



Zeeuws-Vlaamse visie op dienstverlening:

Dienstverlening – samen doen

2012-2015

Deze visie is opgesteld conform de opdrachtformulering en het werkplan van de Werkgroep dienstverlening in het kader van de Zeeuws-Vlaamse samenwerking.

Werkgroep dienstverlening, 2 maart 2012.

1. Waarom een Zeeuws-Vlaams kader dienstverlening?

De Zeeuws-Vlaamse burgers, bedrijven en instellingen verwachten, wanneer zij iets vragen aan of nodig hebben van de gemeente, dat die gemeente als één geheel naar buiten treedt. Voor hen is het niet relevant dat er een veelheid aan organisaties, bevoegdheden en verantwoordelijkheden schuilgaat achter die éne gemeente. Voor hen telt alleen dat wij als gemeentelijke overheid in nauwe samenwerking met de overheidsorganisaties van Rijk, Provincie en Waterschap, hen snelle en goede dienstverlening bieden.

De afgelopen jaren hebben de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen ieder afzonderlijk hard gewerkt aan het vormgeven van de gemeentelijke dienstverlening. Zij hebben hierbij landelijke programma's zoals Andere Overheid, Overheid heeft Antwoord, E-overheid voor burgers, Nup en I-nup als vertrekpunt genomen. Uit een in het kader van de samenwerking gehouden inventarisatie is gebleken dat de drie gemeenten daarin gelijkaardige gedachten hebben ontwikkeld en keuzes hebben gemaakt. Daardoor ligt er nu een degelijke basis voor een Zeeuws-Vlaamse samenwerking op het vlak van dienstverlening. Met respect voor de eigen dynamiek en identiteit van de 3 Zeeuws-Vlaamse "landjes", is bij ons allen het besef gegroeid dat de uitgangspunten ten aanzien van de kwaliteit van onze dienstverlening, vrijwel gelijk zijn. Bovendien hebben burgers, bedrijven en instellingen in Zeeuws-Vlaanderen steeds vaker te maken met een veelheid aan organisaties die met elkaar moeten samenwerken om bepaalde diensten te kunnen bieden.

De dienstverlening door de overheid, de gemeenten, vraagt om afstemming op de levensinstelling en mentaliteit van de Zeeuws-Vlamingen. In die mentaliteit is de Vlaamse inslag goed merkbaar. Het gaat er veelal gemoedelijk aan toe. Zeeuws-Vlamingen hechten aan een persoonlijke benadering. Ons kent ons. Er is een verbondenheid die zich niet altijd laat reguleren. De lijntjes zijn daarvoor te kort. Zeeuws-Vlamingen volgen bij voorkeur hun eigen weg. Grenzen worden niet vaak als barrières gezien. Dat vraagt om flexibiliteit en het bieden van ruimte om mee te denken over mogelijkheden, kansen en bedreigingen.

Met die gegevens zijn de drie gemeenten in 2011 gestart met het concretiseren van de Zeeuws-Vlaamse samenwerking. Inmiddels is een aantal werkgroepen hard aan de slag om concrete resultaten te bereiken. Nu op verschillende deelgebieden (denk aan sociale zaken, ict, belastingheffing etc.) stappen worden gezet, menen wij dat het tijd is voor een gemeenschappelijk kader voor de Zeeuws-Vlaamse overheidsdienstverlening. Enerzijds om burgers, bedrijven en instellingen in Zeeuws-Vlaanderen te laten zien dat wij daadwerkelijk als één geheel opereren en dezelfde uitgangspunten voor onze dienstverlening hanteren. Anderzijds om met elkaar nadere afspraken te maken over de samenwerking tussen onze organisaties bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. Voorkomen dient te worden dat op de verschillende deelgebieden afwijkende keuzes op gebied van dienstverlening worden gemaakt.

Door de Zeeuws-Vlaamse visie aan te laten sluiten op de landelijke visie op overheidsdienstverlening¹ waarborgen we dat we niet alleen als gemeentelijke overheden naar buiten toe blijven opereren als eenheid, maar bevorderen we dat we ook als overheid - samen met het Waterschap, de Provincie en de diverse Rijksdiensten – in samenhang naar buiten kunnen treden.

