

Update 2012

Dienstverleningsprogramma 2012-2015

‘resultaten voor de klant’

**12 oktober 2012
Versie 1.0**

Update Dienstverleningsprogramma 2012

Inleiding

Voor u ligt een update van het Dienstverleningsprogramma 2012 - 2015.

U bent als gemeenteraad gewend dat u jaarlijks een update ontvangt van het Dienstverleningsprogramma. Het programma zit nu in de afrondende fase, die loopt van 2013 naar 2015.

In de bestedingswensen voor 2013 vragen we u de laatste projecten van geld te voorzien. We ronden de meeste projecten af in 2014. Vervolgens is 2015 het sluitingsjaar waarin alles word afgerond en geëvalueerd.

Kortom: in deze fase komen we niet meer met allerlei nieuwe plannen en projecten, we komen niet met een herziening van de koers, we zijn dit omvangrijke programma echt aan het afronden.

Dat is de reden dat dit keer de update niet een geactualiseerd en bijgesteld plan is, maar een toelichting op hoofdlijnen op de stand van zaken en een doorkijkje op de komende jaren. Deze update beschrijft waar we nu staan in de uitvoering van de plannen en hoe we de komende jaren het programma gaan afronden.

Voor de volledigheid hebben we de laatste versie van het Dienstverleningsprogramma 2012 - 2015 als bijlage toegevoegd.

Update Dienstverleningsprogramma 2012

Stand van zaken

Introductie

We praten u op de volgende onderdelen bij:

- ▶ Digitaal en zaakgericht werken
- ▶ Dienstverleningscultuur
- ▶ Financiën
- ▶ Basiskaart Grootchalige Topografie (BGT)
- ▶ Organisatieverandering
- ▶ Projecten

Digitaal en zaakgericht werken

We zijn de implementatie van zaakgericht en digitaal werken aan het afronden. We zijn bezig met de laatste stap in de implementatie, bij de afdeling Samenlevingszaken en door de invoering van het bestuurlijk proces. We verwachten deze beide dit jaar af te ronden. De hele organisatie, inclusief het besluitvormingsproces van college en raad is dan digitaal en zaakgericht.

Inmiddels zijn 65.000 zaken afgehandeld via het zaaksysteem, waarvan 10.000 interne zaken. Ondanks het feit dat we nog veel door te ontwikkelen en te verbeteren hebben krijgen we signalen van inwoners en bedrijven die aangeven de veranderingen op te merken en te waarderen. De toegankelijkheid is groter door de digitale mogelijkheden, en men waardeert de toegang tot het klantdossier. De klant kan volgen wat er gebeurt.

Daarmee is de basisovergang van werken op papier naar digitaal werken afgerond. We zijn dan niet klaar, er is nog veel te verbeteren. De focus lag op het implementeren van de basis, de volgende stap is verder doorbouwen vanuit deze basis. In cijfers uitgedrukt zitten we gemiddeld op een 6. We gaan nu vanuit het project verder verbeteren richting een 8. Deze verbeteronde sturen we nog aan vanuit het project. We inventariseren de knelpunten en wensen en zetten deze op prioriteit. Uit deze lijst kiezen we de belangrijkste, meest wezenlijke punten voor het werken met Mozard en voor de dienstverlening, en die ronden we in 2013 af. Daarmee sluiten we op dat moment het project digitaal werken af.

Verdere verbetering zal daarna vanuit de afdeling in samenwerking met informatisering vorm moeten krijgen, als onderdeel van de gewone werkzaamheden.

Dienstverleningscultuur

Dienstverlening is een bestaansreden voor onze organisatie. We staan dicht bij de klant en bieden oplossinggerichte en pragmatische dienstverlening. Al deze zaken hebben eerst en veel te maken met cultuur. Hoe gaan we om met klanten en klantvragen? En hoe gaan we

Update Dienstverleningsprogramma 2012

om met elkaar? Werken aan de gewenste cultuur is werken aan verbetering van dienstverlening.

Gaat het dan niet goed met onze dienstverlening? Gelukkig is dat niet ons beeld. Ook vanuit klanten wordt dat beeld bevestigd. Het gaat meestal goed, soms kan het beter en zo af en toe is het gewoon niet goed genoeg. Goede dienstverlening zit vaak ook in kleine dingen: een brief met een heldere boodschap zonder vaktaal, even bellen met een klant voor je een brief stuurt, vlot terugbellen als je een telefoonnotitie krijgt etc. Reden genoeg om met elkaar te werken aan een cultuur en manier van werken gericht op dienstverlening en gericht op onze klanten.

