



Collegebericht 137 van 2010

Weeknummer: 51

Datum vergadering	21-12-2010	Ambtenaar	MO. D. Riesthuis
Registratienummer	Bb10.0098	Telefoonnummer	7836
Portefeuillehouder	F. M. Weerwind	E-mailadres	driesthuis@velsen.nl

Onderwerp: Programma 16 Dienstverlening

Geachte leden van de raad

In het kader van de actieve informatievoorziening berichten wij u het volgende:

Context van het programma

Burgers, bedrijven en instellingen willen zaken met de gemeente eenvoudig kunnen regelen waar en wanneer het hun uitkomt. Daarom verbeteren overheden gezamenlijk de dienstverlening met slimme en betrouwbare (ICT)oplossingen. Deze ontwikkeling wordt ook wel aangeduid met de term 'e-overheid' of e-dienstverlening.

Er zijn rond de dienstverlening een aantal actuele thema's die bepalend zijn voor de ontwikkelingen bij de Gemeente Velsen.

De Dienstverlenende overheid

Omdat burgers en bedrijven steeds meer vragen om een gemeente die meegaat met andere moderne dienstverleners is dienstverlening een belangrijk bestuurlijk onderwerp. Dit wordt versterkt door de duidelijke groei in de laatste jaren van chatten, downloaden, online gamen, internetbankieren, digitaal winkelen, en 'Twitteren'. De trend is dat burgers, instellingen en bedrijven steeds minder de balie zullen bezoeken, maar meer vanuit huis hun zaken zullen willen regelen. Bij vraaggerichte dienstverlening staan de inwoners en hun wensen centraal en wordt de logica van de burger of klant gevolgd.

De gemeente als overheidsloket

Steeds meer beleid richt zich op de gemeente als centraal aanspreekpunt voor diensten van de hele publieke sector. Logische gedachte want de gemeente staat letterlijk en figuurlijk het dichtst bij burger en bedrijf. Dat vraagt om goede informatie uitwisseling met andere overheidsinstellingen. Het wordt spannend als in de toekomst ook het loket voor andere overheidsdiensten bij de gemeente worden ondergebracht. Gemeenten die zich nu concentreren op het goed verlenen van (digitale) diensten onderscheiden zich daardoor op tal van terreinen. Zij zullen sneller in staat zijn toegevoegde diensten uit te voeren.

24 uur dienstverlening

Steeds meer willen burgers zelf kunnen bepalen waar en wanneer ze de meeste van hun zaken regelen. Ze zijn niet meer gebonden aan de openingstijden van de bank, het verzekeringskantoor of het

reisbureau. Waarom niet bij de overheid?

Meer doen met minder/ Efficiëntere bedrijfsvoering

Burgers mogen zo weinig mogelijk 'last' hebben van de overheid. In een dienstverlenende gemeente worden daarom de processen geoptimaliseerd en heeft iedere medewerker de klant duidelijk voor ogen.

Gegevens eenmalig en veilig afgeven

Iedere dag vullen tienduizenden Nederlanders formulieren in voor de overheid. De gemeenten beschikken over de gegevens van al hun inwoners. Het is daarom voor de burger niet te begrijpen dat de gemeenten die gegevens telkens weer bij hun burgers vandaan moeten halen. Het ligt voor de hand om die bestaande gegevens centraal te beheren en te gebruiken bij bijvoorbeeld aanvragen vergunningen, uitkeringen, huwelijken e.d. Uitwisseling met ketenpartners wordt zo ook gemakkelijker en veiliger.

Wat doet het Rijk?

Het Rijk heeft in de kabinetsnotitie "Op weg naar de elektronische overheid" doelstellingen geformuleerd die voor de gemeenten het volgende inhouden:

- Realiseer een eigen elektronische gemeente;
- Sluit aan op landelijke basisvoorzieningen.

Om dit te faciliteren zijn en worden wetten opgesteld, standaarden gedefinieerd en programma's in het leven geroepen als:

1. Antwoord©
2. Nationaal uitvoeringsprogramma (NUP)
3. Versnellingsagenda betere dienstverlening met minder regeldruk

Op al deze actuele thema's en doelstellingen speelt Programma 16 Dienstverlening in. Hieronder wordt in het kort aangegeven wat er toe nu toe is bereikt, wat er nu speelt en welke resultaten er in de nabije toekomst worden verwacht.

