

## Inhoudsopgave

<b>Onze visie op dienstverlening .....</b>	<b>2</b>
<b>Leidende principes.....</b>	<b>2</b>
Dienstverlening zonder balie .....	2
Vinden zonder zoeken & Actief samenwerken .....	3
Eigen zaken zelf regelen .....	3
Elektronisch identificeren .....	3
<b>Onze droombeelden .....</b>	<b>4</b>
Voor de klant één online klantportaal .....	4
Voor de medewerker: één cockpit.....	5
Een systeem dat proactief met je meedenkt.....	5
Een perfecte digitale archiefkast .....	5
Klantcontacten .....	6
Voorkomen van controle en verrassingen, realtime (bij)sturen.....	6
Managementinformatie .....	6
E-participatie en E-democratie.....	7

## **Onze visie op dienstverlening**

Bij Hollands Kroon willen we digitale dienstverlening aan onze inwoners aanbieden op een manier die zich op dit moment het beste laat vergelijken met bedrijven als Coolblue en Bol.com. Deze bedrijven doen er alles aan om de klant op een voetstuk te plaatsen en het zo makkelijk mogelijk te maken. Via simpele interfaces ben je snel bij je doel, daarbij kom je onderweg nog allerlei andere handige en interessante dingen tegen die mogelijk jouw interesse wekken. De 'business' en dienstverlening is in Hollands Kroon van een ander type dan bij deze partijen, maar zij laten ons zien wat anno 2018 qua digitale dienstverlening gangbaar is. In dit document delen wij onze droom op het gebied van digitale dienstverlening.

## **Leidende principes**

### **Dienstverlening zonder balie**

Onze klanten (inwoners, bedrijven, instellingen, ketenpartners et cetera) kunnen 24/7 alle producten en diensten via onze website afnemen. Deze selfservice wordt gebruiksvriendelijk, kwalitatief en als volledig ervaren. Zij hebben de mogelijkheid om zonder in te loggen de veel voorkomende producten te bekijken. Wanneer ze het product daadwerkelijk willen bestellen loggen zij in of maken zij een inlog aan voor het klantportaal. Alles is volledig automatisch gekoppeld met de hieronder uitgewerkte cockpit.

### *Automatische verwerking zonder mensenhanden*

Alle (aan)vragen worden volledig geautomatiseerd afgehandeld. Er vindt geen menselijke beoordeling en accordering plaats. Neem bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning of bijzondere bijstand, het afhandelen van een verhuizing of het verkrijgen van een uittreksel. Deze moeten direct afgegeven of verleend worden op basis van standaard kaders of een 'happy flow'. Alleen als je buiten de kaders valt ('unhappy flow') is menselijk contact gewenst. In technische zin kun je denken aan systemen waarin transacties worden afgehandeld met bijvoorbeeld blockchain, maar de technische vertaling van onze droom laten we graag aan de leverancier over. De website is straks dé plek waar je alles direct kunt aanvragen en afhandelen. Eigenlijk is het vergelijkbaar met het bestellen van een boek bij Bol.com. Je oriënteert, kiest, bestelt, betaalt en je krijgt direct de bevestiging en factuur toegestuurd. Een dag later is het product (digitaal) in huis. Een proces met hoge snelheid, transparantie, voorspelbaarheid, gepersonaliseerde (status) informatie en betrouwbaarheid. Wij willen dit ook voor onze gemeentelijke diensten op een vergelijkbare wijze automatiseren. Door verregaand te automatiseren creëren we ruimte voor de menselijke maat en persoonlijk contact waar het nodig is.

### *Achter = Voor*

De voorkant (interface klant) en achterkant (interface medewerker) zijn een geïntegreerd geheel. Wel zijn de uitgangspunten en doelstellingen van de voorkant bepalend ten opzichte van het ontwerp van de achterkant. En niet andersom. Wij zoeken geen 'voorkant/klantportaal' die we kunnen koppelen aan bestaande systemen, wij zoeken de beste combinatie van deze voorkant en de backoffice applicaties die samen het integraal geheel vormen. We merken dat veel van de huidige systemen zijn ontworpen in een tijd waarin veel van wat vandaag de dag bij digitale dienstverlening mogelijk is, nog niet mogelijk was. Wat wij zoeken, zijn ICT-oplossingen die het samen (zowel aan de voor- als de achterzijde) waar maken door aan onze droom te voldoen. Waarbij de uitgangspunten zijn: hoge snelheid, transparantie, voorspelbaarheid, gepersonaliseerde (status) informatie en betrouwbaarheid. In de backoffice zijn rechtmatigheid en efficiëntie daarbij een voorwaarde. Onze uitdaging is het vinden van ICT-systemen die het voor ons mogelijk maken om hét volgende niveau in dienstverlening te bereiken; zoals intuïtief op basis van gebruiksgedrag producten en diensten aanbevelen en deze volledig automatisch verstrekken en financieel afhandelen. De snel veranderende technologieën moeten continu kunnen

meegroeien met de nog sneller veranderende dienstverlening en wel zó dat deze perfect aansluit bij de behoeften van onze klanten.