De focus van het Dienstverleningsprogramma verschuift in deze fase van de techniek naar de cultuurverandering in de organisatie. Daarvoor is de basis gelegd met het digitaal en zaakgericht werken. Bij deze verschuiving past het vaststellen van een kwaliteitshandvest waarin staat wat de klant van ons kan verwachten. Dat is tegelijk onze interne norm voor dienstverlening en daarmee stellen we vast welke cultuur we van medewerkers verwachten. Een heldere boodschap welk gedrag we van onze medewerkers verwachten. Dat is een mijlpaal op weg naar de gewenste cultuur. Op dit moment zijn we bezig dat kwaliteitshandvest interactief te ontwikkelen.

Door te rapporteren over de beloften die we doen aan onze burgers in het kwaliteitshandvest krijgen we meer inzicht in hoe het werkelijk gaat. Deze rapportage willen we aanvullen met klanttevredenheidsrapportage per product of productgroep. Met deze rapportage kunnen we goed lokaliseren in de organisatie waar actie nodig is. Vanuit het MT zal in die gevallen gestuurd worden op de aanpak van de problemen. De aanpak zal vooral zijn met en door de medewerkers. Zij zijn verantwoordelijk voor de resultaten en zullen zelf met de oplossing en de merkbare verbeteringen van de resultaten moeten komen. Het betreffende hoofd stuurt de verandering aan. Daarbij werkt de rapportage als controlemiddel en borging. We zijn pas klaar als de klanttevredenheid weer goed is. Daarmee bouwen we aan de gewenste cultuur rondom dienstverlening die past bij de gemeente Midden Drenthe.

Update Dienstverleningsprogramma 2012

Financiën

Financieel staat het Dienstverleningsprogramma er goed bij. Voor het indienen van de bestedingswens voor 2013 zijn de ramingen kritisch bekeken. Dat resulteerde in een te financieren bedrag voor 2013 dat € 15.000,- lager ligt dan de prognoses in de update van vorig jaar (zie bijlage).

Onderstaande tabel laat de bestedingswens zien voor 2013. Dit is het laatste te financieren bedrag voor het Dienstverleningsprogramma. Daarmee zijn alle projecten die we in 2013 en 2014 uitvoeren (met een uitloop naar 2015) van geld voorzien.

investeringsbedrag	Incidentele lasten	Structurele lasten
191.530	49.249,00	86.702,00

Omdat alle projecten gefinancierd zijn is het totale beschikbare budget in het programma aanzienlijk. Dit bedrag zal de komende jaren daadwerkelijk aangewend worden om de projecten te realiseren.

Onze manier van projectmatig werken roept naast waardering soms ook vragen op. Die liggen meestal op het financiële vlak: waarom hebben we al zoveel krediet beschikbaar terwijl we dat nog niet daadwerkelijk uitgeven?

De vorm van “financiering per project” is zeker voor ICT-projecten noodzakelijk. Als het geld voor een concreet project beschikbaar is gesteld kun je de markt op om een goede oplossing te zoeken en deze aan te schaffen en te implementeren. Als de markt geen goede oplossing heeft, of als het Rijk onvoldoende helderheid geeft, wacht de uitvoering van het project en ligt het geld op de plank. Dat lijkt zonde maar stelt je in staat om direct in actie te komen als daar aanleiding voor is. Als je de financiering pas gaat regelen als je overtuigd bent van een oplossing uit de markt, dan vertraag je 1 a 1,5 jaar per project. Als je dan eenmaal het geld beschikbaar hebt kan er zoveel veranderd zijn dat je weer moet vertragen en bijsturen. Het alternatief is ‘niet uitstellen’, maar dan besteed je geld aan oplossingen die niet goed genoeg zijn. Wat ons betreft is dat geen goede optie. We stellen alleen uit als dat echt noodzakelijk is. Dat er dan tijdelijk geld blijft liggen beschouwen we als vervelend maar een niet te vermijden gevolg van verstandig omgaan met geld.

Tot slot: We komen we vanaf de begroting 2014 niet met nieuwe projecten en daaraan gekoppelde bestedingswensen (het Dienstverleningsprogramma is dan als majeur project afgerond). Tegelijk spreekt het voor zich dat ook voor dit onderdeel van ons werk, net als dat voor alle andere onderdelen geld, soms nieuwe bestedingen nodig kunnen zijn.

