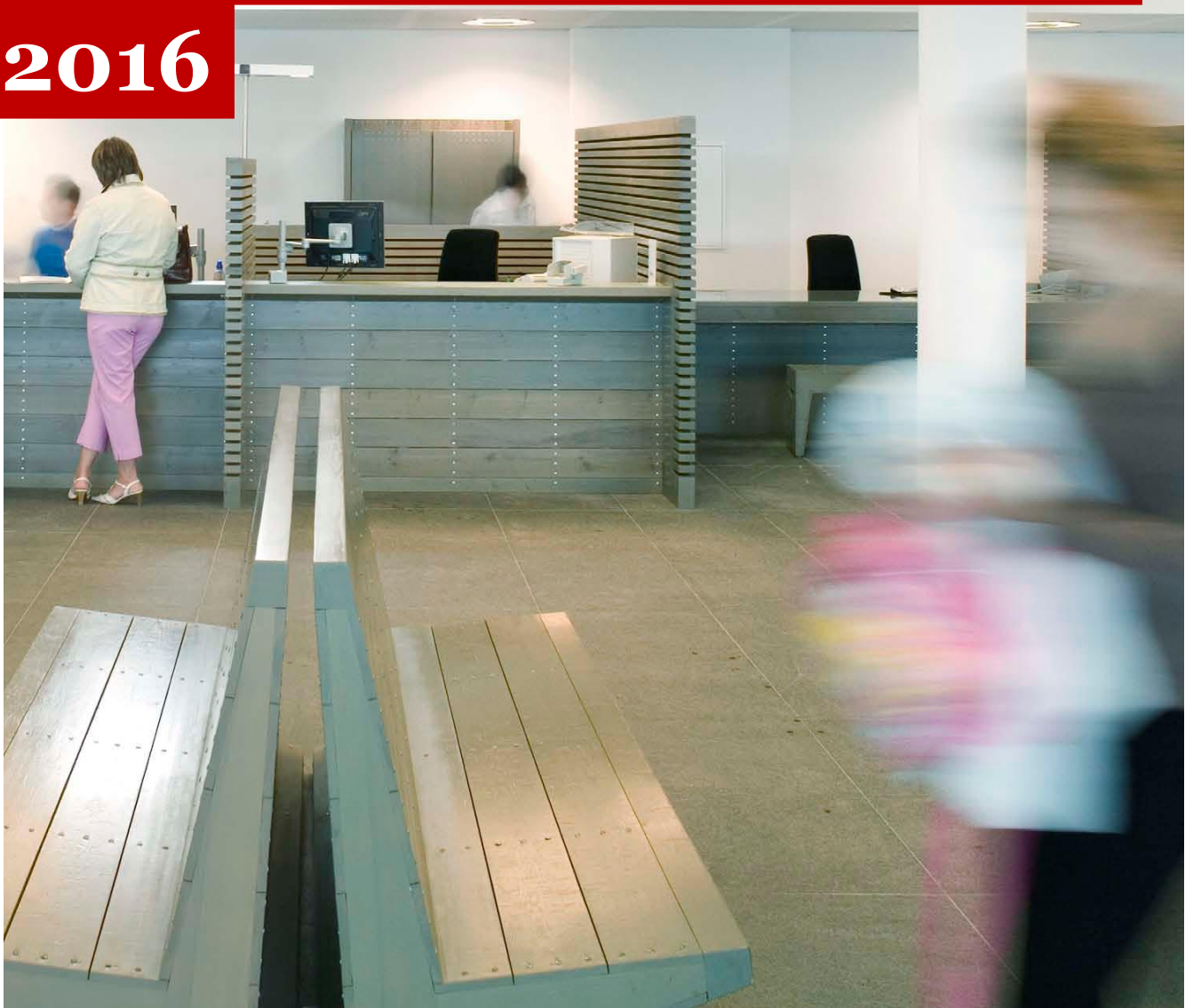


Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2016



Gemeente Maastricht

1 Managementsamenvatting

Jaarlijks levert Publieke Dienstverlening duizenden producten aan burgers en bedrijven, online, telefonisch, per post, per e-mail en aan de balie. Nieuw is dat dat sinds een paar maanden ook via Facebook en Whatsapp kan. Daarnaast staan er dit jaar weer een flink aantal projecten op de rol. Verder is er op 6 april 2016 het raadgevend referendum over de wet tot goedkeuring van de Associatieovereenkomst tussen de EU en Oekraïne en heeft Publieke Dienstverlening een behoorlijk aandeel in de Bestuursopdracht Dienstverlening. Dit zijn slechts enkele voorbeelden van onze projecten. Een compleet overzicht vindt u in hoofdstuk 2.

Hoofdstuk 3 handelt over de bedrijfsvoering. Personeelsbeleid, taakstellingen, financiën en risico's zijn daar de paragrafen.

Al deze onderdelen uit het Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2016 staan in relatie tot onze opdracht: optimale dienstverlening aan burgers en bedrijven in Maastricht.

Namens medewerkers, adviseurs en management,

Liesbeth Houben
Directeur Publieke Dienstverlening

2 Productie

Product Publieke dienstverlening

Productomschrijving

Publieke dienstverlening is de manier waarop en de snelheid waarmee de gemeente Maastricht met burgers, bedrijven en instellingen omgaat. In een gemeenschappelijke visie op dienstverlening verwoorden gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en het Rijk hun gedeelde ambitie: één overheid die gemakkelijk toegankelijk is.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- de vraag centraal
- snel en zeker
- samenwerking
- geen overbodige vragen
- transparant en aanspreekbaar en
- efficiënt

Productdoel

We willen gemakkelijk toegankelijk zijn voor burgers, bedrijven en instellingen.

Wat merkt de samenleving daarvan?

Dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Klanttevredenheid*	2012	2013	2014	2015	Ambitie 2016
Balie GemeenteLoket	7,7	7,7	8,1	8,3	8,3
Callcenter 14043	7,6	7,6	8,3	8,8	8,8
Online via www.gemeentemaastricht.nl	7,1	6,2	7,6	7,8	7,8

* Bron Benchmarking Publiekszaken

Wat gaan we doen in 2016? Wat zijn de opdrachten?

We hanteren normen voor de kwaliteit van dienstverlening

De gemeente Maastricht heeft in het Burgerhandvest normen afgesproken over de kwaliteit van de dienstverlening. Het Burgerhandvest maakt voor de burger transparant welke resultaten hij mag verwachten. Dit is te vinden op www.maastricht.nl

	Servicenorm	2015	Ambitie 2016
Telefoon	Binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn	82%	100%
E-mail PD	Antwoord binnen 2 weken	95%	100%
Brieven PD	Antwoord binnen 4 weken	97%	100%
Balie, vrije inloop (21,5 uur/week)	Max. 20 minuten wachttijd	91%	100%
Balie, op afspraak (30,5 uur/week)	Max. 5 minuten wachttijd	93%	100%

Bestuursopdracht Dienstverlening

In 2018 is de dienstverlening zo veel mogelijk gedigitaliseerd en op hoofdonderdelen en belangrijke thema's Engelstalig. De loketfunctie blijft. Het uitgangspunt is een verbetering van de dienstverlening en klantgerichtheid van onze gemeenteambtenaren. Hiertoe is een bestuursopdracht dienstverlening geformuleerd, die inzet op een 10-tal thema's.

