

Dienstverleningsconcept 2013-2015



Kempen gemeenten

“Klantgericht, met elkaar”

Versiedatum : 29-05-2013
Versie : 2.0
Samenstellers : Werkgroep Dienstverlening Kempen / T. Pulles
Opdrachtgever : Kempen MT / J. van der Windt

Inhoudsopgave

1. Aanleiding	3
2. Missie, visie en doelen	4
3. Van aanbod naar vraaggericht werken.....	5
4. Geformuleerde doelen	6
5. Programmaplan	7
6. Borging in uitvoering	7
7. Middelen	8
8. Inrichtingsplan.....	9
9. Verdeling middelen	15
10. Conclusie.....	16
11. Bijlagen:	17



1. Aanleiding

Betere en efficiëntere dienstverlening is een actueel maatschappelijk thema. Recente ontwikkelingen en trends leren ons ook dat door het inrichten van een efficiëntere bedrijfsvoering een betere dienstverlening verkregen wordt. Op overheidsorganisaties ontstaat vanuit meerdere invalshoeken een steeds grotere druk om de kwaliteit van de producten te vergroten en de informatie sneller beschikbaar te stellen via meerdere kanalen. Burgers en bedrijven stellen steeds hogere eisen aan het kwaliteitsniveau van de dienstverlening. Tegelijk worden deze klantgroepen steeds zelfstandiger. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat zowel burgers als bedrijven het normaal vinden om zaken te doen met een transparante, betrouwbare en eenduidige organisatie. Er wordt verwacht dat informatie snel (digitaal) beschikbaar is.

Lokale overheden krijgen steeds meer te maken met een toename van taken die decentraal belegd worden vanuit de rijksoverheid. Enkele voorbeelden hierbij zijn de drie grote transities (jeugdzorg, AWBZ en wet werken naar vermogen). Er ontstaan op steeds meer vlakken samenwerkingsverbanden. De gemeenten fungeren als onderdeel in de keten voor de dienstverlening naar burgers en bedrijven.

Dienstverlening is de kern van het bestaansrecht van de gemeentelijke overheid (stelling programma "Andere Overheid"). De gemeente wordt gezien als het meest nabije portaal van de gehele overheid. De leveringen van diensten en producten moet zoveel mogelijk locatieafhankelijk plaatsvinden, met optimale service.

Dit betekent voornamelijk het goed organiseren van de informatievoorziening. Slagen gemeenten daarin, dan blijven zij een sterke speler in het bestuurlijke en maatschappelijke veld. Ze geven dan krachtig sturing aan de ketenpartners zoals bijvoorbeeld aan omgevingsdiensten (RUD's), veiligheidsregio's, zorgorganisaties, belastingdiensten enz. Als al deze organisaties hun eigen dienstverlening gaan organiseren zonder uit te gaan van de servicenormen van de participerende gemeenten ontstaat niet de gewenste eenheid, maar versnipperde dienstverlening.

Gelijktijdig met de bovenstaande opdrachten waar gemeenten voor staan krijgen zij ook te maken met een bezuinigingsopdracht.

De kempengemeenten stellen zich ook op als slimme volgers waardoor ingespeeld kan worden op initiatieven van de rijksoverheid zoals www.overheid.nl. ze onderkennen deze ontwikkeling en bundelen de krachten om de doorontwikkeling tot stand te brengen. Door het gezamenlijk opstellen van een dienstverleningsconcept krijgen de Kempengemeenten op strategisch, tactisch en operationeel niveau inzicht in de gevraagde inspanningen voor de doorontwikkeling. De opdrachtformulering luidt:

Uiterlijk 1 juli 2012 is een Kempenbreed dienstverleningsconcept uitgewerkt dat recht doet aan de Kempische en individuele ambities en aan de implementatie van i-NUP.

Het dienstverleningsconcept maakt onderdeel uit van een uitvoeringsplan voor de periode tot 1 januari 2015.

Naar aanleiding van het eerste terugkoppelmoment met de opdrachtgever is de opdracht aangepast tot een realistisch en gedragen visie. In een aanvullende sessie met het kernteam op 10 januari 2013 heeft hier een verdieping op plaatsgevonden wat heeft geresulteerd in het onderliggende stuk.

