

**VOORBLAD VOOR RAADSBUNDEL**, bundelnummer: 6

1. Onderwerp:	Zero based budgeting, thema dienstverlening	
2. Voor welke raads­cyclus:	19 april, 4 <sup>e</sup> cyclus 2012	
3. Agendering:	<input type="checkbox"/>	Raadsrotonde in Dru Cultuurfabriek
	<input checked="" type="checkbox"/>	Gemeenteraadsvergadering in Dru Cultuurfabriek
	<input type="checkbox"/>	Werkbezoek op locatie: .....
4. Behandelwijze:	<input type="checkbox"/>	Bespreken
	<input type="checkbox"/>	Kennis van nemen
	<input type="checkbox"/>	Richting geven aan kaderstelling
	<input type="checkbox"/>	Controleren
	<input checked="" type="checkbox"/>	Vaststellen door gemeenteraad
5. Indien raadsrotonde, hoeveel behandel­tijd is naar schatting nodig:	<input type="checkbox"/>	drie kwartier
	<input type="checkbox"/>	een uur
	<input type="checkbox"/>	vijf kwartier
	<input type="checkbox"/>	twee uur
	<input type="checkbox"/>	twee en een half uur
6. Samenvatting hoofdpunten:	Als uitvoering van het collegeprogramma “Doorzetten” is in het kader van de strategische heroriëntatie een themanotitie dienstverlening opgesteld. Deze notitie is op 1 maart oriënterend besproken in een raadsrotonde. De raad heeft aangegeven in te zetten op digitalisering en één centrale plek voor de publieksbalie. De notitie is vervolgens enigszins aangepast. Verder is een raadsvoorstel geschreven. De raad wordt voorgesteld in te stemmen met dit raadsvoorstel.	
7. Aan raadsleden mee te zenden stukken:	Raadsvoorstel en themanotitie	
8. Achterliggende stukken:	Geen	
9. Is er behoefte aan een mondelinge inleiding/ toelichting:		
10. Zijn er burgers, bedrijven, organisaties die bericht van raadsbehandeling moeten krijgen?		
11. Opmerkingen Van het Presidium:		
12 Portefeuillehouder:	J.P.M. Alberse	
13 Meer informatie bij:	A. Berkelaar tel.: 0315 292 292 <a href="mailto:a.berkelaar@oude-ijsselstreek.nl">a.berkelaar@oude-ijsselstreek.nl</a>	
14. Opmerkingen raadsgriffie		

# Raadsvoorstel

12 int00221

Datum raadsvergadering : 19 april 2012

Bundelnummer : 6

Onderwerp : zero based budgeting, thema dienstverlening

## Voorgestelde beslissing:

1. In te stemmen met:
  - één centrale publieksbalie in het gemeentehuis;
  - inzetten op digitalisering;
2. In te stemmen met de zbb-notitie dienstverlening

## Aanleiding

In het collegeprogramma voor 2010-2014 "Doorzetten" is zero-based budgeting (zbb) als richting voor vernieuwing aangegeven. Dit wordt bevestigd in de programmabegroting 2011-2014. Afgesproken is dat met behulp van zbb de begroting opnieuw wordt opgezet alsof deze van de grond af aan moet worden opgebouwd. De kaders hierbij zijn dat de dienstverlening in de winkel op het huidige, hoge niveau blijft, dat we flexibel willen inspelen op de veranderende maatschappij en dat we snel willen inspelen op de lokale vraag. Daarbij is er een financiële kader: de begrote taakstellingen moeten worden gerealiseerd. Met deze kaders in de hand zijn wij aan de slag gegaan met de strategische heroriëntatie. Van deze heroriëntatie heeft u een weerslag kunnen lezen in het zbb-bulletin. Bovendien heeft het een zestal thematische notities met concrete maatregelen opgeleverd.