Inhoud van het programma

In het programma zijn een 4 tal hoofdtrajecten aangegeven:

1. Digitalisering van de Dienstverlening (E-overheid)
2. Organisatie Ontwikkeling en het verbeteren van processen en procedures
3. Vernieuwen van de huisstijl
4. Publiekshal en KCC

Het programma Dienstverleden Verleden, Heden, Toekomst

Verleden (wat is er tot nu toe bereikt):

- De website is vernieuwd (www.velsen.nl). Niet alleen de lay-out, maar vooral ook de structuur, het zoeken en de manier van informatie aanbieden is sterk verbeterd. Met de nieuwe website wordt ook veel beter voldaan aan de landelijk verplichte webrichtlijnen. De gekozen internet applicatie biedt ook de mogelijkheid om de extranet functionaliteit voor de gemeenteraad te optimaliseren. Deze optimalisatie is dan ook meegenomen in ontwikkeling van het nieuwe internet en zal in de toekomst nog verder worden geoptimaliseerd;
- De Gemeente Velsen is lid geworden van de coöperatieve vereniging Dimpact. Hiermee is de Gemeente Velsen een sterk samenwerkingsverband aangegaan op het gebied van E-dienstverlening met 22 gemeenten in Nederland die meer dan 1.200.000 inwoners vertegenwoordigden;

- Het Digitaal loket van Dimpact is in gebruik genomen. Er zijn nu 15 producten (bijvoorbeeld de Melding Openbare Ruimte, het maken van afspraken en het aanvragen van een GBA uittreksel) die digitaal zijn aan te vragen. Hierbij is er ook een persoonlijke internet pagina voor de burger beschikbaar gekomen en is er ook een directe koppeling gelegd met Overheid.nl;
- Het medewerker portaal van Dimpact is in gebruik genomen voor de melding openbare ruimte (MOR). Hiermee is de eerste stap gezet naar zaakgericht werken. Zaakgericht werken betekent dat de burger te allen tijde de status van zijn aanvraag (de zaak¹) kan volgen en dat het proces zo optimaal mogelijk met behulp ICT wordt ondersteund;
- Herontwerp van processen is geborgd in de organisatie. Er zijn procesbegeleiders benoemt per afdeling en opgeleid in Lean management². Verder zijn er tools en methodes geïntroduceerd in de organisatie voor het herontwerpen van processen;
- Voorbeeld van proces dat succesvol is herontworpen:
 - o De vier regelingen voor de minima zijn tegen het licht gehouden. Het resultaat is dat de betrokken afdeling jaarlijks geen 2300 maar 530 formulieren verstuurt. Dat zal in de toekomst nog verder dalen tot 150 stuks. Hiermee is o.a. een dure uitzendkracht bespaard die veel van het werk op zich nam. De vier regelingen zijn ook niet meer vertaald in 4 aanvragen, maar in één. Hiermee zijn de administratieve lasten verlaagd en is de doorloop snelheid verhoogd. De gemeente is hier efficiënter gaan werken en de burger is veel beter af en dit laatste is het belangrijkste;
- Vernieuwen huisstijl (dit loopt nog).
- Basisregistratie. De BAG audit is goed doorlopen.
- De Gemeente Velsen is met 175 plaatsen gestegen naar plaats 161 op de overheid.nl monitor en is daarmee de op één na hoogste stijger in december 2010.

Heden en toekomst

Het herontwerpen van processen om te komen tot een efficiëntere en meer klantgerichte organisatie is volop in gang. Twee processen worden ook in Dimpact verband opgepakt. Hierbij is het de bedoeling om het Wabo proces en de MOR volledig als zgn. E-dienst (zaakgericht) af te handelen. De Gemeente Velsen is zowel bij het Wabo als het MOR proces nauw betrokken in de pilots waardoor we bij de eerste Dimpact gemeenten zullen behoren die de nieuwe e-diensten in gebruik zullen nemen in 2011.

Naast het herontwerp van processen wordt er een plan van aanpak geschreven voor de totale front-office. Niet alleen het klant contact centrum (KCC) is hier onderdeel van maar alle eerste contacten met de Gemeente Velsen. Denk hierbij aan vergunningen, belastingen, burgerzaken, Wmo enzovoort.

In 2011 worden de volgende zaken gerealiseerd:

- Contactregistratie in het Dimpact medewerkersportaal door het KCC. Dit levert management informatie op die cruciaal is voor een verbetering van het klantcontact. Het levert ook direct een voordeel voor de klant op want de antwoorden op vragen zijn ook terug te vinden in de persoonlijke internet pagina (PIP) van de burger. Zowel bij Velsen als op overheid.nl;
- Wabo en MOR implementeren als E-dienst (zaakgericht werken);
- 40 producten als E-formulier beschikbaar in het Dimpact digitaal loket (25 meer dan nu). Een tweetal voorbeelden zijn: verklaring eigen rijbewijs en aanvraag leerlingenvervoer. Bij de keuze van E-formulieren wordt er goed gekeken naar welke formulieren nu al een succes zijn bij de andere Dimpact gemeenten;
- Website verder uitbouwen en verbeteren;
- Huisstijl implementeren;

¹ Een ZAAK is een samenhangende hoeveelheid werk met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden. De zaak zorgt voor samenhang van gegevens

² Lean management focust op het voorkomen van verspilling: extra tijd; arbeid of materiaal dat wordt gebruikt om een product of dienst te leveren zonder dat het waarde toevoegt.

