

Raadsvoorstel

Agendapunt:

Zaaknummer: 2016-003622

Onderwerp

Doorontwikkeling nieuwe dienstverlening en zaakgericht werken

Datum voorstel	Datum raadsvergadering	Bijlagen	Ter inzage
30 mei 2016	27 september 2016		

Aan de gemeenteraad,

0. Samenvatting

Om de (door)ontwikkeling van nieuwe dienstverlening en zaakgericht werken daadwerkelijk vorm te kunnen geven heeft het college deze doorontwikkeling en de hierbij behorende kosten vastgesteld. De raad wordt voorgesteld om het benodigde budget beschikbaar te stellen en de incidentele kosten éénmalig te dekken door te beschikken over de Algemene Weerstandsreserve en de structurele kosten op te nemen in de meerjarenbegroting vanaf de begroting 2017.

1. Wat is de aanleiding / wat is het probleem?

De eerste stappen hiervoor zijn gezet in 2014, nadere concretisering heeft plaatsgevonden in 2015 met het vaststellen van het actieplan Nieuwe Dienstverlening en de aanschaf van een zaakstelsel en de hierop volgende implementatie van het zaakgericht werken.

Alhoewel op een aantal onderdelen hiervoor reeds budgetten beschikbaar zijn gesteld en dat bij de begrotingsbehandeling 2017 voor beide onderwerpen budget zal worden gevraagd, gaan de ontwikkelingen inmiddels zo snel dat er versneld stappen kunnen worden gezet in de doorontwikkeling van zowel nieuwe dienstverlening, alsook op het vlak van zaakgericht werken. Daarnaast is het eerder beschikbaar gestelde budget voor invoering van zaakgericht werken (volgens planning) volledig opgebruikt. Om die redenen zijn extra, tussentijdse budgetten nodig.

2. Wat willen we bereiken?

Goede dienstverlening aan inwoners en bedrijven is van enorm belang en dit is door gemeenteraad en college ook aangemerkt als speerpunt in zowel het bestuursakkoord als in het collegeprogramma. In het bestuursakkoord is opgetekend dat "gerekend wordt op een flinke sprong van Goirle op de dienstverleningsranglijst". Met de geschetste ontwikkelingen in dit raadsvoorstel wordt hieraan tegemoet gekomen.

3. Wat gaan we daarvoor doen?

Nieuwe dienstverlening

a. Thuisbezorgen reisdocumenten

Ambtelijke bijstand: Michel Tromp

Zaaknummer 2016-003622

Agendapunt:

Bezien gaat worden of reisdocumenten (en later als dat landelijk mogelijk gemaakt wordt ook rijbewijzen) thuisbezorgd kunnen worden. Aan het bezorgen van reisdocumenten zijn kosten verbonden. Het gaat hier om enkele investeringen vooraf (technische aanpassing in burgerzakenmodule, projectkosten, communicatie) en de kosten voor het daadwerkelijke bezorgen van de reisdocumenten (door een gespecialiseerde bezorgdienst). Goirle kiest ervoor om alle kosten die met het bezorgen gemoeid zijn door te berekenen. Het gebruik van deze dienst zal worden gemonitord.

b. Klantgeleidingssysteem/verwijzingszuil

Om de inwoners bij binnenkomst in het gemeentehuis goed op te vangen en te leiden naar de juiste medewerker is een klantgeleidingssysteem een uitstekend instrument om te komen tot een optimale dienstverlening. Het levert in de eerste plaats veel efficiency op. De klant hoeft zich niet eerst te melden bij de receptie maar meldt zich direct aan bij een aanmeldzuil. Zo wordt de klant verwezen naar de wachtruimte waar een beeldscherm zorgt voor duidelijke informatie over wachttijd, hoeveel wachtenden voor hem zijn en naar welke balie de klant zich moet begeven.

Daarnaast wordt de receptie meer ontlast van het verwijzen van de vele klanten voor Burgerzaken en in de toekomst voor MDV (Sociale zaken), VVH en OND (Belastingen). Zij kunnen dan meer tijd besteden aan de overige bezoekers voor het gemeentehuis, het uitreiken van documenten aan onze inwoners, enzovoort. Zowel de afdeling VVH als Sociale zaken willen gebruik gaan maken van het afsprakensysteem wat nu ook door Burgerzaken wordt gebruikt. Onlangs heeft het cluster Belastingen de wens uitgesproken om aan de inwoners met een vraag over onroerend zaakbelasting de mogelijkheid te bieden om op afspraak bij de gemeente langs te komen.