Op 26 januari hebben wij hierover met u voor het eerst van gedachten gewisseld. Dit heeft geleid tot een raadsvoorstel m.b.t. de geformuleerde uitgangspunten en het toekomstbeeld. Op 1 maart is het thema dienstverlening aan de orde geweest. Overeenkomstig de gemaakte procedureafspraken doen wij u hierbij nu het raadsvoorstel met betrekking tot dit thema ter besluitvorming toekomen. Het voorstel bestaat uit dit voorstel met een bijlage waarin het thema nader is uitgewerkt.

## Wat wordt met beslissing bereikt

- De inwoners kunnen voor al hun gemeentevragen terecht bij de publieksbalie in het gemeentehuis;
- Steeds meer gemeentezaken kunnen door de inwoners digitaal afgehandeld worden;
- Het grootste deel van de vragen van de inwoners kunnen direct telefonisch of aan de publieksbalie afgehandeld worden;
- Een structurele besparing van € 50.000,- vanaf 2014;
- De basis wordt gelegd voor verdergaande samenwerking in de regio, o.a. voor het inrichten van een regionaal callcenter voor de telefonische dienstverlening.

## Argumenten om in te stemmen met voorgestelde beslissing(en)

- 1.1 *De voorstellen zijn in lijn met de geformuleerde uitgangspunten en het toekomstbeeld.*

De publieke dienstverlening is bij uitstek de kerntaak van onze gemeente en maakt de verbinding tussen inwoner en overheid. Daarnaast biedt de samenwerking in de regio de mogelijkheid om de kwaliteit van de antwoorden en besluiten op een hoog niveau te houden, zonder dat we zelf allerlei specialisten in dienst moeten houden.
- 1.2 *De voorstellen kunnen rekenen op het nodige draagvlak in de samenleving.*

De inwoners verwachten een dienstverlening die klantgericht is en gebruik maakt van moderne technische mogelijkheden.
- 1.3 *De voorgestelde hoofdlijnen van het beleid zijn in lijn met de gedachten van de raad.*

In de raadsrotonde van 1 maart heeft de raad unaniem gesteld voorstander te zijn van één plek voor de gemeentelijke dienstverlening. Het is dan het meest logisch te kiezen voor een centrale publieksfunctie in het gemeentehuis. Verder heeft de raad aangegeven flinke stappen te willen zetten op het vlak van digitalisering.

*1.4 De voorstellen leveren een bijdrage aan de financiële zbb-taakstelling.*

Door meer (aan)vragen door de publieksbalie te laten afhandelen, kunnen de vakafdelingen met minder mensen haar werkzaamheden uitvoeren. Door de publieksbalie in te richten met één team kan er bezuinigd worden op het huidige personeel dat de verschillende balies beminst. Hiervoor hebben wij in lijn met de gedachten van de raad een taakstelling opgenomen. Samenwerking op het gebied van het callcenter biedt de mogelijkheid om nog verder te besparen op personeel. Hiervoor beschikken wij nog over te weinig gegevens om een zinnige inschatting te maken.

*1.5 De voorstellen zijn uitvoerbaar.*

Door het invoeren van het zaakstelsel is het mogelijk om steeds meer (aan)vragen digitaal af te handelen. De te realiseren bezuinigingen op het gebied van personeel zijn wel uitvoerbaar, maar vanwege de WW-plichtigheid van de gemeente, duurt het enige jaren voordat de bezuiniging daadwerkelijk gerealiseerd wordt.

*2.1 In de notitie zijn de voorstellen onder voorstel 1 opgenomen en toegelicht.*

Met name de reden waarom we als gemeente kiezen voor het inzetten op dienstverlening en daar ook kosten voor willen maken, is in de notitie uitgebreid verwoord en toegelicht. Daarnaast is onderbouwd hoe de potentiële bezuiniging op personeel eruit ziet.