1.	Online Dienstverlening																																									
	Gemeentelijke informatie is nu al 24 uur per dag beschikbaar via www.gemeentemaastricht.nl Daarnaast zijn er steeds meer producten en diensten online verkrijgbaar. Dat aantal bouwen we de komende jaren waar mogelijk snel uit. Voor een behoorlijk aantal producten en diensten zal online afgifte niet mogelijk worden. Bijvoorbeeld in verband met identiteitsvaststelling, geringe aantallen of complexe dienstverlening. Er blijft dus altijd een fysieke balie.																																									
Ambitie 2018	Alle producten die geschikt zijn voor online dienstverlening zijn in 2018 online verkrijgbaar.																																									
Wat is gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie van alle 340 producten in de Producten- en Dienstencatalogus (inclusief producteigenaar, indeling per organisatieonderdeel en per begrotingsprogramma). • Per product is bepaald wat het bestaande en gewenste niveau is wat betreft aanvraagproces, afhandelingsproces en dienstverleningskanaal. Bepaald is dat 208 producten in meer of mindere mate geschikt zijn voor online dienstverlening. • Campagnegebruik online producten is gestart. 																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aantal beschikbare online producten</th> <th>2014-2015</th> <th>Ambitie 2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gereed</td> <td>82</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>In voorbereiding</td> <td>31</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Nog opstarten</td> <td>95</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>208</td> <td>208</td> </tr> </tbody> </table>		Aantal beschikbare online producten	2014-2015	Ambitie 2018	Gereed	82	208	In voorbereiding	31	0	Nog opstarten	95	0	Totaal	208	208																									
Aantal beschikbare online producten	2014-2015	Ambitie 2018																																								
Gereed	82	208																																								
In voorbereiding	31	0																																								
Nog opstarten	95	0																																								
Totaal	208	208																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">82 beschikbare online producten gemeente Maastricht</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Aansprakelijkstelling gemeente</td> <td>- Gemeentegids</td> </tr> <tr> <td>- Afvalcontainers GFT</td> <td>- Gemeenteraadsverkiezingen, kandidaat stellen</td> </tr> <tr> <td>- Afvalkalender</td> <td>- Gevonden voorwerpen</td> </tr> <tr> <td>- Afvalpas</td> <td>- Hondenbelasting aanmelden</td> </tr> <tr> <td>- Afvalstoffenheffing</td> <td>- Hondenbelasting afmelden</td> </tr> <tr> <td>- Afvalwater lozen vergunning</td> <td>- Horecabedrijf beginnen</td> </tr> <tr> <td>- Alarminstallatie installeren vergunning</td> <td>- Individuele inkomstenstoeslag</td> </tr> <tr> <td>- Amateurkunst boekjaarsubsidie</td> <td>- Inrit vergunning</td> </tr> <tr> <td>- Amateurkunst incidentele subsidie</td> <td>- Kiezerspas aanvraag</td> </tr> <tr> <td>- Amateurkunst projectsubsidie</td> <td>- Leerlingenvervoer</td> </tr> <tr> <td>- Archief van de gemeente</td> <td>- Monument financiële regelingen</td> </tr> <tr> <td>- Asbestverwijdering</td> <td>- Monument vergunning</td> </tr> <tr> <td>- Automatische incasso</td> <td>- Muziekmelding horeca</td> </tr> <tr> <td>- Basisregistratie personen</td> <td>- Nederlandschap, bewijs van</td> </tr> <tr> <td>- Belastingen, betalingsregeling</td> <td>- Omgevingsvergunning</td> </tr> <tr> <td>- Belastingen, kopie aanslag</td> <td>- Omgevingsvergunning milieu</td> </tr> <tr> <td>- Belastingen, kwijtschelding</td> <td>- Onroerendezaakbelasting</td> </tr> <tr> <td>- Bereken uw recht</td> <td>- Ouderlijk gezag</td> </tr> <tr> <td></td> <td>- Podium24 voor ondernemers</td> </tr> </tbody> </table>		82 beschikbare online producten gemeente Maastricht		- Aansprakelijkstelling gemeente	- Gemeentegids	- Afvalcontainers GFT	- Gemeenteraadsverkiezingen, kandidaat stellen	- Afvalkalender	- Gevonden voorwerpen	- Afvalpas	- Hondenbelasting aanmelden	- Afvalstoffenheffing	- Hondenbelasting afmelden	- Afvalwater lozen vergunning	- Horecabedrijf beginnen	- Alarminstallatie installeren vergunning	- Individuele inkomstenstoeslag	- Amateurkunst boekjaarsubsidie	- Inrit vergunning	- Amateurkunst incidentele subsidie	- Kiezerspas aanvraag	- Amateurkunst projectsubsidie	- Leerlingenvervoer	- Archief van de gemeente	- Monument financiële regelingen	- Asbestverwijdering	- Monument vergunning	- Automatische incasso	- Muziekmelding horeca	- Basisregistratie personen	- Nederlandschap, bewijs van	- Belastingen, betalingsregeling	- Omgevingsvergunning	- Belastingen, kopie aanslag	- Omgevingsvergunning milieu	- Belastingen, kwijtschelding	- Onroerendezaakbelasting	- Bereken uw recht	- Ouderlijk gezag		- Podium24 voor ondernemers
82 beschikbare online producten gemeente Maastricht																																										
- Aansprakelijkstelling gemeente	- Gemeentegids																																									
- Afvalcontainers GFT	- Gemeenteraadsverkiezingen, kandidaat stellen																																									
- Afvalkalender	- Gevonden voorwerpen																																									
- Afvalpas	- Hondenbelasting aanmelden																																									
- Afvalstoffenheffing	- Hondenbelasting afmelden																																									
- Afvalwater lozen vergunning	- Horecabedrijf beginnen																																									
- Alarminstallatie installeren vergunning	- Individuele inkomstenstoeslag																																									
- Amateurkunst boekjaarsubsidie	- Inrit vergunning																																									
- Amateurkunst incidentele subsidie	- Kiezerspas aanvraag																																									
- Amateurkunst projectsubsidie	- Leerlingenvervoer																																									
- Archief van de gemeente	- Monument financiële regelingen																																									
- Asbestverwijdering	- Monument vergunning																																									
- Automatische incasso	- Muziekmelding horeca																																									
- Basisregistratie personen	- Nederlandschap, bewijs van																																									
- Belastingen, betalingsregeling	- Omgevingsvergunning																																									
- Belastingen, kopie aanslag	- Omgevingsvergunning milieu																																									
- Belastingen, kwijtschelding	- Onroerendezaakbelasting																																									
- Bereken uw recht	- Ouderlijk gezag																																									
	- Podium24 voor ondernemers																																									

	<ul style="list-style-type: none"> - Bestemmingsplan inzage - Bestemmingsplan wijzigen - Bezwaarschrift indienen - Bijstand bijzondere - Bijstand sollicitatieplicht - Bijstand verblijf buitenland - Bijstandsuitkering - Bodemkwaliteitsrapportage - Bomen en kappen vergunning - Bouw en verbouw vergunning - Bouw en verbouw vergunningsvrij - Brandveilig gebruik gebouwen melding - Brandveilig gebruik gebouwen vergunning - Burgerinitiatief - Burgerlijke stand uittreksel of afschrift - Buurthuis of kantine vergunning - Calamiteiten bedrijven melding - Circus organiseren - Declaratieregeling - DigiD buitenland - DigiD Nederland - Drank- en horecaverunning - Drank- en horecaverunning leidinggevende wijzigen - Drugsmeldpunt - Emigreren - Evenement organiseren - Exploitatievergunning aanvragen - Exploitatievergunning wijzigen 	<ul style="list-style-type: none"> - Podium24 voor werkzoekenden - Rijbewijs eigen verklaring - Rijbewijs jongeren - Rioolheffing - Slopen monument vergunning - Slopen pand of woning melding - Stempas oproep om te stemmen - Tegemoetkoming premie aanvullende zorgverzekering - Transport ontheffing - Verhuizen - Verklaring omtrent gedrag - Verloren voorwerpen aangifte - Vuurwerk opslag en verkoop - Werkzaamheden uitvoeren vergunning - Woonwagen en –standplaats toewijzing - Woz-beschikking
Wat gaan we doen in 2016 - 2017?	<p>Verder werken aan het online brengen van producten die hiervoor geschikt zijn. Ambitie is 17 nieuwe producten in 2016 online beschikbaar te hebben. Daarnaast gaan we verder met de voorbereiding van groepen producten, zodat we deze in 2017 en 2018, overeenkomstig de ambitie, gelijktijdig online kunnen brengen.</p>	