¹ I-NUP: één digitale overheid, betere service, meer gemak.

2. Wat verstaan wij onder Zeeuws-Vlaamse overheidsdienstverlening?

In dit gemeenschappelijk kader verstaan wij onder overheidsdienstverlening: alle dienstverlening² waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en (een) overheidsorganisatie(s).

Onder deze definitie vallen ook:

- Informatievoorziening aan burgers, bedrijven of instellingen;
- De bejegening van burgers, bedrijven of instellingen bij controles in het kader van toezicht;
- Het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten, bezwaar en beroep.

3. Wat is onze ambitie voor de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen?

Burgers, bedrijven en instellingen mogen van ons verwachten dat wij onze dienstverlening conform de volgende uitgangspunten organiseren:

1. Uitgangspunt 1 – de vraag staat centraal

- 1.1. De vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal in ons handelen.
- 1.2. Wij werken oplossingsgericht en sluiten aan bij de behoeften van burgers en de eigen processen en systemen van bedrijven en instellingen.
- 1.3. Wij spannen ons in om overbodige regels schrappen, heffen onnodige indieningsvereisten op en voorkomen nieuwe overbodige regels.
- 1.4. Ons gedrag is erop gericht mensen snel, vriendelijk en goed te helpen.

2. Uitgangspunt 2 - snel en zeker

- 2.1. Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
- 2.2. Wij praten en schrijven in begrijpelijke taal.
- 2.3. Wij geven burgers, bedrijven en instellingen online inzicht in de gegevens die de overheid van hen heeft en bieden hen de mogelijkheid een verzoek te doen om deze gegevens te laten wijzigen als ze onjuist zijn.
- 2.4. Wij bieden burgers, bedrijven en instellingen de mogelijkheid om hun transacties met de overheid online aan te gaan en de voortgang daarvan te volgen.
- 2.5. Burgers, bedrijven en instellingen mogen zelf beslissen of de overheid de gegevens die de overheid over hen beschikbaar heeft, ook (digitaal) ter beschikking mag stellen aan derden.
- 2.6. Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen in beginsel 7 dagen per week, 24 uur per dag via internet algemene informatie kunnen opvragen, vragen kunnen stellen, statusinformatie kunnen inzien, aanvragen kunnen indienen en hun persoonlijke gegevens kunnen inzien.
- 2.7. Wij stemmen ieder zelfstandig de openingstijden en beschikbaarheid van onze andere communicatiekanalen (loket, telefoon en post) af op de behoeften van de burgers, bedrijven en instellingen die van onze diensten gebruik maken;

² Onder dienst verstaan wij conform nora 3.0: Een dienst is een afgebakende prestatie van een persoon of organisatie (de dienstverlener), die voorziet in een behoefte van haar omgeving (de afnemers).

2.8. Wij zorgen voor goede beveiliging en gaan zorgvuldig om met (persoons)gegevens. Om de privacy te beschermen én om fraude en misbruik van voorzieningen te voorkomen en bestrijden.

3. Uitgangspunt 3 – één overheid

- 3.1. Wij vallen burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen onze organisaties: wij opereren als één overheid.
- 3.2. Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar.
- 3.3. Burgers, bedrijven of instellingen kunnen met een vraag voor de overheid op verschillende plekken terecht: altijd de juiste deur. Wanneer een burger, bedrijf of instelling niet weet waar hij precies moet zijn, kan hij in ieder geval altijd terecht bij de gemeente voor hulp of een doorverwijzing.
- 3.4. Wij wijzen één aanspreekpunt aan als burgers, bedrijven of instellingen voor één vraag of proces met meerdere overheidsorganisaties tegelijk te maken hebben.
- 3.5. Wij spannen ons in om publiek-private samenwerking bij overheidsdienstverlening te vereenvoudigen.

