

Dienstverlening ná 2015: Van overheidsloket naar burgerpoort

'Ga er vanuit dat de burger zelfredzaam is en zelf bepaalt wat voor hem van belang is.'

De dienstverlening van gemeenten verandert, net zoals het contact met de burger. We koersen af op een informatiesamenleving met drieweg-communicatie, burgerparticipatie en social communities; technologische vernieuwingen met maatschappelijke gevolgen. Terwijl we met z'n allen aan de weg timmeren om in 2015 het KCC ingericht te hebben, houdt de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) zich bezig met de dienstverlening ná 2015. Annelice Kluin, Directeur Bureau VDP, denkt daarbij vooral vanuit de burger.



Na Antwoord©

In de publicatie 100%, toekomstverkenning Gemeentelijke Dienstverlening 2020 schetst de VDP de dienstverlening van 'overmorgen' aan de hand van trends. Hoe organiseer je de dienstverlening voor de Einstein- en post Einstein-generatie?

"Wij hebben 2020 op de agenda willen zetten. Kijk hoe die burger zich ontwikkelt! Onze stelling is dat in de toekomst het gros van de burgers zelfredzaam zal zijn. Dat het preferente kanaal internet zal zijn. En dat, zo goed als iedereen zijn weg zal kunnen vinden. Wat de overheid dus nu moet doen, is zorgen dat het digitaal op orde is. Je zult altijd een groep niet of minder zelfredzame burgers hebben; natuurlijk moet je daarvoor zorgen. Maar ook hen moet je meenemen naar dat digitale kanaal, naar zelfredzaamheid voor zover dat mogelijk is."

"De meeste burgers zullen hun zoektocht naar overheidsinformatie starten op Google. Betrouwbare en vindbare informatie wordt heel belangrijk."

Burgerpoort

"Binnen de VDP houden we ons bezig met de vraag: Hoe ziet in 2015 nou die 'poort' van de overheid eruit? Wat is de visualisatie van Fase 5 van Antwoord©? Hoe zoekt een burger straks informatie? Als je in het buitenland wilt studeren, wat moet je dan allemaal organiseren?" En met hoeveel instanties heb je dan contact?

"Je ziet nu dat iedere organisatie bezig is met de inrichting van mijn.xxxx.nl. Je hebt een waslijst aan inlogcodes voor Mijn.Gemeente, Mijn.Overheid, etc. De burger bepaalt zelf wat voor hem relevant is en heeft behoefte aan een soort platform waarop hij zijn 'data' kan bewaren." Een eigen omgeving waar informatie en transacties rondom life events geïntegreerd worden aangeboden.

"Er zijn organisaties, waaronder bijvoorbeeld Qiy, die dergelijke platforms ontwikkelen. Bedrijven stoppen ondertussen

met het versturen van papieren salarisstroken. Medewerkers krijgen met een soort digitale kluis toegang tot hun salarisgegevens. Aan de salarisgegevens kun je vervolgens je hypotheekgegevens koppelen, je pensioengegevens en bankgegevens. Dan weet je in je eigen domein hoe je ervoor staat. Dat kun je eindeloos uitbreiden met bijvoorbeeld lijfrente, reiswensen, et cetera. Dat heeft ons gebracht tot de uitwerking van Burgerpoort. Niet iemand anders bepaalt welke gegevens belangrijk zijn, dat doet de burger zelf wel." Die vervolgens zelf kan bepalen welke gegevens hij deelt met belanghebbenden.

Vindbare informatie

Een ander aspect van Burgerpoort komt tegemoet in de behoefte aan vindbare, herkenbare en betrouwbare overheidsinformatie. "Private partijen zijn veel slimmer dan overheden in het bovenaan eindigen in zoekmachines. Pas na zijn zoektocht ontdekt een burger de bron van de informatie. Als overheden een overheidslogo dragen, dan zie je als burger meteen dat het overheidsinformatie is. Het logo is geen kwaliteitskeurmerk maar helpt vooral de herkenbaarheid en vindbaarheid te verhogen."

Landelijk draagvlak

"Burgerpoort is een verrijking van zoiets als Mijn.Overheid. Je hebt wel alle overheidspartijen nodig om dit te implementeren. We blijven dus alles in het werk stellen om landelijk draagvlak te vinden om uiteindelijk te komen tot implementatie.

Met Burgerpoort wordt de Nederlander dus de meest gelukkige digitale burger van Europa? "De denklijn is zo logisch. Zeker als je weet dat dienstverlening in de toekomst voornamelijk digitaal zal gaan. Wat is er dan mooier dan dat de burger zelf aan de knoppen zit en zelf de regie heeft over zijn eigen gegevens?

Agenda na 100%

Standaardisatie en innovatie geen meestal niet hand in hand maar is voor deze beweging wel noodzakelijk. "Daarom zeggen wij 'Werk samen met je burens', deel kennis, mensen en gedachtegoed. We zijn binnen de VDP nu bezig met de ontwikkeling van de noties over dienstverlening in 2020. We hebben met een heleboel verschillende partijen in het afgelopen jaar al een Dienstverleningsatelier georganiseerd. Dat was een test om met elkaar zowel vooruit te kijken van nu naar 2015 als ook om als het ware 'terug te kijken', vanaf 2020 naar 2015. Daarmee willen we komen tot beleidskaders én implementatiestrategieën voor 2020."

"Het is erg inspirerend. Werken aan de dienstverlening van de toekomst is ook gewoon leuk! De rol van de gemeente verandert. Zorg voor gemak."

De [publicatie 100%](#) kunt u online lezen op de website van de VDP. Net zoals de presentatie over [Burgerpoort](#).

Momenteel zijn 56 gemeenten lid van de VDP die daarmee bijna 7 miljoen burgers vertegenwoordigt. De VDP staat voor 'ontmoeten, ondersteunen, verbinden, beïnvloeden en ontwikkelen'. De samenwerking binnen de VDP fungeert als ritssluiting, het verbindt mensen en initiatieven.