2.	Kanaalsturing
	<p>De gemeentelijke diensten en producten kunnen via verschillende kanalen aan burgers, bedrijven en instellingen worden geleverd. Online, telefonisch, aan de balie, per post of e-mail en via social media. Burgers en bedrijven kiezen zelf hun contactkanaal. Middels actieve campagnes brengen we de verschillende mogelijkheden om producten aan te vragen onder de aandacht.</p>
Ambitie	<p>Burgers, bedrijven en instellingen leiden naar het meest optimale, vaak digitale, kanaal. De gemeente stuurt daarbij niet alleen op klanttevredenheid maar ook op efficiëntie. Niet alles hoeft via alle kanalen, en complexe producten hoeven niet volledig gedigitaliseerd te zijn. Verder kunnen verschillende doelgroepen</p>

	naar verschillende kanalen worden geleid.
Wat is gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • De inventarisatie van producten die voor kanaalsturing in aanmerking komen is klaar en sluit aan op de dimensies uit de inventarisatie “online dienstverlening” (onderdeel 1 uit deze bestuursopdracht). • Communicatie om het gebruik van het digitale kanaal te stimuleren heeft plaatsgevonden.
Wat gaan we doen in 2016-2017?	<p>Verdere oriëntatie of, en zo ja hoe, de invoering van een kanalenstrategie in Maastricht gewenst is. Een overweging kan zijn sommige producten alleen nog online of online en telefonisch aan te bieden. Een andere optie is om bijvoorbeeld de online producten goedkoper aan te bieden of sommigen zelfs gratis.</p> <p>Responsive website De website van de gemeente Maastricht krijgt een aangepast ontwerp om een responsive website te worden. De presentatie van de website wordt daarmee afgestemd op het apparaat waarop men deze bekijkt. De website wordt hierdoor beter toegankelijk voor mobiele gebruikers. Dit bevordert een de digitale dienstverlening. De inhoud blijft in dit traject ongewijzigd. De urgentie om de website responsive te maken is hoog. Naast dat mobiele gebruikers nu worden gehinderd in het digitaal regelen van hun zaken met de gemeente, straft Google sinds 2015 steeds meer websites die niet responsive zijn door deze lager (of helemaal niet) in zoekresultaten te tonen. Dat moeten we voorkomen, omdat Google veruit de belangrijkste ingang tot de gemeentewebsite is.</p>

3.	Engelstalig
	Maastricht is een internationale stad met hoogwaardige kennisindustrie en een universiteit. Daardoor wonen, werken, verblijven en studeren er steeds meer mensen die geen Nederlands spreken. Als gemeente passen wij de dienstverlening daar steeds meer op aan door relevante thema's en producten ook in het Engels aan te bieden. Daar gaan wij de komende jaren mee door.
Ambitie	Op hoofdonderdelen en belangrijke thema's is de dienstverlening steeds meer Engelstalig.
Wat is gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • Sinds 2014 worden de meest gevraagde 40 producten uit de Producten- en Dienstencatalogus op de website aangeboden in het Engels. • Informatie voor internationale studenten wordt aangeboden op de website “Ten things that you should know as a student in Maastricht” • De portal www.MyMaastricht.com van de Internationale Service Desk en Holland Expat Center South; • Engelse les voor medewerkers via Learn@maastricht.nl • Studenteninfopunt bij het GemeenteLoket. • Samenwerking Maastricht University en Zuid Hogeschool.
Wat gaan we doen in 2016-2017?	Continueren bovenstaande prestaties en nieuwe mogelijkheden benutten.

4.	Servicenormen
	Als gemeente willen wij burgers en bedrijven goed en snel van dienst zijn. Daarbij is het belangrijk dat bekend is wat men van ons kan verwachten. Daarom zijn er servicenormen o.a. voor telefonie, baliedienstverlening GemeenteLoket en afhandeling restpost.
Ambitie	Voor 1 januari 2016 zijn de servicenormen geactualiseerd voor alle organisatieonderdelen.
Wat is gerealiseerd	<ul style="list-style-type: none"> • De verschillende servicenormen zijn geïnventariseerd.

in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • De klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarks waar we als gemeente aan meedoen zijn in kaart gebracht; • Onze servicenormen zijn vergeleken met die van andere gemeenten en diverse landelijke standaards; • De servicenormen zijn geactualiseerd.
Wat gaan we doen in 2016-2017?	Beheer en resultaten communiceren.

5.	Callcenter en telefonische bereikbaarheid medewerkers
	Als gemeente hebben we sinds 2003 een callcenter en in 2011 is het centrale telefoonnummer 14043 ingevoerd. Jaarlijks komen er zo'n 140.000 gesprekken binnen. Tachtig procent van deze bellers heeft binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn. Vervolgens worden klanten in 80 procent van de gevallen in één keer geholpen. Om dit te realiseren is in 2013 de personele bezetting in het callcenter tijdelijk opgeplust en is er een verbeterplan geformuleerd. Daarnaast meten we de telefonische bereikbaarheid van individuele medewerkers.
Ambitie	De gemeente is goed telefonisch bereikbaar in lijn met de servicenorm voor het Callcenter en de gedragscode telefonie voor individuele medewerkers.
Wat is gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • Uit de in 2014 uitgevoerde evaluatie tijdelijke maatregelen is naar voren gekomen, dat de omvang van de bezettingsgraad van het Callcenter van cruciaal belang is voor het beantwoorden van de vraag hoe lang het duurt eer telefonische klanten een medewerker aan de lijn krijgen. Continuering van de per 1 juli 2013 ingevoerde personele uitbreiding in het Callcenter van 3,6 fte vindt daarom plaats in 2015 en 2016 (raadsbesluit, Programma-begroting 2015). • Inmiddels krijgt 85% van de klanten die 14043 bellen binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn; • Lopende projecten en het effect op de telefonische bereikbaarheid zijn in kaart gebracht en de implementatie is gestart; • De aanbevelingen assessment gemeentelijk Callcenter zijn waar relevant overgenomen en geïmplementeerd; • Om de terugbeldispline van medewerkers inzake het tijdig terugbellen van een ingesproken voicemailbericht te verbeteren zijn we in 2014 gestart met het maken van terugbelnotities. Het maken van terugbelnotities en de opvolging daarvan is mogelijk sinds 2014 dankzij het nieuw ingevoerde klantcontactsysteem. Inmiddels werken 25 teams met terugbelnotities. • In 2014 zijn de mogelijkheden van het eventueel extern positioneren van het callcenter verkend door een extern bureau. • Om inzicht te krijgen in de telefonische bereikbaarheid van teams via individuele nummers zijn een drietal metingen uitgevoerd. Inzicht in welke teams goed en minder goed telefonisch bereikbaar zijn is hierdoor verkregen.
Wat gaan we nog doen in 2016-2017?	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueren tijdelijke uitbreiding personeel callcenter en besluiten of deze uitbreiding voor 2017 en volgende jaren wel/niet wordt voortgezet. • Uitvoeren meting naar telefonische bereikbaarheid teams in ambtelijke organisatie via individuele nummers.

6.	Leanmanagement
	Leanmanagement is een methode die erop gericht is om maximale waarde voor de klant te realiseren met zo min mogelijk verspillingen. Door de "slanke" productie gaan de kosten omlaag en de afhandeltermijnen worden verkort. Praktisch betekent dit dat je per proces (product) alle stappen analyseert en zoveel mogelijk stappen uit je proces probeert te halen. Een aantal organisatie-onderdelen is al gestart met het "lean" maken van een aantal processen.

	Medewerkers, management en externe procesbegeleiders werken intensief samen om deze procesverbeteringen tot stand te brengen. Vanaf 2015 starten we met het implementeren.
Ambitie	Uiterlijk 2018 zijn de relevante gemeentelijk processen lean.
Wat is gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • Alle organisatieonderdelen zijn met één of meerdere leantrajecten gestart; • Sommige leantrajecten zijn afgerond. Deze komen nu in een volgende fase: het beheer waarbij het zaak is het behaalde resultaat vast te houden.
Wat gaan we doen in 2016-2017?	De organisatieonderdelen gaan verder met de diverse leantrajecten en het beheer van de processen die lean zijn. Prestaties lean specifiek vanuit PD worden verder op in dit bedrijfsplan beschreven.