4. Uitgangspunt 4 - eenmalige uitvraag gegevens

- 4.1. Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die in basisregistraties zijn opgenomen en informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is vragen wij niet nogmaals.
- 4.2. Waar mogelijk bieden wij diensten pro-actief aan burgers, bedrijven en instellingen aan.

5. Uitgangspunt 5 - transparant en aanspreekbaar

- 5.1. Wij gebruiken servicenormen en dragen deze uit.
- 5.2. Wij meten en vergelijken overheidsbreed onze prestaties ten aanzien van dienstverlening en maken deze openbaar.
- 5.3. Wij stellen openbare overheidsinformatie actief online beschikbaar, zodat derden deze informatie kunnen hergebruiken of eenvoudig kunnen integreren in hun eigen informatie of diensten.

6. Uitgangspunt 6 – efficiënt werken

- 6.1. Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen.
- 6.2. Waar mogelijk heeft het elektronische communicatiekanaal de voorkeur. Hierdoor kunnen besparingen worden gerealiseerd.
- 6.3. Voor bedrijven en instellingen geldt dat het papieren kanaal op termijn zal worden afgeschaft.
- 6.4. Waar persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk of bevorderlijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maken wij persoonlijk contact met burgers, bedrijven en instellingen mogelijk.

Inzake bovenstaande uitgangspunten is sprake van een zekere wederkerigheid in die zin dat wij van burgers, bedrijven en instellingen mogen verwachten dat zij onze dienstverlening en medewerkers respecteren, medewerking verlenen en verplichtingen nakomen.

4. Het loket voor burgers

Een beter bereikbare Zeeuws-Vlaamse overheid, beter vindbare en toegankelijke overheidsinformatie én de gemeente als een belangrijke ingang tot de overheid. Daar werken we de komende jaren aan.

Dit doen de Zeeuws-Vlaamse overheidsinstanties onder andere door het verruimen van de mogelijkheden tot online contact. Voor burgers en bedrijven betekent dit dat zij steeds vaker digitaal zaken kunnen doen met de overheid. Andere kanalen, zoals balie, telefoon en post, blijven bestaan en zijn ondersteunend. Het persoonlijk contact blijft ten alle tijden een optie. De Zeeuws-Vlaming hecht daar aan.

Een bijzondere rol is weggelegd voor het gemeentelijk klantcontactcentrum. Die staat het dichtst bij de burgers. Wie niet weet waar hij of zij met een vraag aan de overheid naartoe moet, kan altijd daar terecht. Informatie van de diverse Zeeuws-Vlaamse overheidsinstanties en andere overheden zijn via hen gemakkelijk vindbaar. De klantcontactmedewerkers geven snel en begrijpelijk het juiste antwoord via de verschillende kanalen.

Eigen aan het leven op de grens is dat er ook veelvuldig Belgische contacten zijn. Hierdoor kan niet volledig worden overgeschakeld op het centrale 14+netnummer. Het is noodzaak om ook een ander telefoonnummer beschikbaar te houden.

5. Het loket voor bedrijven

Minder regeldruk voor bedrijven, een betere dienstverlening aan bedrijven en een kleinere, efficiëntere overheid: dat is waar wij voor staan.

Bedrijven ervaren de voordelen van de e-Overheid door het gebruik van een aantal basisvoorzieningen: betere service, betere dienstverlening, meer gemak, tegen lagere kosten.

In het verbeteren van de dienstverlening naar bedrijven spelen de gemeenten een belangrijke rol. Zij sluiten aan op centrale overheidsloketten zoals MijnOverheid, eHerkenning, dienstenloket en Antwoord voor bedrijven. Ze geven door het gebruik van een website -die voldoet aan de webrichtlijnen-, en een klantcontactcentrum snel en begrijpelijk het juiste antwoord via de verschillende kanalen. Informatie van de diverse Zeeuws-Vlaamse overheidsinstanties en andere overheden zijn via hen gemakkelijk vindbaar.