Dit dienstverleningsconcept is niet enkel gebaseerd op bestaande documenten maar ook op ontwikkelingen binnen de Kempen en de buitenwereld. Onderstaande documenten en uitgangspunten zijn geraadpleegd:

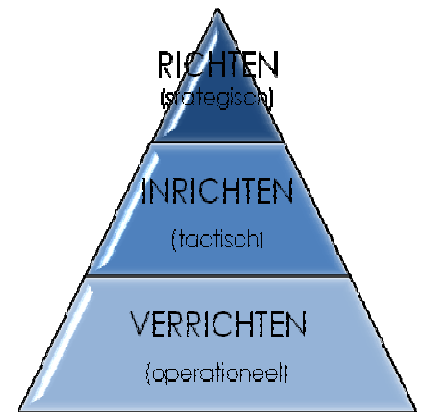
1. Dienstverleningsconcept Kempengemeenten, april 2010 (niet formeel vastgesteld);
2. Programma e-Kempen (tot april 2012);
3. KCC-plan Bladel;
4. Uitgangspunten dienstverlening en bedrijfsvoering Bergeijk;
5. Sateprikker EGEM/NUP;
6. Realisatieplannen EGEM-i.

Het dienstverleningsconcept is opgebouwd op basis van de volgende structuur:

RICHTEN: Het bevat missie, visie en strategie voor de verbetering van de dienstverlening en daaruit volgende bedrijfsvoering.

INRICHTEN: Het geeft aan hoe de inrichting van de organisatie (producten, processen, kanalen, systemen, cultuur enz.) moet zijn om die verbeterdoelen te realiseren.

VERRICHTEN: Deze component gaat over de feitelijke uitvoering op operationeel niveau.



2. Missie, visie en doelen

De komende jaren willen de Kempengemeenten een ontwikkeling doormaken naar vraaggericht werken. Dit houdt in dat de klant centraler gesteld moet worden bij het verlenen van diensten. Onder dienstverlening verstaan wij:

'Alle interactie of transactie met individuele klanten (burgers, bedrijven, collega's, bestuursleden, verenigingen en maatschappelijke instellingen). Het gaat bij dienstverlening om de wijze waarop de klant bejegend en te woord wordt gestaan, om de kwaliteit van (de combinatie van) producten en diensten en om de leveringsvoorwaarden waaronder deze producten en diensten aangeboden worden.'

In het dienstverleningsconcept gaat het om klanten die:

- vrijwillige afnemers zijn, omdat ze er recht op hebben of aanspraak op maken (bijvoorbeeld een uitkering, paspoort of subsidie);
- verplicht zijn deze af te nemen;
- ze iets willen doen wat het belang van de gemeenschap kan beïnvloeden (bijvoorbeeld een vergunning om te gaan bouwen);
- verzoeken om informatie;
- een klacht of melding willen doen.

Vragen die wij onszelf stelden bij het ontwikkelen van de dienstverlening in relatie tot de verdere transitie van aanbod naar het vraaggericht werken zijn:

- Wie zijn onze klanten?
- Welk resultaat beoogt de klant?
- Welk resultaat beogen de gemeentes met de dienstverlening?
- Zijn de gemeentes in staat te variëren in vormen van interactie?
- Zijn de gemeentes in staat samenwerking met ketenpartners aan te gaan?
- Houden de gemeentes de eigen missie, doelen en belangen helder in beeld?

3. Van aanbod naar vraaggericht werken

Wie zijn onze klanten:

Onze klanten zijn op te delen in een 4-tal groepen waarvan de verhoudingen als volgt zijn te verdelen.

- ✓ De “digitale” onafhankelijke klant 40-60%
- ✓ De traditionele klant 15-20%
- ✓ De veeleisende klant 5 %
- ✓ De afhankelijke klant 10-15%

Welk resultaat beoogt onze klant:

Een klant wil in toenemende mate tijds- en locatieonafhankelijk zaken kunnen doen met de gemeente.

Een klant wil niet onnodig lastig gevallen worden met, voor hem, onduidelijke procedures.

Een klant is wars van formulieren en onnodig uitvragen van gegevens die reeds bekend zijn.

Welk resultaat beoogt de gemeenten met de dienstverlening:

Gemeenten willen de vraag van een klant op een zo efficiënt mogelijke wijze beantwoorden.

Gemeenten beogen hierbij dat medewerkers proactief handelen naar klanten en hun denkwijze aan passen van “nee, tenzij” naar “ja, mits”. Medewerkers zijn zich beter bewust van het werken in de keten en in dienst van de klantvraag.