Omdat nu vier afdelingen op afspraak werken of binnenkort gaan werken en om de receptie te ontlasten biedt een klantgeleidingssysteem een uitgelezen mogelijkheid om efficiënter te werken en de dienstverlening te optimaliseren. Ook voor Burgerzaken zal het klantgeleidingssysteem een uitkomst zijn omdat nu vaak niet duidelijk is wie in de wachtruimte aanwezig is en wie geholpen moet worden. Het gebruik van een klantgeleidingssysteem betekent niet dat er geen ruimte is om ter plekke aan de balie een afspraak te maken.

c. SMS-berichten naar de inwoners

Als extra service opteren we voor de mogelijkheid om naar de inwoner een sms-bericht te sturen voor het ophalen van het reisdocument of rijbewijs. Voordeel hierbij is dat de inwoner niet naar de gemeente hoeft te bellen of het document inmiddels binnen is en afgehaald kan worden. Bij aanschaf van de sms-module zal de receptie en burgerzaken ontlast worden voor wat betreft veel telefoontjes. De aanschaf van de sms-module kan volledig worden geïntegreerd in de burgerzakenmodule.

De kosten worden gevormd door aanschaf van de sms-module en de kosten per sms-bericht.

d. Scheiding receptie en telefonie

Op dit moment houdt de receptie zich bezig met zowel fysieke ontvangst van klanten, alsook het beantwoorden van de telefoontjes die bij de receptie uitkomen. Door een scheiding aan te brengen tussen telefonie en receptie (zowel in fysieke zin als in taken) kan de klant sneller en beter worden bediend: receptionistes hoeven zich enkel bezig te houden met de fysieke ontvangst en uitgifte van rijbewijzen en reisdocumenten; de telefonistes fungeren als een soort van backoffice, vangen de telefoontjes af en fungeren als een soort van poortwachter voor inkomend telefoonverkeer. Voor zowel bezoekers als voor de bellers heeft dit als voordeel dat ze minder wachttijd hebben; beiden worden meteen geholpen en ervaren geen ongemak van bellende receptionistes, danwel bellers die lang in de wacht staan omdat de receptionistes aan de balie een klant aan het helpen zijn. Bovendien kunnen wachtende klanten dan niet meeluisteren met de telefoongesprekken.

Agendapunt:

Telefonie en receptie zullen daarnaast meer en meer ingezet kunnen worden om de eerste vragen mbv het zaakstelsel kunnen afdoen. Ter illustratie: het afhandelen van een telefoontje omdat een afvalcontainer niet geleegd is. De verwachting is dat door deze ontwikkeling het meldpunt zal worden ontlast.

Om tijdens de openingstijden zowel telefonie als receptie te kunnen bemensen is meer menskracht nodig dan in de huidige situatie. Een deel van de gewenste formatie kan worden gevonden in de formatie van afdelingsassistent (binnen VVH en MDV). Daarnaast is de verwachting dat vanaf 2017 een deel van de formatie van MDV kan worden overgeheveld vanwege het wegvallen van werk binnen sociale zaken.) Dit betreft het wegvallen van de receptiefunctie bij sociale zaken, ongeveer 8 uur per week.

Er resteert dan nog een tekort op de formatie 1,38 FTE, waarvoor structureel budget wordt gevraagd. Op dit moment wordt voor een aantal receptietaken tijdelijk personeel ingehuurd. Bij het uitbreiden van de formatie zullen deze inhuurkosten komen te vervallen. De scheiding van receptie en telefonie maakt in fysieke zin onderdeel uit van de aanstaande verbouwing van de centrale hal van het gemeentehuis.