Zeeuws-Vlaanderen kent door haar vele contrasten een verscheidenheid aan ondernemers. De Westerschelde lokte vele multinationals naar Zeeuws-Vlaanderen. Het ondernemersloket moet hen, maar zeker ook de kleinere spelers in het ondernemende Zeeuws-Vlaamse landschap bedienen. Het formaat van de ondernemingen is niet het enige contrast. Ondernemend Zeeuws-Vlaanderen is een smeltkroes van soorten ondernemingen; van industrie tot bed- en breakfastvoorzieningen en van agrariërs tot postorderbedrijven.

6. Het gemeentelijk klantcontactcentrum

Het gemeentelijk klantcontactcentrum verstrekt informatie aan burgers en bedrijven over de dienstverlening van de diverse Zeeuws-Vlaamse overheidsinstanties en andere overheden. Concreet gaat het om algemene informatie, informatie over producten en diensten, e-dienstverlening, statusinformatie en documenten via de persoonlijke internetpagina.

Uitgangspunt is dat via deze centra een burger of bedrijf op iedere gestelde vraag een antwoord krijgt. Direct waar mogelijk, via doorverwijzing waar nodig. In alle gevallen blijft de klantcontactmedewerker de beantwoording van de klantvraag coördineren en bewaken. Op deze wijze wordt voorkomen dat burgers en bedrijven van het kastje-naar-de-muur worden gestuurd.

Wij kiezen voor een laagdrempelige en nabije toegang voor burgers en bedrijven tot de lokale overheid. Dat past bij het Zeeuws-Vlaamse karakter. Zeeuws-Vlamingen vinden een persoonlijke benadering vaak prettig. Daar wordt rekening mee gehouden.

De digitale ingang zal bestaan uit de websites van de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen. De telefonische ingang uit de nummers: 140114 (Hulst), 140115 (Terneuzen) en 140117 (Sluis). Met dien verstande dat er voor de buitenlandse klanten een ander telefoonnummer beschikbaar blijft.

De fysieke ingang wordt gevormd door publieksbalies op tenminste één locatie per gemeente. Het postadres zal eveneens lokaal blijven.

Op deze wijze kunnen wij het beste aansluiten bij de levensinstelling van de Zeeuws-Vlamingen en de eigen identiteit van de 3 gemeenten. De achterliggende processen richten we efficiënt in.

7. Stelsel van Basisregistraties

De overheid verbetert de dienstverlening aan burgers en bedrijven door al bekende gegevens binnen de overheid te delen. Voorbeelden van deze gegevens zijn naam, adres of vestigingsplaats. Bij het delen van de gegevens is de privacy gewaarborgd. Om de gegevens te kunnen delen zet de Nederlandse overheid een Stelsel van Basisregistraties op. Er zijn 13 basisregistraties die samen het Stelsel van Basisregistraties vormen. Een basisregistratie is een informatiesysteem dat alle overheden verplicht gebruiken.

In het stelsel staan gegevens over:

- 1) personen
- 2) bedrijven
- 3) adressen
- 4) verblijfplaatsen en hun ligging (percelen en topografie)
- 5) voertuigen
- 6) lonen
- 7) arbeids- en uitkeringsverhoudingen
- 8) inkomens
- 9) ondergrond
- 10) de waarde van onroerende zaken.

Die gegevens zijn van hoge kwaliteit: actueel én betrouwbaar.

De basisregistraties wisselen onderling gegevens uit. Gegevensverstrekking vindt plaats via het systeem Digilevering. Gegevensuitwisseling vindt plaats via Digikoppeling. Afnemers kunnen ook fouten doorgeven. Dit kan onder andere via Digimelding.

Alle overheden moeten voor de uitvoering van hun publieke taken gebruik maken van gegevens uit het Stelsel van basisregistraties. Dat betekent dat alle gemeentelijke organisaties, alle Provincies, alle Waterschappen, alle zelfstandige bestuursorganen en overige organisaties met een publieke taak gebruik maken van de basisregistraties.

De drie Zeeuws-Vlaamse gemeenten zullen zich gezamenlijk inzetten om het stelsel van basisregistraties werkend krijgen voor alle Zeeuws-Vlaamse overheidsinstanties.