- Nieuwe huisstijl in de website doorvoeren;
- Intranet vernieuwen en nieuwe huisstijl doorvoeren in het intranet;
- Organisatie ontwikkeling/herontwerp van processen;
- Publiekshal vernieuwen. De publiekshal voldoet niet meer aan de eisen die gesteld worden, waaronder de arbo- en de veiligheidseisen. Belangrijker is echter dat de publiekshal niet is ingericht voor een efficiënte dienstverlening voor onze burgers, bedrijven en instellingen;
- 14+ nr. Het is de bedoeling dat alle gemeenten in Nederland straks eenzelfde telefoonnummer hebben: 14 gevolgd door het netnummer. Op die manier is voor iedereen duidelijk hoe de gemeente te bereiken is. Dit is een stap naar een betere dienstverlening van alle gemeenten.
- Verplicht gebruik van BAG gegevens binnen de gehele organisatie;
- Front-office optimaliseren (inrichten van het front-office incl. het huidige KCC).

Na 2011 zal de focus liggen op het optimaliseren van de in 2010 en 2011 geïntroduceerde applicaties en processen en op een aantal wettelijke verplichten zoals verplicht gebruik Nationaal Handels Register(NHR) en de basisregistratie grootschalige topografie.

Hiernaast zal er veel aandacht uit gaan naar ketenoptimalisatie die nodig is om “het loket” van de overheid te worden. Ook zal er meer en meer kanaalsturing moeten plaatsvinden. Met het introduceren van E-diensten wordt het sturen op het kanaal waarop burgers en bedrijven contact hebben met de Gemeente Velsen steeds belangrijker. De Gemeente Velsen zet in op de kanalen Internet en telefonie en het terugdringen van het baliebezoek. Hiermee kan er efficiënter gewerkt worden en worden burger en bedrijven sneller en transparanter bediend. Deze wens is overgenomen van het landelijk programma Antwoord@.

Financiën

Programma 16 bestaat uit structurele lasten (o.a. KCC) die structureel in de Meerjarenbegroting gedekt zijn. De overige incidentele/projectmatige lasten worden gedekt uit de reserve. Hieronder volgt een uiteenzetting over de stand van zaken met betrekking tot het budget voor deze incidentele/projectmatige lasten.

De totale raming van het benodigde budget bedroeg over een periode van 4 jaar ca € 4.2 miljoen (zie begroting 2010). Inmiddels zijn door u als raad voor het programma de volgende budgetten beschikbaar gesteld:

Jaarrekening 2008	€ 745.000,--
Begroting 2009	€ 1.000.000,--
Begroting 2010	<u>€ 500.000,--</u>
Totaal	€ 2.245.000,--

Bij de vaststelling van de jaarrekening 2009 heeft u ingestemd met een onttrekking aan deze reserve ad € 471.000,-- waardoor het reservesaldo momenteel € 1.774.000,-- bedraagt.

Conform de huidige inzichten zullen de uitgaven over 2010 ca. € 750.000,-- bedragen waardoor bij de vaststelling van de jaarrekening u gevraagd wordt dit te mogen onttrekken aan de reserve en het saldo medio 2011 € 1.024.000,-- zal bedragen.

Dit resterende saldo zal in 2011 worden gebruikt voor:

- Digitalisering
- Organisatie ontwikkeling/herontwerp van processen
- Verbouwing Publiekshal
- Huisstijl

De uitgaven voor 2011 worden hieronder verder gespecificeerd:

Digitalisering		€ 325.000
<i>Aanschaf applicaties tbv koppeling backoffice</i>	€ 50.000	
<i>Aanschaf applicaties tbv Document mngt systeem</i>	€ 30.000	
<i>Overige aanschaf applicaties</i>	€ 30.000	
<i>Website ontwikkeling</i>	€ 50.000	
<i>Intranet</i>	€ 15.000	
<i>Inhuur derden</i>	€ 150.000	
Organisatie ontwikkeling/herontwerp van processen		€ 250.000
Verbouwing Publiekshal		€ 300.000
Huisstijl		€ 150.000
Totaal 2011		€ 1.025.000

Voor uitgaven welke gedaan gaan worden in 2012 zal, conform afspraak, op voorhand de raad verzocht worden hiervoor budget beschikbaar te stellen.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Velsen