



DIENSTVERLENING VAN DE TOEKOMST

Het beste overheidsloket

Den Haag pakt regie terug op online dienstverlening

Van het aanvragen van uittreksels, het betalen van gemeentebelasting tot inzicht in de eigen dossiers. Hagenaars kunnen al hun zaken op de website van de gemeente regelen. Dat bespaart enorm op klantcontacten. Den Haag wil de dienstverlening nu verder uitbouwen. Maar wel samen met de inwoners van de stad.

Al vier jaar lang voert Den Haag de lijstjes aan als het gaat om het beste digitale overheidsloket. Dat is te danken aan een koers die de gemeente al jaren geleden heeft ingezet, waarbij inwoners via de persoonlijke digitale omgeving MijnDenHaag makkelijk zaken kunnen regelen en contacten verlopen via kanalen als chat, WhatsApp en e-mail. 'De burger moet any time, any place online snel en gemakkelijk terecht kunnen bij onze dienstverlening,' legt wethouder Rabin Baldewsingh van ICT en Dienstverlening uit. 'We hebben ons systeem daarom ingericht vanuit behoefte van onze inwoners en ondernemers.' Baldewsingh is trots op de erkenning die er is voor de digitale dienstverlening van Den Haag. Toch wil hij verder. In een nieuwe visie staat de Hagenaar dan ook nog meer centraal. 'Er zijn al heel veel zaken te regelen online. Het gaat mij niet alleen om de kwantiteit maar juist ook om de kwaliteit. Hoe wordt de dienstverlening ervaren? Die omslag van kwantiteit naar

**'De deur moet
altijd open
staan'**

kwaliteit hebben we bottomup samen met Hagenaars bekeken. De dienstverlening moet vraag-en klantgericht zijn, persoonlijk en wederkerig.' Omdat de stad continu verandert, moet de dienstverlening wel mee, stelt de wethouder. 'Den Haag vergrijsst bijvoorbeeld, ook komen er veel migranten bij. Je wilt dat alle 531.000 inwoners bij ons aan kunnen kloppen. Die moet dus toegankelijk zijn voor zowel ouderen als voor mensen die net nieuw zijn in ons land. Hoe bereik je dat? Door de juiste inzet van internet en technologie, maar vooral door te weten waar de behoeften liggen.' Daarom gaat Den Haag de komende tijd

die behoeftes ophalen via experimenten met burgerparticipatie, zoals chatsessies online en via WhatsApp. In de Stadskamer die begin 2018 in het stadhuis wordt geopend, komt een user-experience center, waar ambtenaren samen met inwoners de dienstverlening onder de loep nemen, en kijken wat beter kan.

Gastvrij

Met de nieuwe visie pakt Den Haag weer helemaal de regie terug op het inrichten van de online dienstverlening. 'Tot op heden zijn veel gemeenten te veel afhankelijk van de ict-leveranciers die hun de pakketten leveren,' aldus Baldewsingh. 'Daardoor bieden ze alleen diensten aan die technisch haalbaar zijn vanuit dat pakket. In een veranderende democratische omgeving zoals een stad moeten dingen soms juist wat anders. Stel daarom niet het product centraal maar de wensen en behoeften uit de stad.' 'Als gemeente moet je een gastvrije overheid zijn. De deur moet altijd open staan en de burger moet het recht hebben inzicht te hebben in zijn eigen gegevens. Ik zou graag andere gemeenten willen adviseren om eens opnieuw bij nul te beginnen en te kijken hoe je eigen dienstverlening ideaal eruit zou moeten zien. Richt deze dan vervolgens samen met inwoners in. ■