*2.2 In de notitie is alle overige voor de besluitvorming noodzakelijke informatie opgenomen.*

Het gaat dan name over de afhankelijkheden die deze voorstellen hebben met de overige ontwikkelingen binnen de organisatie. Verder is aandacht besteed aan de overige opmerkingen van de raad op het gebied van zoveel mogelijk directe dienstverlening, een sobere uitstraling van de publieksbalie en privacy.

## Kanttekeningen

*a. Het is de vraag of de financiële taakstelling gehaald wordt.*

De informatie onder kosten/baten/dekking is nog niet hard. Zo moeten er nog afspraken met het personeel worden gemaakt (sociaal plan). De uitvoering van het besluit zal een en ander duidelijk maken. Wij zullen u hierover, zoals afgesproken, regelmatig informeren.

## Kosten, baten, dekking

Hieronder een indicatie van de kosten die de digitalisering van de dienstverlening met zich meebrengt:

- Aanschaf en implementatie van een zaakstelsel € 150.000,-
- Opleiden van medewerkers publieksbalie € 35.000,-
- Aanschaf en inrichting nieuwe website € 45.000,-

De investeringskosten voor het invoeren van zaakgericht werken, het opleiden van de medewerkers en het inrichten van een nieuwe website zijn opgenomen in de meerjarenbegroting 2012-2015. Bij deze budgetten zijn de kosten van externe inhuur, waar nodig, opgenomen. Verder moet er jaarlijks rekening worden gehouden met bedragen voor het onderhoud en beheer van het zaakstelsel en de website. Ook de vaardigheden van de medewerkers moeten jaarlijks onderhouden worden. Met deze kosten is nu nog onvoldoende rekening gehouden in de budgetten, omdat nog niet duidelijk is hoe hoog die kosten zullen worden.

Verder hebben we te maken met de huisvestingskosten. Bij het inrichten van één centrale publieksbalie is een indicatie van de te verwachten kosten: € 100.000,-

De dekking voor deze kosten moet nog gevonden worden in de huidige begroting.

De te verwachten baten van het inrichten van één team voor het beminsten van de publieksbalie is een efficiëntievoordeel dat uitgedrukt kan worden in:

- 1 fte publieksbalie medewerker vanaf 2014: € 50.000,-

## Uitvoering

### Planning

- Het besluit wordt uitgewerkt in een jaarplan.
- Het jaarplan wordt ter kennis gebracht van de raad.

### Personeel

Het personeel is betrokken bij het verder uitwerken van het raadsvoorstel en de notitie, in de verschillende projecten die hiervoor zijn opgezet.

*Communicatie/participatie*

De inwoners worden bij het thema betrokken via:

- Persberichten via Gelderlander
- Nieuwsbericht op gemeentepagina
- Website

Personeel via:

- OR/GO
- Bijeenkomsten
- Persoonlijke communicatie

*Evaluatie/verantwoording*

Dit vindt plaats via beraps/jaarrekening (scorecard)

Burgemeester en wethouders,

G.H. Tamminga  
secretaris

J.P.M. Alberse  
burgemeester

## **Notitie Zbb-heroriëntatie: Dienstverlening**

### **Context**

In de raadsrotonde over de Zbb-heroriëntatie over dienstverlening van 1 maart jl. is gesproken op welke manier de gemeente haar publieksbalie het beste kan inrichten. En welke elementen leidend moeten zijn in de dienstverlening. In deze notitie is eerdere informatie over dienstverlening verder aangevuld met de richting die de raad heeft gekozen.

Dienstverlening is een thema binnen de Zbb heroriëntatie. Niet zozeer omdat er op dit gebied flinke bezuinigingen zijn te realiseren, maar omdat het bij Zbb ook gaat om de manier van werken en keuzes maken. En wij willen graag uitblinken in onze dienstverlening aan onze inwoners.

