



## ALGEMEEN BESTUUR

Vergadering d.d.: 25 april 2018 Agendapunt: 9  
Betreft: Besluitvormend Programma: 5. Bedrijfsvoering  
Portefeuillehouder: Luitjens  
Route: DB-AB

---

### Onderwerp

Verordening elektronisch bestuurlijk verkeer waterschap Noorderzijvest 2018

### Bijlagen

1. Ontwerp-Verordening elektronisch bestuurlijk verkeer waterschap Noorderzijvest 2018

### HET ALGEMEEN BESTUUR BESLUIT:

1. De Verordening elektronisch bestuurlijk verkeer waterschap Noorderzijvest 2018 vast te stellen
- 

### Inleiding

De Nederlandse overheid streeft ernaar om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Een belangrijk onderdeel hiervan is de mogelijkheid om digitaal zaken te kunnen regelen met de overheid. Ook Noorderzijvest gaat mee in deze ontwikkelingen. Sinds 2016 hebben we verschillende verbeteringen doorgevoerd. Zo hebben we servicenormen geïntroduceerd voor onze dienstverlening en een klantonderzoek uitgevoerd. Ook de invoering van zaakgericht werken maakt het ons mogelijk burgers en bedrijven beter van dienst te zijn.

We staan nu op het punt om voor meer diensten de mogelijkheid te bieden om deze digitaal met ons te regelen. Denk bijvoorbeeld aan het digitaal indienen van een bezwaarschrift of een verzoek van bedrijven om slib door Noorderzijvest te laten verwerken. Hierbij past om deze “elektronische weg” nu ook goed te regelen in een verordening.

### Beoogd effect

Verbetering van onze dienstverlening, met als doel een klantwaardering van een 7 bereiken en behouden in de periode 2016-2021 (Waterbeheerprogramma programma Water en maatschappij).

### Argumenten

#### 1.1 De verordening sluit aan bij wat burgers en bedrijven van ons verwachten

Vanuit onze visie op dienstverlening staat de klant centraal en handelen en denken we vanuit de behoefte van de klant. We bieden verschillende kanalen aan, maar in elk geval een digitaal kanaal. Door technologische ontwikkelingen is het steeds meer mogelijk om waar ook ter wereld 24 uur per dag en 7 dagen per week informatie te delen en zaken te regelen. Mensen zijn hieraan ook steeds meer gewend. Uit onderzoek blijkt dat veel burgers en bedrijven graag op deze manier zaken met ons als overheid willen regelen. Daarnaast hebben mensen nog steeds behoefte aan een persoonlijke benadering. Ons eigen klantonderzoek bevestigt dit beeld.

#### 1.2 We sluiten zo aan bij overheidsbrede ontwikkelingen

Niet alleen wij, *alle* overheidsorganisaties zijn bezig om de dienstverlening te verbeteren, en in het bijzonder de digitale dienstverlening. De overheidsorganisaties hebben hier bestuurlijke afspraken over gemaakt. Er komt wetgeving die rechten voor burgers en bedrijven en de plichten voor overheden vastlegt. Ook in het kader van de Omgevingswet is digitaal zaken kunnen regelen het

uitgangspunt.

### *1.3 De verordening is nodig op grond van de wet*

Om iets met de overheid te regelen stuurt een burger of bedrijf ons een bericht. Traditioneel gebeurt dit per post. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht mag het berichtenverkeer elektronisch plaatsvinden als is voldaan aan een aantal randvoorwaarden. Eén van die voorwaarden is dat het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat de elektronische weg is geopend. Met deze verordening stelt Noorderzijlvest de elektronische weg formeel open.

## **Risico's & Kanttekeningen**

### *1.1. Niet elke burger wil of kan de elektronische weg gebruiken*

Niet elke burger is even digitaal vaardig en uit het klantonderzoek blijkt daarnaast dat sommige burgers en bedrijven de voorkeur geven aan berichten per post of aan rechtstreeks persoonlijk contact. Dit blijft mogelijk. We bieden het digitale kanaal aan naast andere manieren om iets met ons te regelen.

## **Financiën**

Aan de verordening zijn geen kosten verbonden. De kosten van het beschikbaar stellen van digitale kanalen vallen binnen de bestaande budgetten in het jaarplan.

## **Communicatie**

Op de website vermelden we bij de verschillende producten en diensten hoe deze digitaal geregeld kunnen worden, met een verwijzing naar het webformulier of e-mailadres. Zijn er specifiek voorwaarden voor het indienen, dan vermelden we deze ook.

## **Uitvoering**

De invoering gebeurt stapsgewijs. De komende maanden introduceren we voor steeds meer zaken een webformulier. Zo lang voor een product of dienst nog geen digitaal kanaal is vermeld is de weg voor *dat* product of die dienst nog niet open. Voor veel zaken moet een burger of bedrijf inloggen: we gebruiken hiervoor DigiD voor burgers. Rond de zomer zijn we ook aangesloten op eHerkenning voor bedrijven.