Zijn de gemeenten in staat te variëren in vormen van interactie:

Door de informatievoorziening optimaal in te richten kunnen gemeenten anticiperen op de landelijke ontwikkelingen zoals de decentralisaties. Gemeenten zijn verplicht om een informatiearchitectuur in te richten waardoor de wijze van interactie met de klant ondergeschikt wordt aan de achterliggende klantvraag.

Zijn de gemeenten in staat de samenwerking met de ketenpartners aan te gaan:

Gemeenten zijn in staat om de samenwerking met de ketenpartners aan te gaan mits de complete informatievoorziening is afgestemd op het ketenproces. De denkwijze van de medewerkers dient te zijn aangepast aan deze ketengerichte handelswijze. De primaire klantvraag komt in de meest voorkomende gevallen binnen bij gemeenten en wordt doorgeleid naar de ketenpartners zoals de omgevingsdiensten of de samenwerkingsverbanden.

Houden de gemeenten de missie, doelen en belangen duidelijk in beeld:

Door het dienstverleningsconcept op programmaniveau te borgen in de verschillende lagen zijn er voldoende momenten om de voortgang te toetsen aan de gestelde doelen en waar nodig bij te stellen.

“De zelfredzame klant zoekt zijn eigen kanaal en tijdstip”
Vraaggericht
Digitaal kanaal leidend
Een faciliterende gemeente als ketenpartner

4. Geformuleerde doelen

In het dienstverleningsconcept zijn de volgende doelen geformuleerd:

- We bedienen de klant digitaal tenzij;
- We richten ons op de meest gevraagde producten;
- Wij dragen informatie richting klanten proactief over;
- We vragen geen onnodige gegevens aan de burgers;
- Wij zijn transparant in onze prestaties;
- We standaardiseren de meest gevraagde producten;
- We hanteren dezelfde kwaliteitsnormen;
- De kempengemeenten zijn geen koplopers in nieuwe ontwikkelingen maar slimme volgers.

De geformuleerde doelen geven een toekomstbeeld aan, een stip op de horizon voor 2015. Stapsgewijs werken de Kempengemeenten toe naar het beschreven toekomstbeeld. Daarbij hanteren zij enkele feitelikheden die van belang zijn bij het realiseren van die doelen en als uitgangspunt gehanteerd kunnen worden:

- Meeste klantcontacten betreffen (standaard)informatieaanvragen, meldingen openbare ruimte, producten van burgerzaken en bouwen en wonen.
- Een informatiearchitectuur, systemen en informatie zijn randvoorwaardelijk voor dienstverleningsprestaties.
- Klantgerichte cultuur vraagt om bijpassende competenties van medewerkers.

Binnen een samenwerkingsverband is het van belang om tevoren vast te leggen wat er gezamenlijk wordt opgepakt en wat apart. Onderstaand uitgangspunt is hierbij leidend.

De Kempengemeenten willen in de jaren 2013 t/m 2015 een doorontwikkeling maken naar een professionele dienstverleningsorganisatie. Einddoel is een eenduidige dienstverleningsorganisatie met daarin een voor de kempenklant eenduidige werkwijze.

Dat betekent dat elke gemeente de voor haar benodigde kanalen kan onderhouden maar dat deze beheersmatig optimaal op elkaar zijn afgestemd. Er wordt slim gebruik gemaakt van elkaars ontwikkelingen. We maken gebruik van zoveel mogelijk standaarden zoals dezelfde e-formulieren of afhandelingwijze per e-mail, telefoon of internet.

Producten welke een korte doorlooptijd hebben zullen zoveel mogelijk aan de voorkant via het digitale kanaal afgehandeld worden. De afhankelijke klant wordt op maat bediend om de specifieke klantvraag optimaal af te handelen.

