

Datum: 23 juli 2013  
Aan: Raadscommissie Bestuur en Middelen  
Van: A. Bais, Publiekszaken  
Onderwerp: Inleiding presentatie (26 augustus 2013) programma dienstverlening

### ***Eén digitale overheid: 'betere service méér gemak'***

*Gemeenten moeten voor 2016 de basisinfrastructuur voor de elektronische overheid op orde hebben. Dat is nodig om de beoogde maatschappelijke effecten te realiseren. Uitgangspunten zijn betere dienstverlening en minder administratieve lasten. In dat kader is in 2008 het NUP (Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid) en in 2013 het programma dienstverlening van de gemeente Den Helder vastgesteld.*

### ***Programma Dienstverlening:***

Het Programma Dienstverlening heeft als doel om de dienstverlening van onze gemeente verder te verbeteren en te innoveren. Het programma werkt vanuit het perspectief van klanten (de klant centraal). We gaan intern nog beter samenwerken om de klant snel, duidelijk en in één keer goed van dienst te zijn.

### ***Wat verstaan wij onder dienstverlening?***

Burgers, bedrijven en instellingen hebben steeds vaker te maken met een veelheid aan (overheids) organisaties die met elkaar moeten samenwerken om bepaalde diensten te kunnen bieden. Deze klanten verwachten een eenduidige dienstverlening. Gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisatie en het Rijk hebben een gemeenschappelijke visie op dienstverlening opgesteld. In deze visie verwoorden de overheden hun gedeelde ambitie: Eén digitale overheid, betere service, méér gemak'.

De visie bestaat uit zes uitgangspunten:

- De vraag centraal
- Snel en zeker
- Eén overheid
- Geen overbodige vragen
- Transparant en aanspreekbaar
- Efficiënt

In het vernieuwde dienstverleningsconcept 'Heldere dienstverlening: op weg naar 2015' (dat op 2 juli 2013 is vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders) is deze gemeenschappelijke visie op dienstverlening overgenomen en uitgewerkt. Hierbij is het uitgangspunt: "De klant centraal".

### ***Wat willen we bereiken?***

In 2015 moet de gemeente Den Helder voldoen aan de uitgangspunten van het NUP en we gaan er alles aan doen om dit te realiseren en onze klanten een kwalitatief goede en moderne dienstverlening te kunnen bieden.

### ***Wat gaan we doen?***

In het Programma Dienstverlening zijn 34 projecten opgenomen op het vlak van dienstverlening, digitalisering en organisatieontwikkeling. Deze projecten gaan we uitwerken en implementeren zoals: één loket voor burgers; digitaal loket, balie, telefoon en website; digitale dienstverlening voor bedrijven en het verbeteren van het stelsel van basisregistraties.

### ***Wat merkt de klant ervan?***

Voor de burger, ondernemer of instelling betekent dit:

- Betere service;  
80 procent van de vragen wordt in keer beantwoord  
de service is elke keer beter
- Kwaliteit;  
In 1 keer het goede antwoord of in 1 keer goed doorverwijzen
- Vrijheid kanaalkeuze  
Per balie, telefoon of digitaal 1 duidelijke ingang
- Efficiency;  
Eenmalig gegevens verstrekken voor meervoudig gebruik