7.	Klantgericht werken
	Dienstverlening is mensenwerk. Leiderschap, klantgerichte houding, goed geschoold personeel, afstemming processen, slimme ICT, kortom goede dienstverlening raakt de gehele organisatie. Om dit belang te onderschrijven is klantgericht werken, naast samenwerken en integriteit, als één van de drie kerncompetenties in de gesprekkencyclus opgenomen. Klantgericht werken wordt daarbij gedefinieerd als: "Je onderzoekt en houdt rekening met de wensen en behoeften van de in- en externe klant en partners. Je handelt hiernaar en geeft hoge prioriteit aan de servicebereidheid en klanttevredenheid".
Ambitie	Het klantgericht werken van medewerkers is gestegen ten opzichte van 2014.
Wat is gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • Door nieuwe HRM-instrumenten is het mogelijk de klantgerichtheid van medewerkers te meten. • In 2015 is een nulmeting verricht. • Via learn@maastricht volgen medewerkers trainingen die met klantgerichtheid te maken hebben.
Wat gaan we nog doen in 2016-2017?	Team P&O stelt in 2016 een beknopte rapportage inzake de verbetering van de klantgerichtheid van de medewerkers op.

8.	Heldere taal
Ambitie	In 2018 zijn al onze formulieren en brieven begrijpelijker en compacter dan nu.
Wat is al gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • Publieke Dienstverlening heeft 39 formulieren/brieven onder de loep genomen en waar mogelijk verbeteringen doorgevoerd; • Ook Sociale Zaken heeft inmiddels haar formulieren verbeterd; • Veiligheid & Leefbaarheid hebben tijdens het leantraject een groot aantal formulieren verbeterd; • Learn@maastricht.nl biedt medewerkers de training "Heldere brieven en e-mails schrijven" aan; • Het project 'Heldere taal' is in september 2015 gestart.
Wat gaan we nog doen in 2016-2017?	Continueren project 'Heldere taal'. 40 formulieren/brieven verbeteren.

9.	Dienstverleningsmonitoring
	Dienstverlening heeft alles te maken met tevredenheid bij burgers en bedrijven over de bejegening via balies, op straat, schriftelijk, telefonisch en online. Een hulpmiddel om de jaarlijkse vooruitgang te meten is een dienstverleningsmonitor. Er is al veel informatie beschikbaar maar deze is gefragmenteerd en het kost veel tijd om deze te verzamelen. Om te weten waar we nu staan en te sturen op verbetering is meer inzicht nodig.
Ambitie	Er is een actuele online dienstverleningsmonitor.
Wat is gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • De bestaande interne mogelijkheden zijn in beeld gebracht; • Er is aansluiting gezocht bij het in ontwikkeling zijnde dashboard

	<p>dienstverlening van de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken en de landelijke pilot “Vensters voor Dienstverlening”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het derde kwartaal van 2015 wordt een eerste versie van een dashboard dienstverlening via intranet ontsloten.
Wat gaan we doen in 2016-2017?	Actueel houden dashboard dienstverlening en waar mogelijk aansluiten bij relevante landelijke ontwikkelingen.

10.	Beelden bijstellen
	De beeldvorming over de gemeentelijke dienstverlening is nog te vaak negatief, terwijl er in de praktijk veel goed gaat. Incidenten krijgen veel aandacht. Via de social media gaat dit steeds sneller. Goede resultaten en mooie ontwikkelingen worden niet actief genoeg gecommuniceerd c.q. krijgen te weinig aandacht. We zetten in op actieve communicatie via bestaande kanalen, maar vooral ook via social media.
Ambitie	De dienstverleningsresultaten worden proactief gecommuniceerd.
Wat is gerealiseerd in 2014-2015?	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie over dienstverlening naar inwoners en bedrijven gaat via 1Maastricht (rubriek Bericht uit Maastricht). • Vernieuwde gemeentelijke website; • wekelijkse e-mail nieuwsbrief voor inwoners; • e-nieuws voor ondernemers; • reacties team webcare op social media berichten; • informatie op schermen in de gemeentelijke gebouwen. • Raad informeren via planning & control documenten en raadsinformatiebrieven. • Medewerkers informeren via intranet en het dashboard Dienstverlening.
Wat gaan we doen in 2016-2017?	Continueren bovenstaande prestaties.

Verwelkomen nieuwe inwoners	
<p>In het coalitieakkoord 2014 en in de raad van november 2015 is gevraagd invulling te geven aan een warm welkom voor nieuwe inwoners in Maastricht.</p> <p>Nieuwe inwoners ontvangen een welkomst/informatiefolder van het college van burgemeester & wethouders. Deze folder is tweetalig (Nederlands en Engels) en bevat praktische informatie die relevant is voor nieuwe inwoners. In de folder vindt men tevens vouchers voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Een gratis proefles bij Kumulus, inclusief een gratis consumptie bij Kumulus Herbenusstraat; ➤ Een gratis consumptie bij aankoop van een theaterkaartje van een voorstelling geprogrammeerd door Theater aan het Vrijthof; ➤ Een keer gratis zwemmen in het Geusseltbad (vrij-zwemmen, banen-zwemmen of aquafit); ➤ Een gratis rondleiding op het Geusseltpark inclusief het Geusseltbad. <p>De ouders van pasgeborenen ontvangen een babywikkeldoek met het logo van de gemeente Maastricht erop en een felicitatiekaart van het college van burgemeester en wethouders met daarin twee vouchers. Een voucher voor een gratis les ouder en kindzwemmen in het Geusseltbad en een voucher voor een gratis BoekStart kofferje inclusief gratis abonnement van Centre Ceramique.</p> <p>Mensen die Maastricht verlaten sturen we namens het college van burgemeester en wethouders een speciale kaart na met daarin een speldje met het logo van de stad erop.</p> <p>In maart 2016 is besluitvorming in het college voorzien. Voor de uitvoeringskosten wordt bij de kaderbrief een claim ingediend.</p>	

Opdrachten vanuit I&A - plan 2016

Naam opgave	(gedelegeerd) Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborging
16-03 Bestuursopdracht Dienstverlening Onderdeel Online dienstverlening	CZ - Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	CZ - Albert Royen
Betreft organisatieonderde(e)l(en) →	Generiek	Status opgave per 1/1/2016 →	Loopt door in 2016
Waarom deze opdracht? (aanleiding en beoogde effecten)	Beoogde resultaten	Afhankelijkheden	
Gemeentelijke informatie is nu al 24 uur per dag beschikbaar via www.gemeentemaastricht.nl Daarnaast zijn steeds meer producten en diensten online verkrijgbaar. <u>Ambitie 2018</u> Alle producten die geschikt zijn voor online dienstverlening zijn in 2018 online verkrijgbaar.	<u>Realisatie 2014-2015</u> Er heeft een inventarisatie van alle 340 producten in de Producten- en Dienstencatalogus plaatsgevonden. Per product is bepaald wat het bestaande en gewenste niveau is wat betreft aanvraag-, afhandelingsproces en dienstverleningskanaal. Bepaald is dat 208 producten in meer of mindere mate geschikt zijn voor online dienstverlening. Van deze groep zijn 72 producten op dit moment online beschikbaar. <u>Prestatie 2016</u> De volgende 17 producten zijn in 2016 online beschikbaar: Aanvraag afvalcontainer, Afvalpas aanvragen, Berm gebruiken, Bezoekerspas parkeren, Bezwaarschrift indienen, Container of steiger plaatsen, Gehandicaptenparkeerplaats, Geld inzamelen, Ontheffing milieuzone, Parkeervergunning woon/werk, Parkeren bewoners/bedrijven, Reclame verspreiden, Spandoek plaatsen, Standplaatsvergunning, Uitstalling exploiteren, Melding speelterrein, Verwijzingsborden plaatsen.	Overheidsbrede implementatie-agenda dienstverlening e-overheid.	