### **Vinden zonder zoeken & Actief samenwerken**

Als de klant op de website een vraag stelt, wordt er online automatisch doorgevraagd. We denken hierbij bijvoorbeeld aan een chatbot voor de volledige gemeentelijke dienstverlening. Daarmee wordt de klant geholpen het proces te doorlopen of keuzes te maken. Ook de desbetreffende vakspecialisten krijgen een seintje als zij nodig zijn in het proces. Zo wordt er proactief gecommuniceerd en hoeft de klant er niet zelf achteraan.

De gemeente is vaak het eerste overheidsaanspreekpunt. De klantvraag of maatschappelijke opgave is echter vaak zo complex, dat er meerdere partijen bij betrokken zijn. Die worden online makkelijk samengebracht. Ook voor de klant is online te vinden wie er allemaal betrokken zijn. In het klantportaal kan gemakkelijk (beveiligd) gecommuniceerd worden zowel via het delen van berichten als het bewerken van documenten. Door middel van de open toegang (zoals api) is het mogelijk voor eenieder (denk daarbij aan andere bedrijven of instanties en mits door klant toegestaan) om de dienstverlening te verrijken.

Aan de eisen voor informatieveiligheid en privacy wordt op hoog niveau voldaan. Als er naast een vergunningsaanvraag bijvoorbeeld ook een casus in het sociaal domein loopt, is dit niet zichtbaar voor andere partijen (dus ook niet voor andere medewerkers). Tenzij de klant daar natuurlijk toestemming voor heeft gegeven. De klant zit zelf aan het stuur waar het de regie op eigen gegevens betreft.

### **Eigen zaken zelf regelen**

Onze klanten moeten via onze website alles kunnen vinden om zaken met de gemeente te regelen. Door in te loggen vinden zij een actueel overzicht van al hun aanvragen en afwijzingen (uit verschillende productgroepen en achterliggende systemen) en ook toekenningen uit het verleden zijn daar voor klanten in te zien. Als een klant binnen de gemeente gaat verhuizen, wijzigt hij of zij het adres natuurlijk zelf met een eigen hoogwaardige digitale toegang tot de gemeentelijke database. De klant kan erop vertrouwen dat we slimme systemen hebben waarmee we misbruik voorkomen en wij op een automatische wijze toetsen of alles goed is gegaan. De verhuizing wordt op dat moment ook automatisch aan alle andere overheden doorgegeven. En als de klant dat zelf wil, is hij of zij ook in de gelegenheid om aan te geven dat de verhuizing ook bij gekoppelde bedrijven wordt doorgegeven. Welke bedrijven dat zijn, bepaalt men helemaal zelf. Dit geldt voor alle processen waarmee iemand te maken heeft. Denk hierbij bijvoorbeeld ook aan een uittreksel. Vaak is een uittreksel nodig voor een andere instantie dan de gemeente. De klant regelt dit zelf in het klantportaal op de website waarna wij ervoor zorgen dat de door de klant gewenste instantie een digitaal afschrift krijgt. Omdat niet iedere klant weet wat de mogelijkheden zijn, bieden wij op proactieve en geautomatiseerde wijze via de website zaken aan waar de klant potentieel nog meer gebruik van kan maken. Met natuurlijk direct een aanbod om het ter plekke te regelen. En als het nodig is, kan de klant via andere kanalen zoals telefonisch of via chat direct geholpen worden door de juiste medewerker.

### **Elektronisch identificeren**

De klanten beschikken over een hoogwaardige digitale identiteit waarmee alle gemeentelijke producten en diensten digitaal afgenomen kunnen worden. Zij bepalen zelf het toegangsniveau van de digitale identiteit, afhankelijk van wat ze wenselijk vinden of technisch weten te realiseren. Als gekozen wordt voor de hoogste beveiliging doet een gemeenteambtenaar de benodigde identiteitscontrole en verstrekt hen persoonlijk de

benodigde toegang tot het digitale identiteitsmiddel. Periodiek controleert de gemeente of de digitale identiteit nog steeds veilig is. Als er twijfel over de veiligheid van de digitale identiteit bestaat kan de gemeente het gebruik blokkeren. De klanten kunnen elk product online aanvragen. Als het persoonlijk moet, kan daar direct een afspraak voor worden gemaakt. Voor diensten met een persoonlijk karakter kan de aanvrager zelf, op basis van aangeboden kennisprofielen, kiezen welke medewerker er komt.