e. Indoordekking mobiele telefonie

In 2015 is mobiele telefonie in de gehele organisatie uitgerold. Gaandeweg het project leert de ervaring dat -mobiele dekking (signaalontvangst) in grote delen van het gemeentehuis onvoldoende is, waardoor telefonische bereikbaarheid verre van optimaal is. Ondanks de verwachting dat de plaatsing van een gsm-mast door Vodafone op de kerktoren het euvel zou verhelpen, is er onvoldoende dekking in het gemeentehuis. Dit heeft met name te maken met de ligging van het gemeentehuis t.o.v. de geplaatste mast, met de Hovel ertussen als "buffer" en met de constructie en isolatie van het gemeentehuis zelf, waardoor het signaal onvoldoende sterk het gemeentehuis bereikt / binnendringt. Om de dekking en hiermee de bereikbaarheid van de medewerkers te verbeteren dient intern een technische oplossing te worden gerealiseerd. Er is gekeken naar (goedkopere) alternatieven zoals het inzetten van 4G-repeaters of bellen via internet. Beide alternatieven zijn echter niet afdoende gebleken voor een oplossing voor de gebrekkige indoordekking. De voorgestelde oplossing brengt zowel structurele als incidentele kosten met zich mee.

Zaakgericht werken

De gemeente Goirle is op 7 maart 2016 gestart met het zaakgericht werken. Het is een manier van werken die de gemeentelijke organisatie helpt om het proces van intake, behandelen, besluiten en leveren op een digitale en efficiënte wijze uit te voeren. In het eerder beschikbaar gestelde krediet was voorzien in de uitrol tot en met fase 1, met daarin een bedrag voor fase 2 van € 10.000,00. Om de verdere uitrol van fase 2 en hiermee de doorontwikkeling van zaakgericht werken ook voor de tweede helft van 2016 mogelijk te maken dienen middelen te worden vrijgemaakt.

In fase 2 worden, in samenspraak met de gebruikers, de werkprocessen (zaaktypen) in ons zaakstelsel verder uitgewerkt en uitgediept. (we zijn gestart met een generieke inrichting van het stelsel). Daarmee wordt de functionaliteit van ons zaakstelsel steeds meer benut en worden gebruikers meer en specifieker ondersteund in hun werk. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld de inrichting van het proces bezwaar en beroep, of de inrichting van het inkoop/aanbesteden en contractbeheer of het invoeren van digitaal besluiten en vergaderen. Na deze fase is het bij gebruikers duidelijk welke zaaktypen zij gebruiken voor de ondersteuning van hun werkzaamheden en waarom zij dit doen.

a. Digitale besluitvorming/digitaal vergaderen

Teneinde de bestuurlijke besluitvorming te digitaliseren en hiermee dus de B&W- en raadsprocedure te digitaliseren dient een module te worden aangeschaft welke gekoppeld wordt aan het zaakstelsel. Daarnaast dient hardware worden aangeschaft (laptops of tablets) om de documenten behorende bij de besluitvorming digitaal beschikbaar te kunnen

Agendapunt:

maken. De kosten worden gevormd door aanschaf de module, jaarlijkse licentiekosten en de aanschaf van benodigde hardware.

b. Kosten vervanging en inrichting t.b.v. eDepot

Voor het archief is er een categorie stukken die voor de eeuwigheid bewaard moeten worden. In het analoge tijdperk droegen wij als Goirle deze stukken over aan het Regionaal Archief Tilburg, waar voorzieningen zijn om analoge stukken voor de eeuwigheid te bewaren. Maar hoe bewaar je stukken voor de eeuwigheid digitaal? Dit fenomeen wordt een eDepot genoemd. Dit is een landelijke ontwikkeling waar de grote steden Rotterdam, Nijmegen en Amsterdam op dit moment kartrekker in zijn. Verwacht wordt dat er op termijn een aantal e-depots zal zijn, waar wij ons gedeelte van het archief dat voor de eeuwigheid bewaard moet blijven, aan overdragen. Goirle neemt (samen met gemeenten in de regio onder de paraplu van het RAT) deel aan het project, om tot standaarden te komen die de condities gaan vormen om digitale stukken voor de eeuwigheid te bewaren.

Een eDepot is een combinatie van hardware, software, middelen en vooral mensen en afspraken. Het doel is om digitale archieven zodanig duurzaam te bewaren, dat de toegankelijkheid, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van (overheids)informatie gewaarborgd blijft. Archieven zijn essentieel voor het goed functioneren van de democratische rechtsstaat en openbaarheid van bestuur. In toenemende mate ontstaan door zaakgericht werken archieven alleen nog maar in digitale, denk bijvoorbeeld aan digitale foto's en films en e-mails.