Resources lijnorganisatie	Resources SSC	Incidentele kosten / dekking	Structurele kosten /dekking
Vz projectteam 100 uur Leden projectteam en implementatie 400 uur	PM : 4 dagen p/w FB : 5 dagen p/w PM-assistent:1 dagp/w	Personeelskosten voor realisatie Dekking: € 50.000 – Claim reserve productiemiddelen CZ I&A 2016	

Naam opgave	(gedelegeerd) Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborging
16-12 Aanbesteding en implementatie Basisregistratie Personen (BRP)	CZ- Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	CZ – Albert Royen
Betreft organisatieonderde(e)(en) →	PD, SSC	Status opgave per 1/1/2016 →	Loopt door in 2016
Waarom deze opdracht? (aanleiding en beoogde effecten)	Beoogde resultaten	Afhankelijkheden	
In de BRP worden de gegevens straks landelijk opgeslagen, waardoor gegevens sneller beschikbaar, eenvoudiger bij te houden en van hogere kwaliteit zijn. Bovendien beschikt de BRP ook over gegevens van niet-ingezetenen. Alle gemeenten in Nederland gaan over van de GBA naar de BRP.	<u>Realisatie 2015</u> Ondersteuning aanbesteed <u>Prestaties 2016</u> <ul style="list-style-type: none"> • Gewijzigde werkende binnengemeentelijke doorlevering van persoonsgegevens • Nieuwe programmatuur aanbesteed en geïmplementeerd na regionale oriëntatie • Vervanging voor verkiezingenmodule • Aangehaakte gegevens zijn geborgd • Opgeleid personeel 		
Resources lijnorganisatie	Resources SSC	Incidentele kosten / dekking	Structurele kosten /dekking
Accountmedewerkers	Projectleider Adviseurs FB, TAB, Infra Netwerk Totaal: 2000 uren	€400.000 (aanname) Ten laste van vervangingsreserve PD	€15.000 (aanname) Ten laste van PD

Naam opgave	(gedelegeerd) Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Projectleider
16-84 Implementatie klantgeleidingsysteem	SZ – Huub Seyben PD – Liesbeth Houben	PD – Ine Maes voor PD deel	SSC - Pierre Jongen

Betreft organisatieonderde(e)l(en) →	SZ en PD	Status opgave per 1/1/2016 →	Loopt door in 2016
Waarom deze opdracht? (aanleiding en beoogde effecten)	Beoogde resultaten		Afhankelijkheden
Publieke dienstverlening(PD) en Sociale Zaken(SZ) maken samen gebruik van het klantgeleidingsysteem Qmatic waarvan PD eigenaar is. Beide partijen hebben een gewijzigde informatiebehoefte waardoor de huidige informatievoorziening niet meer voldoet. Daarnaast dateert de overeenkomst met Qmatic (voorheen 'Bavak') al van 29 november 2002 en zal Qmatic vanaf 1 januari 2017 niet langer ondersteund worden. Dit betekent dat het huidige klantgeleidingsysteem, middels een aanbesteding, vervangen moet worden om te voldoen aan de wensen en eisen van PD en SZ en om de continuïteit van het klantgeleiding proces te kunnen garanderen.	<p>Gerealiseerd in 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informatiebehoefte is in kaart gebracht - Wensen en eisen zijn geformuleerd <p>Nog te realiseren in 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geïmplementeerd klantgeleidingsysteem die beide klanten en locaties kan ondersteunen - Toekomstbestendig informatiesysteem - Opgeleide medewerkers 		<ul style="list-style-type: none"> • Herinrichting beursplein Werkplein
Resources lijnorganisatie	Resources SSC	Incidentele kosten / dekking	Structurele kosten /dekking
Teammanager PD Klantbedieningsregisseur PD Medewerker gemeenteloket PD Kwaliteitsmedewerker (SZ) Senior medewerker balie (SZ)	Projectleider FB TAB Adviseurs GM, IM, beveiliging en architect	€162.000 (inclusief BTW)	€12.000
		Financieringsreserve Productiemiddelen PD/ Financieringsreserve Productiemiddelen SZ	Exploitatie PD/Exploitatie SZ

Naam opgave	(gedelegeerd) Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborging
16-85 Aanschaf Voice Logging	PD – Liesbeth Houben	PD – Berend Jan Molijn	
Betreft organisatieonderde(e)l(en) →	Alle organisatieonderdelen met telefooncentraalfunctie	Status opgave per 1/1/2016 →	
Waarom deze opdracht? (aanleiding en beoogde effecten)	Beoogde resultaten		Afhankelijkheden

<p>Driedig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanuit veiligheidsoverwegingen • Vanuit klantgerichtheids-overwegingen • Vanuit coachingsoverwegingen <p>Alle contacten in callcenters betreffen gesprekken tussen klant en medewerker. Indien er een bedreigende situatie ontstaat, is het van belang hierop te kunnen acteren. Dit kan alleen middels een opname. Klachten over telefonische contacten worden nu allen onbemiddeld afgedaan omdat het altijd het ene woord tegen het andere is. Een gesprek terugluisteren biedt hier een mogelijkheid tot het analyseren van een klacht. Het coachen van callcentermedewerkers kan enkel door mee te luisteren. Gaat de coach ernaast zitten, heeft dit invloed op de medewerker. Wordt alles opgenomen, dan kan achteraf een gesprek worden teruggeluisterd, zonder nadelige neveneffecten. Omdat bovengenoemde op alle afdelingen met een telefooncentraalfunctie speelt, is het verzoek om dit gemeentebreed in te zetten. (tunneltoezicht, Soza).</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Herleiden gegevens in geval van bedreigingen • Analyseren van klachten, waardoor deze inhoudelijk afgehandeld, gevalueerd en toekomstig voorkomen kunnen worden • Coachen van medewerkers op basis van willekeurige en grote hoeveelheden gesprekken, waarbij de coaching kan worden vastgelegd en geanalyseerd. 	
Resources lijnorganisatie	Resources SSC	Incidentele kosten / dekking	Structurele kosten /dekking
Berend-Jan Molijn (teammanager) Frank Bemelmans (coördinator callcenter) Contactpersonen overige afdelingen: ntb	Ntb	Evt. aangeven (Gegeven/Schatting/Aanname) Kosten hangen af van aantal gebruikers, offerte wordt verwacht, deze zijn naar verwachting binnen afdelingsbudget te verantwoorden	Evt Kosten hangen af van aantal gebruikers, offerte wordt verwacht, deze zijn naar verwachting binnen afdelingsbudget te verantwoorden
		Binnen budget(ieder gebruikend team voor zich)	Binnen budget(ieder gebruikend team voor zich)

Naam opgave	(gedelegeerd) Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborging
16-86 Vervanging BRP printers	PD – Liesbeth Houben	PD – Berend-Jan Molijn	
Betreft organisatieonderde(e)l(en) →	PD	Status opgave per 1/1/2016 →	Gerealiseerd
Waarom deze opdracht? (aanleiding en beoogde effecten)	Beoogde resultaten		Afhankelijkheden

<p>De BRP printers, bij de balie en in de backoffice zijn in 2006 aangeschaft en zijn al jaren afgeschreven. Nu wordt jaarlijks een nieuw servicecontract afgesloten wat alsmaar in prijs omhoog gaat. Er dus dringend behoefte aan nieuwe printers.</p> <p>Er is een bewuste keuze gemaakt om de balieprinters, gecertificeerde printers (zoals o.a. GBA-printers) en grafische printers uit te sluiten van de aanbesteding van de nieuwe gemeentebrede printers. Vandaar dat dit een traject als een aparte opgave wordt opgenomen.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Voor 01 november 2015 dienen alle BRP printers te zijn vervangen COT gecertificeerde printers 	
Resources lijnorganisatie	Resources SSC	Incidentele kosten / dekking	Structurele kosten /dekking
Accountmedewerkers	FB	€50.000 (schatting)	€9.000 (schatting)
		Teambudget Gemeenteloket, callcenter en beheer	Teambudget Gemeenteloket, callcenter en beheer