## **Onze droombeelden**

### **Voor de klant één online klantportaal**

Iedere klant vindt in het klantportaal een persoonlijk realtime overzicht van aangevraagde, openstaande en afgeronde zaken. Dit zijn alle zaken vanuit de gemeente. Door dit portaal is de klant in staat om regie op eigen gegevens te voeren. Daarnaast kan de klant inzien wie zijn/haar gegevens geraadpleegd heeft.

Dit klantportaal is eenvoudig in het gebruik. Zoals een persoonlijke account op [www.bol.com](http://www.bol.com). Dat betekent ook dat het niet over vakjargon gaat. In de toekomst zou het mooi zijn als het klantportaal overheid overstijgend is. Hiervoor zijn we afhankelijk van andere partijen, maar ons portaal moet hiervoor gemakkelijk open staan voor koppeling en uitbreiding.

#### *Voorbeelden van gebruiksmogelijkheden in het klantportaal*

- Gegevens inzien
- Wijzigingen doorgeven
- Voorkeuren instellen (zoals het kiezen van een eigen betalingsagenda van belastingen, het verrekenen van kosten, bijvoorbeeld de WOZ met je uitkering of je notificaties)
- Realtime status inzien van aankopen, lopende aanvragen en behandelend medewerker
- (Sociaal) ondersteuningsplan inzien en eventueel wijzigen of aanvullen (in samenspraak met betrokkenen)
- Downloaden van documenten/historie en verwijderen hiervan
- Meldingen maken op basis van gps-locatie
- Je buurt en ontwikkelingen zien (HK-maps)
- Zienswijzen indienen
- Relevante kwesties aandragen
- Chatten met medewerker

Het klantportaal is volledige geïntegreerd in de gemeentelijke website. Hier kan de klant alle producten en diensten vinden met de bijbehorende informatie. Dit loopt uiteen van bijstandsuitkeringen, WMO-voorzieningen, een beroep op Jeugdzorg tot aan geboorteaktes. Alle producten, hoe divers ze ook zijn, zijn hier te vinden. Bij verschillende producten is het mogelijk om op basis van iemands locatie of een camerabeeld een handeling in te zetten. Denk hierbij aan het reserveren en betalen van een begraafplaats of een verzoek om toestemming (zoals het kappen van een boom) in de fysieke leefomgeving. Denk bijvoorbeeld ook aan het filmen van een erfafscheiding en direct zien of deze binnen het bestemmingsplan/beeldkwaliteitsplan van de woonwijk past.

Na keuze van een product, volgt er automatisch een factuur en bepaalt de klant zelf hoe en waarmee betaald wordt (denk aan een eigen betaalwijze zoals tikkie, bitcoin of een ander valuta). Deze transactie met betaalinformatie wordt vervolgens zonder of met minimaal menselijk handelen in de financiële administratie verwerkt.

### **Voor de medewerker: één cockpit**

Een cockpit wordt hoofdzakelijk geassocieerd met de ruimte in een vliegtuig van waaruit de piloten het toestel besturen. Het bevat instrumenten en besturingselementen die gebruikt worden om het vliegtuig te besturen<sup>1</sup>. Een piloot krijgt in de cockpit alle informatie aangeboden die hij nodig heeft om zijn werk goed te doen. En in de cockpit kan hij ook alle processen starten en daarna de status ervan monitoren.

Zo zien wij ook de online cockpit voor de medewerkers van Hollands Kroon. Als medewerker merk je niets meer van afzonderlijke applicaties. De medewerker ziet alle lopende zaken overzichtelijk in de eigen cockpit. Ook is te zien wat als eerste opgepakt moet worden en wat de deadlines zijn. Een proces wordt opgestart in de cockpit. Ook wordt er vanuit de cockpit bijgestuurd. De cockpit ziet er voor elke medewerker weer anders uit omdat het aansluit bij het soort werk wat je doet.

### **Een systeem dat proactief met je meedenkt**

#### *Voor de klant*

Op het moment dat men daar goedkeuring voor geeft, krijg je in het klantportaal relevante tips. Het antwoord dat je krijgt, kan dus breder zijn dan je vraag.

Bij een ontwikkeling in de fysieke leefomgeving is het dan bijvoorbeeld zo dat het systeem denkt aan alle stappen die je daarbij moet zetten. Als je een bijstandsuitkering aanvraagt, krijg je ook een tip voor een vacaturesite of een online cursus passend bij jouw hulpvraag. Dit is uiteraard alleen het geval op het moment dat de klant daar toestemming voor geeft.