Wanneer informatie verloren gaat of niet goed bewaard wordt, kan de gemeente Goirle (financiële) risico's lopen en zelfs imagoschade oplopen. Daarnaast moet de gemeente ook voldoen aan wetgeving omtrent informatiemanagement. Hierdoor is het noodzakelijk zorg te dragen voor een transparante, goed georganiseerde en gecontroleerde digitale bewaarplaats. Een duurzaam en verantwoord eDepot draagt hieraan bij. Zo kunnen in het laatste stadium van documentbeheer documenten op een goede manier worden voor de langere termijn of permanent worden opgeslagen.

4. Wat mag het kosten?

Er is sprake van incidentele en structurele kosten. In onderstaand overzicht worden de kosten uitgesplitst naar incidenteel en structureel.

Incidentele kosten (in 2016)

<i>Nieuwe dienstverlening</i>	<i>Kosten</i>
Invoeren thuisbezorgen reisdocumenten	€ 5.000,00
Aanschaf + aanleg klantgeleidingssysteem (inclusief implementatie en opleiding)	€ 26.000,00
Aanschaf sms module	€ 1.750,00
Verbetering indoordekking mobiele telefonie	€ 83.000,00
<i>Zaakgericht werken</i>	
Module digitale besluitvorming/digitaal vergaderen	€ 7.000,00
Aanschaf benodigde hardware	€ 25.000,00
Kosten vervanging en inrichting tbv eDepot	€ 25.000,00
Totaal incidentele kosten	€ 172.750,00

Structurele lasten (vanaf 2017)

<i>Nieuwe dienstverlening</i>	<i>Kosten</i>
Softwareservice klantgeleidingssysteem	€ 1.700,00

Agendapunt:

Kosten sms-berichten	€ 750,00
Formatie-uitbreiding scheiding receptie en telefonie	€ 62.000,00
Onderhoud indoordekking mobiele telefonie	€ 3.000,00
<i>Zaakgericht werken</i>	
Jaarlijkse licentiekosten module digitale besluitvorming	€ 5.750,00
Totaal structurele lasten	€ 73.200,00

Om de incidentele lasten te dekken wordt voorgesteld om te beschikken over de Algemene weerstandsreserve (AWR). De structurele lasten worden verwerkt in de conceptbegroting 2017 en de meerjarenbegroting.

5. Communicatie en participatie / inspraak

nvt

6. Vervoltraject besluitvorming

Uw raad wordt verzocht het benodigde budget beschikbaar te stellen.

7. Fatale beslisdatum

De gemeenteraad kan een besluit nemen in haar raadsvergadering van 27 september 2016.

8. Voorstel

1. Een budget beschikbaar stellen van eenmalig € 172.750,00 voor 2016 en dit de dekken door te beschikken over de Algemene weerstandsreserve (AWR) ten behoeve van de doorontwikkeling van nieuwe dienstverlening en zaakgericht en de begroting 2016 hiervoor te wijzigen.
2. De structurele lasten van de doorontwikkeling van nieuwe dienstverlening en zaakgericht werken op te nemen in de meerjarenbegroting vanaf het begrotingsjaar 2017.

burgemeester en wethouders van Goirle

Machteld Rijsdorp, burgemeester
Michel Tromp, secretaris

Agendapunt:

De raad van de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 30-05-2016

gelezen het advies van de commissie Algemene Zaken, Ruimte, Welzijn d.d. 07-09-2016;

gelet op de Gemeentewet;

b e s l u i t :

1. Een budget beschikbaar stellen van eenmalig € 172.750,00 voor 2016 en dit de dekken door te beschikken over de Algemene weerstandsreserve (AWR) ten behoeve van de doorontwikkeling van nieuwe dienstverlening en zaakgericht en de begroting 2016 hiervoor te wijzigen.
2. De structurele lasten van de doorontwikkeling van nieuwe dienstverlening en zaakgericht werken op te nemen in de meerjarenbegroting vanaf het begrotingsjaar 2017.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 27-09-2016.

, de voorzitter

, de griffier