshandvest, e-dienstverlening).

8.3 Onderdelen Programma van Dienstverlening.

Om praktische redenen hebben wij er voor gekozen om de uitwerking van het PvD los te koppelen van het DVC. In het PvD gaan wij uitvoerig in op de bijbehorende projecten. Om toch een globaal beeld te geven van (de onderdelen van) het PvD sommen wij hierna de verschillende projecten op. De projecten hebben wij geclusterd naar onderwerp.

Zoals hiervoor, onder 6, aangegeven vormt de kanalenstrategie een belangrijk onderdeel van het DVC. Daarom lichten we deze hieronder iets uitgebreider toe.

1) Digitaal Nieuwe Stijl – Informatieplan 2010 – 2013 en bijbehorende projecten op het gebied van dienstverlening.

- Digitaal Nieuwe Stijl: Informatieplan 2010 – 2013 en Uitvoeringsplan 2010 – 2011
- Drenthe Digitaal / Digitalisering
- Digitaal loket / Subsidieloket
- Zaakgericht werken (inclusief zakenmagazijn, zaaksturing, zaakgericht herinrichten)
- GBA / Kernregistratie (Centraal klantenbestand en relatiemanagement (CRM))
- P&C portal / managementinformatie (project uit het Informatieplan dat zijdelings met het Programma van Dienstverlening heeft te maken.)
- Kennismanagement (samenwerkingsomgeving – NDW – Unified Communication and Collaboration, intranet)

2) Projecten op het gebied van Uitvoering bestuursakkoord, IPO en PNS.

- Programma Provincie Nieuwe Stijl (PNS), uitvoering bestuursakkoord
- E-dienstverlening
- Kwaliteitshandvest
- Provinciale ProductenCatalogus (PPC)
- (Opzetten) Kanalenstrategie, inclusief Markten-Diensten Matrix (MDM)

  Ons algemeen uitgangspunt is keuzevrijheid voor onze klanten. De klant kiest op welke manier hij/zij contact met ons wil hebben (punt 1 van de BSC). Voor ons maakt het verschil langs welk kanaal onze klanten ons benaderen, qua kosten en tijd. Zo is contact via internet (e-formulier) voor ons veel goedkoper en minder tijdrovend dan fysiek contact aan de balie of een brief. Wij gaan daarom sturen op de wijze waarop wij willen dat onze klanten ons benaderen. Wij zetten kanaalsturing in als instrument. Om kanaalsturing als instrument in te zetten moeten wij een kanalenstrategie formuleren. Hiervoor hebben wij de volgende onderdelen nodig:
  - Kanaalmanagement: proces voor het inrichten van klantcontacten, waarbij we een strategie ontwikkelen op welke wijze wij onze contactkanalen inzetten. Hierbij kunnen we denken aan het belonen van het gebruik van onze voorkeurkanalen, maar wellicht ook het ontmoedigen van het gebruik van de kanalen die niet onze voorkeur hebben.
  - Kanaalvoorkeur: opstellen van een overzicht waarin wij aangeven welke kanalen wij bij voorkeur gebruiken voor welke doeleinden en producten.

  Nadat wij deze onderdelen hebben opgesteld kunnen we gericht aan kanaalsturing gaan doen. Kanaalsturing betekent ook het meten van het gebruik van onze kanalen, en indien nodig bijsturen.

  Belangrijke aspecten hierbij zijn: beschikbaarheid kanalen, (sturing op) samenhang tussen kanalen, relatiebeheer.

- KlantContactCenter (KCC)
- Ketensamenwerking (gerelateerd aan dienstverlening)
- De overheid geeft antwoord (gemeente als front office, ook voor vragen aan provincie, met ingang van 2015)
- Verbetering website
- Interne frontoffice
- (Protocol voor instellen van) Externe emailpostbussen

Bijlage: Plateauplanning in meer detail

provincie Drenthe

	Strategie	Structuur	Cultuur	Mensen	Middelen	Resultaten	
Plateau 4	Volwaardig ketenpartner	Structuur met front-, mid- en backoffice	Alles is dienstverlening	Ambtenaar = Dienstverlener	Aansluiting op andere overheden	Ketengeoriënteerde dienstverlening	2020
	Ketendienstverlening						
Plateau 3	Provincie Nieuwe Stijl	Regionale uitvoeringsdienst Planning & Control-portal	Dienstverlening is ketenwerk	HR-opgave PNS gerealiseerd High Performance Organization	Zaakgerichte informatie-ontsluiting met partners	Klant Contact Centrum Drenthe operationeel	Eind 2013
	Provincie Nieuwe Stijl						
	Programma Provincie Nieuwe Stijl	Processen en functies knippen in uitvoering en beleid	Programma Provincie Nieuwe Stijl	Competenties realiseren	Zakenmagazijn Zaakmanagement	KlantContact Centrum inrichten	
Plateau 2	Kerntaken bekend	Zaakgerichte en gedigitaliseerde processen	Dienstverlening “tussen de oren”	HR-opgave PNS bekend HPO-score = 7,5	eDienstverlening gereed SMART-begroting	Vraaggestuurde dienstverlening Aansluiten op KCC gemeenten	Eind 2011
	Professionele dienstverlening						
	Programma Provincie Nieuwe Stijl	Zaakgericht werken Digitalisering P&C-portal pilot	Provinciehuis van Morgen	Competenties richten op PNS	NUP-toepassingen NDW-fase 2&3 KPI’s Programmabegroting	Programma Dienstverlening	
Plateau 1	Samenhang tussen strategie en projecten	Sturingscyclus gereed en processen in kaart	Herziene WerkWIJzer Kernwaarden Informatiebeveiliging geïmplementeerd	Competentie-management Ondersteuning klantgericht	NUP-infrastructuur gereed Herzien I-beleid A-strategie gereed	Aanbodgerichte dienstverlening Dienstverlenings-concept gereed	Begin 2010
	Het huis op orde						
	Bedrijfsarchitectuur Herziening I-beleid & A-strategie Opstellen Kern-waarden	Beleidscyclus Digitalisering	Business Case Leidende Principes Kernwaarden Informatiebeveiligng	Competenties Kernwaarden	NUP-infrastructuur NDW - fase 1 Herziening I-beleid & A-strategie	Diensverlenings-concept Kwaliteits-handvest	Versie 20100118