5. Programmplan

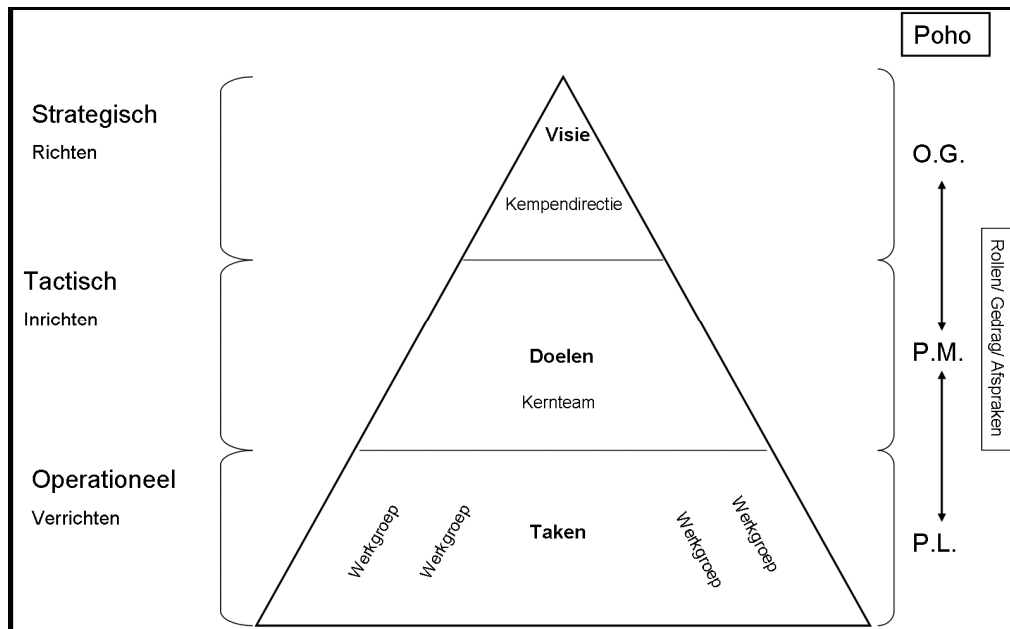
In de opzet van het dienstverleningsconcept is gekozen voor een programmabepanning om op strategisch vlak de onderliggende uit te voeren activiteiten in voldoende samenhang te kunnen beschouwen en hierop voldoende sturing te kunnen geven. De beleving van de klantcontacten zijn gebaat bij een samenhang in uitvoering van de benoemde activiteiten.

Het programmplan is een dynamisch programma wat jaarlijks wordt bijgesteld op basis van ontwikkelingen en wijzigingen in (landelijke) wet- en regelgeving. Hiervoor is de programmamanager verantwoordelijk. In volgend hoofdstuk is nader ingegaan op de onderliggende structuur voor een succesvolle realisatie van het programma.

6. Borging in uitvoering

Een gezamenlijke visie en een uitvoeringsplan is mooi maar de borging in het samenwerkingsverband is van groot belang om de geformuleerde doelen ook te kunnen realiseren.

Hiervoor is een programmastructuur opgezet welke is terug te herleiden tot onderstaand schema.



Uit een analyse op eerder opgezette structuren en de reeds aanwezig overlegvormen in de kempen is gebleken dat de "linkin pin" ontbreekt tussen de verschillende overleglagen. Om dit programma te laten slagen is het van groot belang om deze positie goed in te richten.

De kempendirectie wordt als opdrachtgever aangewezen en 1 secretaris neemt daarin het programma dienstverlening voor zijn rekening als gedelegeerd opdrachtgever.

Het kernteam is opdrachtnemer en is verantwoordelijk voor het realiseren van de gestelde doelen als geformuleerd in het inrichtingsdeel. Namens het kernteam wordt 1 kernteamlid aangewezen als gedelegeerd opdrachtnemer.

Door het kernteam wordt een programmamanager aangesteld welke verantwoordelijk is voor de samenhang van de verschillende projecten/ doelstellingen en om projecten toe te voegen, bij te stellen indien de landelijke ontwikkelingen daarom vragen. De programmamanager stemt de projectenkalender af met het SSC en de deelnemende kempengemeenten.

Binnen de kempengemeenten zijn er op vele vlakken bestaande overlegvormen op verschillende niveau's. Het programma dienstverlening zal waar mogelijk gebruik maken van deze overlegvormen en waar deze nog niet bestaan werkgroepen formeren. Voor ieder project zal een projectleider binnen

de kempen worden aangewezen en deze is verantwoordelijk voor het opstellen van een pragmatisch projectplan, de voortgang van het project en de terugkoppeling naar de programmamanager.

Na afsluiting van elk project wordt een evaluatiedocument aangeboden aan het kernteam.

7. Middelen

Naast de structurele borging is er aandacht gegeven voor het realisme van het programma. Er heeft een inventarisatie plaatsgevonden bij de verschillende kempengemeenten welke middelen en personele capaciteit er beschikbaar is voor de verbetering van de dienstverlening. Daaruit is naar voren gekomen dat onder andere op basis van de, in het verleden, vastgestelde realisatieplannen EGEM-I middelen aanwezig zijn welke beschikbaar staan voor de verbetering van de dienstverlening binnen de gemeenten.