### **Voorstel**

#### **Via welke kanalen is de gemeente bereikbaar?**

De dienstverlening van de gemeente aan haar inwoners is mensgericht met een hoog niveau van service en efficiëntie. Dienstverlening is het visitekaartje van de gemeente aan haar inwoners. Wanneer de inwoner de gemeente nodig heeft, dan is deze gemakkelijk te bereiken. Zowel telefonisch, via de post, via het internet of aan de publieksbalie. Als gemeente willen we zwaar inzetten op een betere digitale dienstverlening, omdat dit is wat de inwoners steeds meer van ons gaan verwachten. Op die manier zijn we voor veel onderwerpen 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. De inwoner kan veel producten via internet aanvragen en de voortgang van de afhandeling kan via de persoonlijke internetpagina gevolgd worden. Maar het is de inwoner die kiest op welke manier hij of zij contact met ons wil hebben en dat betekent dat ook onze telefonische dienstverlening optimaal moet zijn. En wanneer men ervoor kiest om langs te gaan bij de publieksbalie dan is het uitgangspunt dat het merendeel (80%) van de vragen direct aan deze balie afgehandeld worden.

#### **De locatie(s) van de balie en het aantal balies**

Momenteel hebben wij een aantal balies, c.q. plekken waar de contacten met de inwoners plaatsvinden. De centrale balie is in het gemeentehuis. Verder hebben wij de Iswi-balie en de contacten van de buitendienst in de wijk.

Wij willen naar een betaalbare, sobere balie toe die het meest recht doet aan onze doelstellingen, klantgericht is, voldoet aan de eisen die privacy eraan stelt en maximaal gebruik maakt van de nieuwe (digitale) mogelijkheden. De centrale balie blijft in het gemeentehuis. Er wordt onderzocht in hoeverre het mogelijk is om de balies van de Stadsbank en/of ISWI ook een plek te geven in het gemeentehuis. Op die manier kunnen we een breder palet van zorg aanbieden. Het is mogelijk om, door het nieuwe werken breed in te voeren in de gemeentelijke organisatie, zoveel ruimte aan werkplekken te winnen dat hiervoor de 'nieuwbouw'-vleugel vrij gemaakt kan worden.

#### **Regionale samenwerking**

De maatwerk-vragen van inwoners, die meer specialisme vergen zullen uitgezet en bewaakt worden door de medewerkers van de publieksbalie. Of we het specialisme nu zelf in huis hebben of daarvoor bij collega's in de regio terecht kunnen, daar moet de inwoner bij Oude IJsselstreek geen nadelige gevolgen van ondervinden. Er moet voldoende aandacht zijn voor de lokale 'kleur' in de dienstverlening.

Door het afstemmen van de werkprocessen is het ook mogelijk om bijvoorbeeld samen met gemeente Doetinchem een callcenter in te richten. Op die manier verminderen we de kwetsbaarheid qua bezetting én is het mogelijk door samenvoeging van de teams kennis te delen en te bezuinigen op personeel. Wanneer de werkprocessen van de publieksbalie als gemeenten op elkaar afgestemd worden, is het mogelijk daarin ook één team te vormen. Het uitgangspunt blijft hierbij steeds dat de vragen van de inwoner lokaal, aan de publieksbalie in het gemeentehuis of via het bekende telefoonnummer van de gemeente worden afgehandeld.

## Argumenten

- De publieke dienstverlening is bij uitstek de kerntaak van onze gemeente en maakt de verbinding tussen inwoner en overheid.
- De inwoners verwachten ook een dienstverlening die klantgericht is en gebruik maakt van moderne technische mogelijkheden.
- Door meer (aan)vragen door de publieksbalie te laten afhandelen, kan de back-office met minder mensen haar werkzaamheden uitvoeren.
- Door de medewerkers van de publieksbalie één team te laten zijn, is het minder kwetsbaar.
- Door de publieksbalie in te richten met één team kan er bezuinigd worden op het huidige personeel dat de verschillende balies bemenst.
- Samenwerking in de regio biedt de mogelijkheid om de kwaliteit van de antwoorden en besluiten op een hoog niveau te houden, zonder dat we zelf allerlei specialisten in dienst moeten hebben.
- Samenwerking op het gebied van het callcenter biedt de mogelijkheid om te besparen op personeel.
- Samenwerking op het gebied van het callcenter biedt de mogelijkheid om de kwaliteit van de telefonische dienstverlening te verhogen.