Naam opgave	(gedelegeerd) Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborging
16-87 Wet elektronische dienstverlening Burgerlijke Stand	CZ – Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	
Betreft organisatieonderde(e)l(en) →	PD	Status opgave per 1/1/2016 →	Nog niet gestart.
Waarom deze opdracht? (aanleiding en beoogde effecten)	Beoogde resultaten	Afhankelijkheden	
<p>De Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand bestaat uit een digitaal en een niet digitaal deel. Voor het digitale deel geldt dat het iedere gemeente sinds 1 juli 2015 vrij staat om digitale aangifte van overlijden aan te bieden.</p> <p>Op een bij Koninklijk Besluit nader te bepalen tijdstip zullen de artikelen, die het digitaal kenbaar maken van het voornemen om een huwelijk aan te gaan of het digitaal aangifte doen van geboorte mogelijk maken, in werking treden. Datzelfde geldt voor de digitale opslag van de akten van de burgerlijke stand.</p>	Gemeente biedt burgers de mogelijkheid digitaal aangifte te doen van overlijden.	<ul style="list-style-type: none"> DigiD BRP E-herkenning Borgen van oude akten 	
Resources lijnorganisatie	Resources SSC	Incidentele kosten / dekking	Structurele kosten /dekking
		Dekking via budget bestuursopdracht	

Naam opgave		(gedelegeerd) Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborging
16-88 Aanbesteding Betaalsysteem/Pinapparatuur		PD – Liesbeth Houben	PD	
Betreft organisatieonderde(e)(en) →		PD	Status opgave per 1/1/2016 →	
Waarom deze opdracht? (aanleiding en beoogde effecten)		Beoogde resultaten		Afhankelijkheden
<p>De huidige pinapparatuur is vanaf juni 2016 niet meer gecertificeerd en voldoet daarmee niet aan de wettelijke eisen. Daarom moeten er nieuwe apparaten komen. Key2Betalen is inmiddels diverse keren stilzwijgend verlengd. Op grond van het huidige gemeentelijke beleid moet ook dit programma opnieuw aanbesteed worden. Omdat beide onlosmakelijk verbonden zijn met elkaar, willen we deze elementen gelijktijdig oppakken.</p> <p>Doel is om vanaf juni 2016 wettelijk gecertificeerde pinapparatuur te hebben, gekoppeld aan een actueel en werkend kassaprogramma.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan wettelijke eisen pinapparatuur • Afrekenen zonder fouten (koppeling BRP) • Koppeling tussen kassasoftware en boekhouding 		
Resources lijnorganisatie	Resources SSC	Incidentele kosten / dekking	Structurele kosten /dekking	
BJ Molijn(Teammanager) J. de Laat (Kassier) F. Kremers (Funct. Beheer) 1 of 2 gebruikers (GemeenteLoket) B Sanders/J Buijs/G Dinjens(financien) Uren: ntb	Ntb	Kosten voor pinapparatuur bedragen ca. 25.000. Voor kassasysteem nog niet in beeld.	Kosten nog niet bekend	
		Budget PD	Budget PD	

Raadgevend referendum

Vanaf 1 juli 2015 kunnen kiesgerechtigden over nieuw aangenomen wetten en verdragen een referendum aanvragen. Het referendum geeft kiezers de mogelijkheid zich voor of tegen een wet of verdrag uit te spreken, maar de uitslag is niet bindend. Op 6 april 2016 wordt hier voor het eerst gebruik van gemaakt en is er een raadgevend referendum over de wet tot goedkeuring van de associatieovereenkomst tussen de EU en Oekraïne. Via de algemene middelen worden gemeenten gedeeltelijk gecompenseerd in de uitvoeringskosten. De kosten referendum 2016 zijn begroot op € 176.410. Dit bedrag is exclusief € 80.000 kosten inzet personeel Publieke Dienstverlening. In 2016 wordt vanuit de algemene middelen € 138.000 toegevoegd aan de begroting Publieke Dienstverlening.

Prestaties 2016	Realisatie 2016
Waarborgen van een betrouwbare verkiezingsuitslag in de gemeente Maastricht. Hoe? Door vanuit Publieke Dienstverlening wettelijke taken uit te voeren met hulp van SSC (Functioneel	

beheer, secretariële ondersteuning, communicatie), V&L (Vergunnen en horeca), MTB en Buurtbeheerbedrijven.	
<i>Planning</i>	<i>Voorbeelden van uit te voeren taken</i>
Tot 1 maart 2016	Werven en opleiden stembureauleden, Communicatie richting politieke partijen en burgers over verkiezingszaken, aanbesteden drukwerk
Op 6 april 2016	Vragen beantwoorden en voorlopige uitslag
Op 8 april 2016	Definitief vaststellen uitslag gemeente Maastricht en kieskring

Steeds meer vestigingen vanuit het buitenland	
<p>Steeds meer nieuwe inwoners vanuit het buitenland worden ingeschreven in de Basisregistratie personen (BRP) in Maastricht: meer buitenlandse studenten, meer expats en meer in te schrijven asielzoekers. Een zorgvuldig uit te voeren taak door gespecialiseerd personeel mede om misbruik te voorkomen. Analyses geven aan dat de onterechte inschrijving van één persoon in de BRP een maatschappelijke schade van 50.000 euro per jaar veroorzaakt.</p>	
Prestaties 2016	Realisatie 2016
<p>Buitenlandse studenten Het aantal in te schrijven buitenlandse studenten stijgt elk jaar met ongeveer 500 personen. In 2013 zaten we op 2.000 in te schrijven studenten, in 2014 is dat gestegen naar 2.500 en in 2015 zaten we op 3.000 in te schrijven studenten. In een periode van 3 maanden (augustus, september en oktober) moeten alle studenten ingeschreven zijn. Een arbeidsintensief proces waar je gespecialiseerd en opgeleid personeel voor nodig hebt.</p>	
<p>Expats In het eerste kwartaal van 2016 start het Holland Expat Center South – Maastricht (HECS – Maastricht) op de nieuwe locatie in Centre Céramique. Als onderdeel van de dienstverlening zullen ook de inschrijvingen expats door medewerkers van het GemeenteLoket op locatie worden uitgevoerd. De verwachting is dat dit ongeveer 600 inschrijvingen voor Maastricht zullen zijn. Daarnaast verzorgen we, als nieuwe taak, 150 inschrijvingen voor de regio. Alle expats worden binnen 3 werkdagen ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP). De afspraken met Team Economie en Cultuur zijn vastgelegd in een dienstverleningovereenkomst.</p>	
<p>Asielzoekers Voor het asielzoekerscentrum zijn we er het afgelopen jaar achter gekomen dat de omloopsnelheid van asielzoekers groter is dan verwacht. Cijfers vooraf gaven aan dat een omloopsnelheid van ongeveer 40% per jaar normaal is in een asielzoekerscentrum. Met de huidige kennis weten we dat deze omloopsnelheid is opgelopen tot 100% per jaar. Bij benadering heb je het dan over 600 inschrijvingen per jaar. Daarnaast is er nog een wetswijziging in voorbereiding waardoor een grote groep asielzoekers, die normaal pas na 6 maanden verblijf in Nederland worden ingeschreven, dan al direct ingeschreven worden. Dit zou betekenen dat er nog een inhaalslag moet worden uitgevoerd. Op dit moment is nog niet in te schatten over hoeveel inschrijvingen dit zou gaan. Dat ligt namelijk aan de populatie van het AZC op het moment van ingaan van deze wet.</p>	

Implementeren Leantraject Publieke Dienstverlening

In 2011 zijn 20 processen van Publieke Dienstverlening op basis van lean heringericht. Waar mogelijk zijn aanbevelingen overgenomen en geïmplementeerd. Tevens zijn processen gemeten en vertaald naar een formatierekenmodel. Daarnaast is er een organisatiehandboek ontwikkeld. Er heeft destijds geen verankering van leandeskundigheid binnen het organisatieonderdeel plaatsgevonden. Dit was ook niet beoogd. De dynamiek rondom de producten en processen van Publieke Dienstverlening is erg groot. Dat heeft onder andere te maken van ontwikkelingen die een wettelijk karakter hebben. Het Klantcontactcentrum komt, zeker nu in allerlei organisatieonderdelen leantrajecten lopen, nu steeds meer in de positie als echte frontoffice en dat stelt allerlei eisen aan organisatie, processen, cultuur en ICT.