Met het voorgestelde programma is voor de jaarschijven 2013 t/m 2015 €461.000,- benodigd. Daarnaast zullen er een 3-tal paralleltrajecten gevolgd worden welke reeds is gestart. Een daarvan is de opbouw van de basisregistratie grootschalige topografie (BGT). Voor de gemeente Reusel de Mierden en de gemeente Oirschot zijn er op dit ogenblik specifiek middelen daarvoor opgenomen in de begroting. Voor de andere gemeenten worden deze in 2013 voorgelegd aan de raden.

Naast middelen is er ook onderzoek gedaan welke medewerkers van de afzonderlijke gemeenten hierbij betrokken zullen worden. Dit betreft medewerkers waar de betreffende taken vanuit hun huidige rol onder (kunnen) vallen. Door de reguliere taken van de medewerkers op projectmatige basis in te zetten is het voordeel in gezamenlijkheid te behalen. In functieprofiel valt hierbij te denken aan coördinatoren DIV, coördinatoren publiekszaken/ frontoffice, webmasters, beleidsmedewerkers NUP/dienstverlening, projectmedewerkers SSC. In totaal zijn er voldoende uren beschikbaar om het voorliggende programma te realiseren.

In de bijlage is weergegeven op basis van een inventarisatie welke middelen lokaal zijn opgenomen in de begroting in het kader van dienstverlening.

De meerwaarde in de gezamenlijkheid kan gevonden worden in de gemeenteoverstijgende inzet van medewerkers in het project. Hierbij hoeft er niet van elke gemeente een medewerker in het project te zitten maar zal er wel door de projectgroep voor alle gemeenten worden opgetreden. De resultaten en doelstellingen zijn voor de afzonderlijke gemeenten immers al vastgelegd op het inrichtingsniveau en het strategisch niveau.

Voor de, op korte termijn, te realiseren projecten binnen het programma zijn voldoende middelen en fte's beschikbaar binnen de kempengemeenten. Er is bewust gekozen voor een pragmatische aanpak waarbij in de realisatie van overige NUP bouwstenen in volgende jaarschijven nog uit deze middelen geput zal moeten worden.

8. Inrichtingsplan

De in het inrichtingsplan beschreven activiteiten zijn opgesteld op basis van de inventarisatie in kempenverband welke projecten prioriteit hebben. Aanvullende lokale projecten kunnen ingrijpen op de hieronder beschreven activiteiten. Er is in het inrichtingsplan gekeken naar de jaarschijven 2013, 2014 en 2015. Het programma is erop gericht om, op basis van gezamenlijkheid, de basis op orde te brengen en daarmee een vervolgstap naar een zogenoemd "zaakgericht werken" mogelijk te maken. Het cultuuraspect wordt in de verschillende activiteiten structureel meegenomen. De wijze van communicatie zal waar mogelijk gezamenlijk worden opgepakt.

	Hoofdactiviteit	Deelactiviteiten	Resultaat	Impact (klein, middel, groot)	Planning (start) en kosten					
					Gestart	2013	2014	2015	€ kempen	overlegvorm
1	Vaststellen programmastructuur	Programmastructuur vaststellen door kempendirectie Benoeemen programmamanager	Rollen en verantwoordelijkheden liggen vast, Kernteam heeft verantwoordelijkheid/ mandaat te sturen op doelen	Klein		Q2			€ -	KMT
2	Gezamenlijke productencatalogus	Opstarten werkgroep dienstverlening. Onderzoek naar eenduidige websitebeheer (simloketpagina) Stel gezamenlijk dezelfde meest aangeboden producten en diensten vast. Stroomlijnen informatievoorziening naar voorzijde klantkanaal	Eenduidige (standaard)productenlijst op basis waarvan digitale producten vastgesteld kunnen worden. Prioritering in welke producten samen opgepakt worden op basis van 80/20 regel Uitgangspunt 1 lijst voor zowel de PDC als de DSP	Klein		Q2/3			€ -	Werkgroep dienstverlening
3	Vergroten digitale producten	Standaardiseren van E-formulieren binnen de kempen. Toename digitale producten voor bedrijven Toename digitale producten voor burgers Verwijzing naar derden indien mogelijk Prefill mogelijk maken via gemeentelijke servicebus	Binnen de kempengemeenten dezelfde formulieren op basis van de vastgestelde productencatalogus Waar mogelijk de formulieren koppelen met de basisregistraties zodat prefill mogelijk wordt Producten toevoegen aan e-Herkenning Statusinformatie waar mogelijk online beschikbaar stellen	Middel		Q3			€ 60.000	Coö publieksz. /webmasters/ beleidsmd. Dienstverl.