Als een klant onderweg ziet dat de bermen niet gemaaid zijn en hiervan met een foto en via het klantportaal een melding maakt, ziet hij of zij automatisch wanneer de aannemer de berm komt maaien (op basis van de contracten van de gemeente). Indien van toepassing wordt getoond dat de provincie hier verantwoordelijk voor is, met het telefoonnummer van de provincie.

#### *Voor de medewerker*

Voor de collega betekent dit dat er relevante informatie gedeeld wordt. Denk hierbij aan:

- voorspellen veiligheidsrisico's
- wijkvoorspellende trends
- signalering in het Sociaal Domein
- financiële prognoses;
- risicoberekening op basis van betaalgedrag;
- op basis van verloop van budgetten een signaal krijgen wanneer er afwijkingen zijn ten opzichte van de trend in het jaar of de jaren daarvoor.

### **Een perfecte digitale archiefkast**

Die bovendien (deels) voor de betrokken klant toegankelijk is. Op één plek wordt alle informatie opgeslagen. Denk aan ieder contactmoment of document. Klanten zijn zelf in staat om documenten (waarbij dat mogelijk en

---

<sup>1</sup> Aldus Wikipedia

toegestaan is) te verwijderen waarvan zij het niet langer van toegevoegde waarde vinden dat wij deze bewaren. Voor het systeem betekent dit dat er volgens ons één plek is waar alle informatie wordt opgeslagen.

### **Klantcontacten**

*Alle contactoverzichten op één plek (via de cockpit)*

- Contactformulier website
- Telefoon
- WhatsApp
- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Instagram
- YouTube
- Fixi (eigen App Hollands Kroon voor melding klachten)
- Mail
- Statusinformatie
- Documenten
- Website (bij onduidelijkheid, chatbox aanzetten met specifieke vraag n.a.v. surfgedrag)
- Gelinkt aan klantspecificaties (bijvoorbeeld BSN, KvK, postcode of telefoonnummer)

### *Doel*

- Proactief informatie delen: Hoe vaak komt een vraag voor? Welke behoefte leeft er?
- Excellente dienstverlening
- Snel op een klantvraag kunnen reageren met juiste informatie
- 100% klantbeeld
- Relaties tussen domeinen en onderdelen (bijvoorbeeld kwijtschelding en uitkeringsadministratie)

### **Voorkomen van controle en verrassingen, realtime (bij)sturen**

In onze droom bannen wij controle en verrassingen volledig uit omdat wij altijd volledig inzicht hebben. Wij wensen geen steekproeven meer van de accountant, zij hoeven ook geen cijfer meer over onze administratie te geven. Wij kunnen namelijk zelf aantonen wat de grondafwaardering is, hoeveel er overschreden is en hoeveel er onrechtmatig is bij aanbestedingen. In onze ideale wereld hebben wij geen accountant meer nodig omdat wij altijd transparant inzicht over onze huidige status aan de gewenste instantie en instelling geven. Zo kan de provincie precies zien hoe het staat met een gegeven subsidie en onze jaarrekening. Ook is een bestuursrapportage of kadernota volledig overbodig. Ons bestuur heeft immers altijd het gewenste overzicht en kan op basis van de resultaten direct sturen.

### **Managementinformatie**

Op een overzichtelijke manier informatie vergaren en visueel weergeven. Het soort informatie wordt afgestemd op basis van de verschillende doelgroepen. We denken dan aan toepassingen als:

- hoeveel producten afgegeven worden;
- hoeveel diensten er worden aangevraagd;
- termijnbewaking van doorlooptijden;
- specifieke informatie voor bestuurders;

- 24/7 inzicht in budgetten en uitgaven;
- zelf dashboards kunnen ontwikkelen en op gebruiksvriendelijke en open wijze toegang hebben tot alle data/datamodellen in onze applicaties;
- prognoses maken en/of aangeboden krijgen.

### **E-participatie en E-democratie**

Als inwoner weet je wat waar en wanneer speelt binnen de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan de komst van een asielzoekerscentrum of de bouw van een zwembad tot aan het onderhoud van een speeltuin bij jou in de straat. Via inwonersinitiatieven kun je online aangeven wat je ervan vindt. Deze verschillende meningen en argumentaties worden meegenomen in besluitvorming. Ook is het mogelijk om budgetkeuzes te maken. Bij bijvoorbeeld een budgetkeuze waarvoor instemming van de gemeenteraad noodzakelijk is, kan dit aan hen voorgelegd worden waarna gestemd kan worden (ja, nee of agendering op raadsagenda). De inwoner zou ook budgetvoorstellen kunnen doen.