Het management van Publieke Dienstverlening en opdrachtgever Concernzaken hebben tot doel de organisatie dusdanig te ontwikkelen dat er meer optimaal geleverd kan worden, dat adequate sturingsformatie beschikbaar is, dat nog beter kan worden ingesprongen op ontwikkelingen (het verandervermogen) en dat er continuïteit is in kennis en vaardigheden ten aanzien van lean. Voordoen, samendoen, zelf doen!

Prestaties 2016

Realisatie 2016

- Herijking van de 20 eerder ontworpen processen van publieke dienstverlening inclusief nieuwe metingen van de productietijden;
- Optimaliseren van het door PD ontwikkelde "formatierekenmodel";
- Actualiseren van het organisatiehandboek Publieke Dienstverlening;
- Het Lean-herontwerpen en meten van de overige 23 processen;
- Het ontwikkelen van een methode om de kwaliteit te blijven meten;
- Een transitieplan om te komen tot de optimale situatie, beschreven voor korte en middellange termijn, waarbij gebruik gemaakt wordt van een klaverbladbenadering om veranderingen in balans door te kunnen voeren.
- Een x-aantal Lean White belt opgeleide medewerkers.

Experiment 'Whatsapp' als servicekanaal

Social media

We zien een toenemend aantal inwoners dat vragen stelt via nieuwe media als Facebook en Twitter aan de gemeente. Waar het aantal Maastrichtenaren op Facebook enkele jaren geleden op één hand te tellen was, geven nu 75.000 Facebookers Maastricht op als thuislocatie. Dagelijks geven Maastrichtenaren meldingen door of stellen ze vragen via Facebook. Ook het gebruik van de berichten-app Whatsapp is explosief gegroeid. Met maar liefst 9,7 miljoen gebruikers in Nederland is het de populairste berichtendienst van Nederland en nog populairder dan Facebook (9,4 miljoen).

Voordelen Whatsapp

Groot voordeel van Whatsapp ten opzichte van social media is dat er één-op-één-gesprekken worden gevoerd. Daardoor is escalatie omdat anderen zich in het gesprek mengen of imagoschade door negatieve berichten niet aan de orde. Ook handig is dat inwoners vertrouwelijke gegevens direct kunnen delen via een gesprek. Daarnaast maakt de informele aard van het medium gesprekken korter en doorgaans vriendelijker. De aanbieder van onze social media-tool OBI4wan werkt voor circa 80 gemeenten en geeft aan dat ook medewerkers van klantcontactcentra Whatsapp een erg prettig kanaal vinden om met inwoners te communiceren. Maar bovenal is Whatsapp een servicekanaal waarmee we inwoners de keuze geven contact op te nemen via het kanaal waarmee ze zich vertrouwd voelen. Whatsapp is een laagdrempelig kanaal dat de meerderheid van de 9,4 miljoen Nederlandse gebruikers dagelijks gebruikt. Met het aanbieden van Whatsapp als servicekanaal maken we onze dienstverlening nog toegankelijker. Van de Nederlandse gemeenten werkt of experimenteert 11% met Whatsapp als servicekanaal. Gemeente Terneuzen is voorloper en zet het kanaal nu al twee jaar in. Met succes. Terneuzen geeft aan dat de toon vriendelijker en rustiger is en dat meer mensen hen bedanken in een Whatsapp-gesprek dan op Facebook en Twitter. Opvallend is dat in Terneuzen

meer berichten via Whatsapp binnenkomen dan via Facebook.
Sinds de start op 19 oktober 2015, zijn er al 434 gesprekken gevoerd en dit aantal is stijgende. 61% van de gesprekken wordt binnen een uur beantwoord, 99% is binnen 8 uur beantwoord.

Prestaties 2016	Realisatie 2016
Door gaan met het experiment Whatsapp als servicekanaal. De ontwikkelingen evalueren en de servicenorm monitoren.	

Bezorgen reisdocumenten waar en wanneer de klant dat wil

Vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is een paar jaar geleden een pilot gestart voor het bezorgen van reisdocumenten waar en wanneer de klant dat wil. De verwachting is dat het ministerie de pilot in juli 2016 afrond. Daarna kan elke gemeente in Nederland deze service gaan aanbieden indien men aan de voorwaarden voldoet. Een daarvan is dat gemeenten bij de jaarlijkse zelfevaluatie op de onderdelen paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten minimaal een voldoende scoren. Maastricht voldoet hieraan. Dit nieuwe product is een extra service aan klanten die dit op prijs stellen. Klanten hoeven dan nog maar een keer naar het gemeentehuis te gaan om hun reisdocument aan te vragen cq. hun identiteit te laten vast stellen. De klant gaat wel voor deze extra service betalen. De inschatting is nu dat dit rond de € 10,- gaat kosten voor bezorging binnen Nederland. De kosten voor bezorgen in het buitenland zijn afhankelijk van de afstand. Natuurlijk wordt er een ander tarief gerekend als meerdere paspoorten tegelijkertijd op een adres bezorgd kunnen worden. Het bezorgen van reisdocumenten wordt door geaccrediteerde bedrijven gedaan, waarvan er nu twee op de markt zijn. Ervaringen uit de pilot geven aan dat minder dan 20% van de klanten kiest voor bezorgen op locatie en tijdstip naar keuze. Het bezorgtarief is mede bepalend of burgers van deze service gebruik willen maken. In Maastricht worden jaarlijks zo'n 26.000 reisdocumenten verstrekt. Twintig procent zou betekenen dat er 5.200 burgers in Maastricht kiezen voor bezorging op locatie en tijdstip naar keuze.

Prestaties 2016	Realisatie 2016
Deze extra service zo snel als mogelijk, medio augustus, invoeren in Maastricht.	

Samenwerking verbetering Adresonderzoeken in relatie tot project “Omgekeerde Uitvoeringstoets”

Iedere inwoner van de gemeente Maastricht moet zijn geregistreerd in de Basis Registratie Personen (BRP). De BRP is een van de basisregistraties in het landelijke stelsel van basis- en kernregistraties. Het komt regelmatig voor dat een inwoner nog wel ingeschreven staat in de BRP, maar niet meer woonachtig is of lijkt te zijn in Maastricht. Andersom zijn er regelmatig mensen die woonachtig zijn of lijken te zijn in Maastricht, maar niet in de BRP zijn ingeschreven. In deze gevallen starten wij een Adresonderzoek. Met name door de toenemende internationalisering (studenten en expats), zien wij een toename in het aantal adresonderzoeken. Ook toenemende leegstand vraagt om extra aandacht. Denk alleen al aan de vraag of er daadwerkelijk sprake is van leegstand. Tot slot ontstaat er meer adresonderzoek door de toename van regelgeving omtrent sociale voorzieningen. Er wordt steeds kritischer gekeken naar het toekennen van sociale voorzieningen, terwijl gelijktijdig meer van het zelfredzaam vermogen van de burger wordt verwacht. Hier ontstaat een spanning. Denk aan burgers die zich niet meer op hetzelfde adres inschrijven, maar er wel verblijven om netto meer over te houden van een uitkering of toeslag. Om deze verschijnselen te bestrijden, wordt op landelijk niveau gesproken over de “omgekeerde uitvoeringstoets”, onder leiding van VNG/King. De gemeente Maastricht participeert in dit project, waarin wordt nagedacht over oplossingen die voor alle partijen voordelen hebben en de verschillende overheidsterreinen beter op elkaar aan laten sluiten. Om de kwaliteit van de BRP beter in stand te houden en signalen over onjuistheden sneller op te pakken, werken wij actief samen met het team Sociale Recherche. Wij participeren ook in de Landelijke aanpak Adreskwaliteit, onder leiding van ICTU. Op basis van deze gezamenlijke aanpak kunnen wij meer signalen oppikken, sneller overgaan tot aanpassingen in de BRP en effectiever de organisatie van adresonderzoeken inrichten. De diverse participaties en samenwerkingen zijn in 2015 verkend en besproken. In 2016 staat op het programma hier een projectplan voor te formuleren en hieraan invulling te gaan geven.