	Hoofdactiviteit	Deelactiviteiten	Resultaat	Impact (klein, middel, groot)	Planning (start) en kosten					
					Gestart	2013	2014	2015	€ kempen	overlegvorm
4	Werken op afspraak*	Invoeren werken op afspraak door stapsgewijs dienstverlening nog slechts op afspraak mogelijk te maken Gebruik maken van meest gevraagde producten en diensten	Beter reguleerbare bezetting voor klantcontacten. Uitbreiding van de openingstijden Efficiëntere klantcontacten, optimale voorbereiding klantcontact	Middel	x				€ 60.000	Coö publieksz.
5	Kempen kwaliteitshandvest	Bepaal 1 gezamenlijk uitgangspunt hoe wij de kempenklant willen benaderen op basis van de meest gebruikte producten en diensten (80/20)	1 gezamenlijk kempenkwaliteithandvest met daarin duidelijke afspraken wat de burger van ons kan verwachten. Uitgangspunt is de burgerservicecode	Klein		Q3			€ 15.000	Hoofden frontoffice
6	Gezamenlijke deelname Benchmark	In hetzelfde jaar deelnemen aan dezelfde benchmarks	Vergelijkingen in waar we kunnen leren van elkaar. Benchmark zoals waar staat je gemeente. Objectieve kwaliteitsmeting	Middel			Q2		€ 25.000	Coö publieksz.
7	Ontsluiten Mijnoverheid	Ontsluiten van gegevens (oa. WOZ gegevens, vergunningen) via een voor de klant centraal kanaal	Vervangen lokale WOZ portalen voor ontsluiting via mijnoverheid.nl Ontsluiten vergunningeninformatie via mijnoverheid (lopende zaken).	Middel			Q2		€ 100.000	Gegevensbeheerder
8	Aansluiten en gebruik maken van nieuwe basisregistraties	Aansluiten basisregistratie Lonen, arbeidsverhoudingen en Uitkeringen Basisregistratie ondergrond	Technische koppelingen implementeren Processen aanpassen op gebruik van basisregistraties Borgen uitvoeren mutaties in beheersituatie	Middel			Q2		€PM	Gegevensbeheer/ Info.manager
9	kernprocessen DSP**	Top 10 samenstellen met meest voorkomende processen op basis van documenten	Een gezamenlijk top 10 processenoverzicht waar de klanten en de bedrijfsvoering direct wat aan hebben.	Middel	x	Q2			€ -	Coö DIV

	Hoofdactiviteit	Deelactiviteiten	Resultaat	Impact (klein, middel, groot)	Planning (start) en kosten					
					Gestart	2013	2014	2015	€ kempen	overlegvorm
10	Standaardiseren top 10 processenlijst in DSP	Standaardiseren van de 10 meest toegepaste processen vanuit de klantgedachte. Bij procesevaluatie beoordelen of deregulering/ afname via digitale kanaal toegepast kan worden. Bewustwording van keten en procesgericht werken	Processen gestandaardiseerd en vastgelegd in de documentmanagementapplicatie waardoor processturing mogelijk is. Cultuurverandering van medewerkers door statusinformatie te communiceren op basis van een generiek proces en deze, waar mogelijk, vastleggen in applicaties	Middel		Q3			€ 20.000	Coö DIV
11	Borgen binnengemeentelijk gebruik basisregistraties	Koppeling met basisregistraties Werkgroep BGB stelt een beheersdocument op waar de gegevensbeheerders/-managers binnen de organisatie gebruik van maken. Bronbestandsvergelijking door gebruikmaking van I-spiegel	Beheersdocument Borgen dat er geen onnodige gegevens meer opgevraagd worden aan burgers en bedrijven. Indien voldoende omvang dan technische koppeling anders procesafspraken Hoge kwaliteit van gegevens	Groot	x				€ 6.000	Gegevensbeheer/ beleidsmed. Dienstverl.
12	LV WOZ	Koppelen van de basisregistratie WOZ aan de landelijke voorziening WOZ	Een gerealiseerde koppeling via de servicebus/ digikoppeling aan de landelijke voorziening Procesafspraken over mutaties	Groot		Q4			€ 75.000	WOZ medewerker
13	Digikoppeling	Aansluiten op landelijk koppelvlak	Elke basisregistratie waarvan de gemeente bronhouder is wordt aangesloten op het digikoppelvlak.	Groot		Q3			€ 100.000	Gegevensbeheer/ SSC
14	Onderzoek gezamenlijke telefooncentrale	Vervanging van 5 centrales voor 1 gezamenlijke centrale Betere uitwisselbaarheid in dienstverlening aan de klanten.	Concreet voorstel van businesscase over vervanging telefooncentrale	Groot			Q1		€PM	SSC/Facilitair