## Kanttekeningen

In de definitie van 'de' inwoner betekent uitblinken in dienstverlening: direct het gevraagde antwoord, advies, product of dienst leveren. Een dienstverlenende organisatie is een organisatie waarin de vraag van de inwoner centraal staat (vraaggericht) en snelle afhandeling van vragen, adviezen, aanvragen en verzoeken voorop staat.

Publieke dienstverlening is ook complex. De burger vraagt aan de overheid duidelijke antwoorden. Zorgvuldigheid staat daarbij voorop. Onze inwoners kunnen erop vertrouwen een juist antwoord te krijgen, een goed advies en een correct product. Snel waar mogelijk, altijd op maat in heldere bewoordingen.

- Er is een zware ICT-investering nodig om de geschetste inrichting van de dienstverleningsorganisatie te realiseren. Een zaakstelsel moet aangeschaft en ingericht worden.
- Er zal veel geïnvesteerd moeten worden in de opleiding en training van de medewerkers. Zowel op het gebied van houding en gedrag als op vaardigheden zoals luisteren naar de vraag, goed en makkelijk zoeken in het zaakstelsel om snel de informatie te vinden.
- Het is onze verwachting dat meer service aan de inwoner betekent dat dit hogere kosten met zich meebrengt, al is het wel mogelijk om op termijn op basis van een efficiëntere manier van werken 1 fte publieksbalie medewerker te bezuinigen.

## Financiën

Hieronder een grove indicatie van de eenmalige kosten die m.n. de digitalisering van de dienstverlening met zich meebrengt:

Invoering zaakgericht werken	€ 150.000,-
Opleiden van medewerkers front office	€ 35.000,-
Aanschaf en inrichting nieuwe website	€ 45.000,-

De investeringskosten voor het invoeren van zaakgericht werken, het opleiden van de medewerkers en het inrichten van een nieuwe website zijn opgenomen in de meerjarenbegroting 2012-2015. Bij deze budgetten zijn de kosten van externe inhuur, waar nodig, opgenomen.

Verder moet er jaarlijks gerekend worden met bedragen voor het onderhoud en beheer van het zaakstelsel en de website. Ook de vaardigheden van de medewerkers moeten jaarlijks onderhouden worden. Met deze kosten is nu nog onvoldoende rekening gehouden in de budgetten, omdat nog niet duidelijk is wat die kosten zullen worden.

Verder hebben we te maken met de huisvestingskosten. Deze zijn sterk afhankelijk van de te maken keuzen. Kiezen we voor een centrale moderne huisvesting, dan worden de kosten indicatief becijferd op: Huisvesting publieksbalie € 100.000,-  
De huisvestingskosten zijn nog niet geraamd. Er moet nog onderzocht worden op welke wijze deze kosten het beste gedekt kunnen worden.

### **Taakstelling**

De mogelijkheid om op termijn door efficiëntie een bezuiniging te realiseren wordt op dit moment als volgt ingeschat: per 2014 is team publieksbalie met 1 fte geslonken. Dit betekent vanaf dat moment een structurele bezuiniging van € 50.000,-.

### **Uitvoering**

Binnen de gemeente loopt het project Gemeente heeft Antwoord© dat de onderdelen zaakgericht werken, nieuwe website en ook de opleiding van de medewerkers omvat. In samenwerking met gemeente Doetinchem wordt op dit moment het zaakstelsel aanbesteed. De planning is dat in juni de aanbesteding is afgerond. Daarna volgt de inrichting van het stelsel, dat de meeste werkprocessen van de gemeentelijke organisatie zal gaan bevatten.