Update Dienstverleningsprogramma 2012

Basiskaart Grootschalige Topografie

De Basiskaart Grootschalige Topografie (BGT) is de nieuwe basisregistratie voor de geografie van fysieke objecten. Met andere woorden: van alle onderdelen van de fysieke ruimte, bijvoorbeeld wegen of bermen, leggen we de gegevens vast zodat we het object op een kaart kunnen tekenen. Als beheerder van de openbare ruimte zijn we als bronhouder verplicht de registratie op te bouwen en bij te houden. De BGT is onderdeel van het Dienstverleningsprogramma. Bij de kostencalculatie van het project in 2008 is ons uitgangspunt geweest dat de BGT in beginsel een consolidatie is van al bestaande registraties van adressen, gebouwen, wegen en groen. De bestaande Grootschalige Basiskaart Nederland (GBKN) zou daarvoor de basis zijn.

Er komt nu, sinds begin dit jaar, vanuit het Rijk meer duidelijkheid over de uitgangspunten voor de BGT en we zien daarin een koerswijziging. Deze bestaat uit:

- de geometrie wijkt af van de BAG
- de achterstand bij de GBKN moet weggewerkt worden
- ons taakgebied als bronhouder wordt breder
- het informatiemodel is afwijkend en uitgebreid.

De consequentie van deze koerswijziging is dat we extra werkzaamheden moeten laten uitvoeren voor de inrichting van de BGT. Dat vertaalt zich in extra kosten.

Bij de inventarisatie van bestedingswensen 2013 is deze onverwachte kostenpost onderwerp van overweging geweest. Het college heeft er voor gekozen om hiervoor nog geen incidentele bestedingswens op te voeren omdat de Overheid formeel nog niet besloten had. Ook was er nog onduidelijkheid over de noodzaak en omvang van de kosten.

Uitgaande van de kentallen die de VNG afgeeft voor de kosten van de transitie naar de BGT komen we op meer dan een ton. We horen geluiden in de markt van gemeenten die tonnen reserveren voor de overgang naar de BGT. We zijn nu aan het onderzoeken wat er precies moet gebeuren en welke kosten daar mee gemoeid zijn. We sturen er op om met een goed onderbouwd bedrag te komen voor de bestedingswensen van 2014.

Update Dientverleningsprogramma 2012

Organisatorische veranderingen

We hebben een aantal organisatorische aanpassingen doorgevoerd in de ambtelijke organisatie om het beheer en de inzet van ICT goed te beleggen. Het beheer van de BAG is gesplitst in muteren en beheren. Het doorvoeren van mutaties komt te liggen bij de afdeling die het meeste belang heeft bij een correcte actuele vulling in dit geval Belastingen. Het beheer bestaat o.a. uit kwaliteitszorg, beveiliging, audits en koppelingen. Deze is belegd bij Informatisering. Deze lijn volgen we nu voor alle basisregistraties. Door het beheer centraal te beleggen borgen we een kwalitatief en effectief beheer.

Verder is de verantwoordelijkheid voor de website belegd bij communicatie. We gaan verder bouwen aan de website vanuit het perspectief van communicatie. Deze verschuiving heeft flinke consequenties voor de organisatie en medewerkers. De organisatie heeft nog minstens een half jaar nodig om het beheer goed te regelen en de kennis op te bouwen. De oplevering van de website vertraagt daardoor en verschuift naar 2013.

Update Dienstverleningsprogramma 2012

Projecten

Van het totale Dienstverleningsprogramma is naar schatting zo'n 60% van het werk afgerond. Er lopen nu een kleine 10 projecten en er staan er nog zo'n 10 in de planning. Daarnaast staat een tiental projecten in de wachtstand om verschillende redenen:

- ▶ onvoldoende helderheid vanuit het Rijk
- ▶ (nog) geen goede oplossing in de markt
- ▶ gaan we nog uitvoeren als onderdeel van de doorontwikkeling van de organisatie.

In 2013 starten we de laatste projecten van het Dienstverleningsprogramma. Uitzondering daarop zijn de projecten die wachten op helderheid vanuit het Rijk, dat zou (onverhoopt) langer kunnen duren. In 2013 en 2014 draaien we dus de laatste projecten en ronden deze af. 2015 is het 'veeg' jaar. In 2015 hechten we alle eventuele losse eindjes af; voegen we samen, kiezen ervoor om het anders op te lossen of beleggen we in de lijn etc. We leveren eind 2015 een eindrapportage op waarmee het programma wordt afgerond. Deze eindrapportage geeft een inhoudelijk en financieel beeld van het hele programma en van de resultaten.

In 2013 en 2014 geven we u, net als nu, een update van de actualiteit van dat moment.