	Hoofdactiviteit	Deelactiviteiten	Resultaat	Impact (klein, middel, groot)	Planning (start) en kosten					
					Gestart	2013	2014	2015	€ kempen	overlegvorm
15	Locatieonafhankelijke dienstverlening	Invoeren werken op afstand draagt bij aan de mogelijkheden om de dienstverlening dichterbij de klant toe te brengen Dienstverlening	Locatieonafhankelijk werken voor medewerkers (ISD, Vergunningen)	Groot			Q2		€PM	Beleidsmed. Dienstv./ SSC/ P&O
16	Koppeling BAG-WOZ	WOZ-deelobjecten koppelen aan de BAG-objecten Schoning uitvoeren in beide basisregistraties op basis van vergelijking	Het verplicht gebruik van de BAG gegevens in de WOZ basisregistratie: - de officiële naam openbare ruimte uit de BAG; - de identificatiecode (BAG-id) van het verblijfsobject waar de persoon woont; - de BAG-id van de nummeraanduiding van het adres waarop de persoon staat ingeschreven; - de woonplaatsnaam.	Middel	x				€ -	Gegevensbeheerders-WOZ medewerkers SSC
Totaal									€ 461.000	

Parallelactiviteiten										
	Hoofdactiviteit	Deelactiviteiten	Resultaat	Impact (klein, middel, groot)	Planning (start) en kosten					
					Gestart	2013	2014	2015	€ kempen	overlegvorm
17	Opbouw BGT***	Opbouw/ transitie gbkn van basisregistratie grootschalige topografie als gedeeld bronhouder	Een landsdekkende kaart welke door alle ketenpartners is te raadplegen. De kwaliteit van de kaart bedraagt het plusniveau	Groot		Q4			€ 750.000	Gegevensbeh./ specialisten openbare ruimte
18	Vorbereiding BRP	Uitvoeren van een impactanalyse, opstarten van een aanbestedingstraject.	Impactanalyse wat de BRP met zich meebrengt en welke activiteiten hiervoor binnen de kempengemeenten opgepakt zullen gaan worden.	Middel			Q2		€ 250.000	Coö publieks./SSC
19	Aansluiting NHR****	Koppeling realiseren met het nationaal handels register van de KVK. De processen afstemmen op het optimaal gebruik van het handelsregister	Gebruik van basisregistratie NHR Mogelijkheid tot koppeling aan E-herkenning voor prefill formulieren	Middel			Q1		€ 50.000	Gegevensbeh./ belastingmed.



Wat niet!										
	Hoofdactiviteit	Deelactiviteiten	Waarom niet	Impact						
	14+ nummer	1 nummer voor de overheid	Nog geen optimale afstemming voor grensgemeenten Tarieven providers	middel						
	MijnOverheid berichtenbox	Berichtenstroom van overheid naar burgers Langs elektronische weg communiceren met burgers	Nog niet grootschalig implementeerbaar Er is nog geen efficiënt en compact aansluitproces blijkt uit impactanalyse KING	klein						
	Digilevering	Terugmelding van onjuiste gegevens in basisregistraties Gebeurtenis gedreven wijze van werken	Digikoppeling voorwaarde Nog geen conceptproven versie voor gemeenten beschikbaar	klein						
	Digimelding	Een uniforme wijze van verbetering van de datakwaliteit bij bronhouders van de basisregistraties	Digimelding is nog niet voldoende ontwikkeld om te kunnen functioneren als volwaardig terugmeldingssysteem Digikoppeling vereist.	klein						
	Basisregistratie ondergrond	Gestandaardiseerd in kaart brengen van bodeminformatie Gebruik BRO afstemmen op interne processen	Nog geen concreet wetsvoorstel aanwezig	middel						
	Webrichtlijnen fase 2/3	Website "leesbaar" voor visueel beperkten, functie beperkten en ouderen	Regulier onderhoud van de website (wettelijke verplichting) Ondersteunend en randvoorwaardelijk aan een betere dienstverlening	Klein						

* Er is een standaard klantvolgsysteem binnen de kempen, enkel de gemeente Reusel de Mierden heeft nog geen klantvolgsysteem en een afsprakenmodule. Kosten voor dit project voor aanschaf zijn separaat voor RdM.