8. Landelijke voorzieningen

De gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen zullen in hun samenwerking bovenstaande doelstellingen realiseren door onder andere samen te werken bij de aansluiting op onderstaande landelijke voorzieningen:

1. [Webrichtlijnen](#)
Webrichtlijnen is een set van eisen waar alle overheidswebsites aan moeten voldoen. Dit zorgt voor kwalitatief goede websites. Want informatie op websites moet toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen met functiebeperkingen, gebruikers van mobiele telefoons en voor alle mogelijke browsers.
2. [Samenwerkende Catalogi](#)
Samenwerkende Catalogi is een verwijzingsmechanisme voor productinformatie van overheidsorganisaties (zowel lokaal, regionaal als landelijk). Deelnemende organisaties publiceren enerzijds metadata over hun producten conform de Standaard voor Samenwerkende Catalogi. Anderzijds tonen zij de producten van andere organisaties op hun eigen website. Dit verwijzingsmechanisme wordt gefaciliteerd door de zoekdienst voor Samenwerkende Catalogi.
3. [MijnOverheid](#)
Met MijnOverheid is een logische combinatie ontstaan van een algemeen en een persoonlijk domein, zoals ook banken, verzekeraars en webwinkels dat al hebben. Burgers kunnen in MijnOverheid de correspondentie tussen hen en de verschillende overheden terugvinden en kunnen via MijnOverheid met de verschillende overheden communiceren.
4. [Antwoord© 14+ netnummer](#)
Antwoord© is het concept waarmee de overheid haar dienstverlening verbetert. Antwoord© levert kennis, bouwstenen, systemen en ondersteuning aan overheden. Doel is om sneller en begrijpelijker, maar vooral ook het juiste antwoord te geven via verschillende kanalen. Bovendien moet informatie ook gemakkelijk vindbaar zijn. Door te bellen met het 14+netnummer komt de burger uit bij het klantcontactcentrum van de gemeente (KCC), waar hij terecht kan met al zijn vragen. Het KCC zorgt er vervolgens voor dat de beller bij de juiste medewerker terecht komt.
5. [BSN](#)
Het burgerservicenummer (BSN) is het persoonsnummer voor contacten met de overheid. Dit unieke nummer helpt om bijvoorbeeld persoonsverwisselingen te voorkomen.
6. [DigiD](#)
DigiD is het digitale authenticatiesysteem voor overheidsorganisaties en publieke dienstverleners. Met DigiD kunnen zij online de identiteit van burgers vaststellen.
7. [DigiD machtigen](#)
Is iemand zelf niet in staat een zaak met de overheid via internet te regelen? Of vindt hij of zij het makkelijker als iemand anders het doet? Met DigiD Machtigen kan de gemachtigde met zijn eigen persoonlijke DigiD zaken voor deze persoon regelen.
8. [Antwoord voor bedrijven](#)
Antwoord voor bedrijven maakt de ondernemer wegwijs door de grote hoeveelheid informatie van de overheid. Binnen- en buitenlandse dienstverleners vinden informatie van de overheid over onder meer wet- en regelgeving, vergunningen en aanvraagprocedures. Daarnaast kunnen zij via dit elektronische kanaal met overheidsorganisaties procedures en formaliteiten afwickelen, zoals het aanvragen en verkrijgen van vergunningen.
9. [eHerkenning](#)
eHerkenning is een efficiënte én betrouwbare dienst die de digitale herkenning van zakelijke afnemers van overheidsdiensten regelt. Met eHerkenning is het eenvoudiger voor bedrijven en overheidsdienstverleners om elektronisch zaken met elkaar te regelen.

9. Het Zeeuws-Vlaamse kwaliteitshandvest

Dit dienstverleningsconcept wordt uitgewerkt in een Zeeuws-Vlaams kwaliteitshandvest. Het kwaliteitshandvest zal van toepassing zijn op de dienstverlening van iedere overheidsinstantie die gemeentelijke taken uitvoert voor burgers, bedrijven en instellingen in Zeeuws-Vlaanderen. De ondergrens voor de normen zijn VNG-minimumnormen.