** Er is een standaard document structuurplan benoemd binnen de kempen, de gemeente Reusel de Mierden is nog niet overgegaan tot aanschaf.

*** De dekking BGT is separaat in de afzonderlijke begroting van de verschillende gemeenten opgenomen.

**** Er is momenteel nog onvoldoende zekerheid dat de kamer van koophandel in staat is om de basisregistratie NHR voor 1 januari 2014 op te leveren. Koppeling is pas mogelijk na oplevering.

9. Verdeling middelen

Om meer duidelijkheid te verschaffen wat dit per gemeente betekent is hieronder is een verdeling beschreven:

Dekkingsvoorstel				
	Activiteit	Dekking SSC	Dekking gemeenten	Uren
1	Vaststellen programma dienstverlening	-	-	10
2	Gezamenlijke producten catalogus	-	-	100
3	Vergroten digitale producten		€ 60.000	1500
4	Werken op afspraak*	€ 45.000	€ 15.000	500
5	Kempen kwaliteitshandvest		€ 15.000	120
6	Gezamenlijke deelname Benchmark		€ 25.000	50
7	Ontsluiten Mijnoverheid	€ 100.000		750
8	Aansluiten en gebruik maken van nieuwe basisregistraties		PM	500
9	Kemprocessen DSP	-	-	100
10	Standaardiseren top 10 processenlijst in DSP		€ 20.000	1500
11	Borgen binnengemeentelijk gebruik basisregistraties		€ 6.000	2000
12	LV WOZ		€ 75.000	500
13	Digikoppeling	€ 100.000		500
14	Onderzoek gezamenlijke telefooncentrale		PM	120
15	Locatieafhankelijke dienstverlening		PM	250
16	Koppeling BAG-WOZ		-	150
	Subtotaal	€ 245.000	€ 216.000	
17	Opbouw BGT***		€ 750.000	
18	Voorbereiding BRP	€ 250.000		
19	Aansluiting NHR****		€ 50.000	

*Werken op afspraak is al deels gedekt in begroting SSC met uitzondering van Reusel de Mierden.

Verdeelsleutel op basis van inwonersaantal 1 januari 2013			
Gemeente	Inwoners	%	Bijdrage
Bladel	19.635	22,7%	€ 41.030
Bergeijk	18.191	21,0%	€ 38.013
Eersel	17.926	20,7%	€ 37.459
Oirschot	18.196	21,0%	€ 38.023
Reusel de Mierden*	12.670	14,6%	€ 61.476
SSC	-	-	€ 245.000
Totaal	86.618		€ 216.000

*De gemeente Reusel de Mierden is voor de activiteiten werken op afspraak en de aanschaf van een documentstructuurplan (DSP) nog de enige gemeente die beide zaken aan dient te schaffen om hiermee gelijk te schakelen. In het financieel overzicht zijn deze al weergegeven.

Gevraagd wordt om vanuit de kempengemeenten reeds beschikbare middelen te herpositioneren op basis van bovengenoemde verdeling. Hiermee kan een gezamenlijke uitrol van het programma dienstverlening gerealiseerd worden. Tevens wordt gevraagd om voor 2 projecten dekking te vinden in de geparkeerde €400.000 voor dienstverlening op de begroting SSC.

10. Conclusie

In het dienstverleningsconcept is rekening gehouden met het realisme binnen de kempen en is gezocht naar de samenhang in doelstellingen en projecten binnen de 5 kempengemeenten. Genoemde projecten zijn in alle gevallen van meerwaarde voor de afzonderlijke gemeenten door deze gezamenlijk op te pakken. Met uitzondering van de PM posten is er €461.000 nodig voor de implementatie van de benoemde projecten in 2013 t/m 2015. Daarnaast grijpen additionele lokale projecten in op dit dienstverleningsconcept.

11. Bijlagen:

Gemeente	Begroting	Uren
Bladel	€ 170.000,00	1540
Bergeijk	€ 180.000,00	4160
Eersel	€ 510.000,00	1680
Oirschot	€ 273.000,00	1820
Reusel de Mierden	€ 75.000,00*	1260
SSC	€ 400.000,00	n.n.t.b.
Totaal	€ 1.608.000,00	10460

* In Reusel de Mierden zal nog een exacte bepaling van beschikbare middelen worden uitgevoerd. Er was ten tijde van de inventarisatie geen eenduidig overzicht beschikbaar.