Realisatie 2016

Prestaties 2016

Realisatie 2016

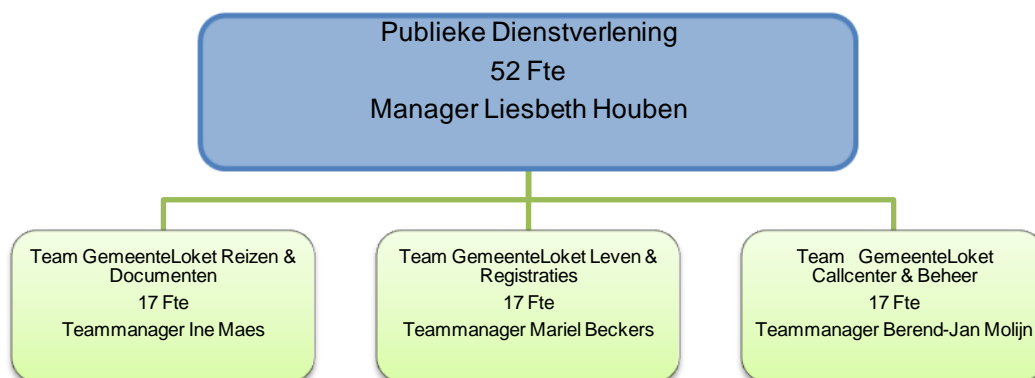
In 2016 staat op het programma hier een projectplan voor te formuleren en hier invulling aan te geven.

3 Bedrijfsvoering en organisatie

3.1 Kengetallen bedrijfsvoering

Kengetal	Toelichting	
Formatie per 1 januari 2015	52,91 Fte	
Formatie per 1 januari 2016	51,91 Fte	
Mutaties in formatie 2015		
Aantal Bab-kandidaten per 1 januari 2015	3 Fte oude Belastingteam 2 Fte Publieke Dienstverlening	
Gemeentelijke verzuimnorm (A&O-fonds)	Norm 2016	5,48%
	Realisatie 2015	3,59%

3.2 Organogram



De teams en hun producten:

- Team GemeenteLoket Reizen & Documenten
 - Documenten verstrekken
 - Migratie binnen Nederland en vertrek naar het buitenland
 - Receptie
 - Informatiebalie
 - Gevonden voorwerpen

- Team GemeenteLoket Leven & Registraties
 - Opmaken akten – rechtsfeit
 - Organisatie en administratie huwelijken
 - Vergunnen en parkeren
 - Vestiging vanuit het buitenland
 - Naturalisaties

- Team GemeenteLoket Callcenter & Beheer
 - Callcenter
 - Betalingsverkeer
 - Verkiezingen
 - Rampenbestrijding
 - Beheer Basisregistratie Personen (BRP)
 - Kwaliteitsbeheer
 - Adresonderzoek
 - Klantbedieningsregie

3.3 Functiegebouw Publieke Dienstverlening per 1 januari 2016

Functiegebouw Publieke Dienstverlening 1 januari 2016

Team- en Functieprofiel	Werknaam	OIK	Formatie	Bezetting	Vacature-ruimte
Totaal PD			51,92	46,12	5,80
Management			1,00	1,00	0,00
Manager B	Directeur PD	14	1,00	1,00	0,00

Team GemeenteLoket	Reizen & Documenten		16,52	13,70	2,82
Teammanager C	Teammanager GemeenteLoket A	11	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	1,00	0,00	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,11	0,00	0,11
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,61	0,61	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,70	0,00	1,70
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,60	0,60	0,00

Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,75	0,75	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,30	0,30	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,44	0,44	0,00
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,01	0,00	0,01
Assistent uitvoering A	Medewerker algehele ondersteuning	4	1,00	1,00	0,00

Team GemeenteLoket	Leven & Registraties		17,40	16,72	0,68
Teammanager C	Teammanager GemeenteLoket	11	0,80	0,80	0,00
Vakspecialist B	Senior Accountmedewerker	10	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	0,67	0,67	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,95	0,95	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,20	0,00	0,20
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,40	0,40	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,50	0,50	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,78	0,80	-0,02
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,50	0,00	0,50
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00

Team GemeenteLoket	Callcenter & Beheer		17,00	14,70	2,30
Teammanager B	Teammanager GemeenteLoket Callcenter & beheer	11	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist B	Senior accountmedewerker GemeenteLoket	10	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist B	Klantbedieningsregisseur	10	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice A + coördinatie	Coördinator telefonie	9	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist D	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,90	0,90	0,00
Vakspecialist D	Senior medewerker GemeenteLoket	8	1,00	1,00	0,00
Administratief medewerker A	Medewerker GemeenteLoket	7	0,70	0,00	0,70
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Administratief medewerker B	Bevolkingscontroleur	6	1,00	1,00	0,00
Administratief medewerker B	Bevolkingscontroleur	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00	1,00	0,00

Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,60	0,00	1,60
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,59	0,59	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,41	0,41	0,00

FRICTIEPERSONEEL Publieke Dienstverlening			0,00	1,60	-1,60
Bab	Informant GemeenteLoket	6	0,00	0,60	-0,60
Bab	Informant GemeenteLoket	6	0	1	-1,00

3.4 Medewerkersonderzoek

De resultaten van het medewerkers onderzoek bij de teams van Publieke Dienstverlening van najaar 2014 zijn positief. Met een score op werkplezier van 7,4 bij een respons van 88% mogen we trots zijn. Dit wil niet zeggen dat er geen aandachtspunten zijn in onze teams. Alle 3 de teams zijn via workshops aan de slag gegaan om de koester en de aandachtspunten op een rij te zetten. Daarna zijn de aandachtspunten samen met de medewerkers omgezet in concrete acties. Voor elk team is een ander lijstje van aandachtspunten opgesteld.

Inhoudelijk per team

Team GemeenteLoket Leven & Registraties

Communicatie, mate van invloed en werkdruk/samenwerking werden in dit team het meest genoemd. De oplossingen voor deze verbeterpunten kwamen vaak vanuit andere hoeken van het team, waar dingen die de ene als aandachtspunt, de ander als koesterpunt had. Voorbeelden hiervan zijn de werkwijze van het werkoverleg bij het ene onderdeel van het team (inbrengen en behandelen casuïstiek) ook invoeren bij de werkoverleggen van de andere onderdelen. En specialisten meer inhoudelijk uitleg laten geven hierover, als een soort inhoudelijke workshop. Ook kwamen er tegenstrijdige punten naar boven, waar sommige mw de 6-wekelijkse PO's zeer waardevol vinden, wordt dit door andere als overbodig ervaren. Hierover is afgesproken dat, daar waar beide partijen niks te bespreken hebben, PO's gecanceled kunnen worden. Wel heb ik uitgelegd dat ze voor mij vaak wel waardevol zijn, omdat er anders te weinig contact is tussen teammanager en de mw, omdat mw's altijd met klanten bezig zijn. En om te kunnen kijken of mw nog goed in hun vel zitten en of er nog inhoudelijke zaken geregeld moeten worden, moet er toch op reguliere basis contact zijn. Voor het punt communicatie is er een verbetering aangebracht in de afdelingsmail (betere structuur, waardoor onderwerpen makkelijker zijn terug te vinden) en is er gevraagd om meer te communiceren wanneer er zaken/problemen worden opgepakt en opgelost. Zodat mw weten dat er wat mee gebeurt. Over werkdruk is afgesproken dat de teammanager hier meer aandacht voor moet hebben en dat de mw meer moeten communiceren wanneer werkdruk zich voordoet en mee denken over mogelijke oplossingen. Verder willen medewerkers graag vooraf meedenken over oplossingen voor problemen of veranderingen, dit gebeurt ook al maar moet beter gecommuniceerd worden. En willen ze niet alleen aandacht voor de zieken (PD is gestart met verzuimgesprekken), maar ook eens aandacht voor mensen die nooit ziek zijn. Hierop is direct een kleine attentie uitgereikt aan de 3 medewerkers die in 2014 niet ziek waren geweest. Nu in 2015 zijn er al 11 medewerkers niet ziek geweest, dus het breidt zich uit. Wat betreft de koesterpunten is er gezamenlijk besloten dat er geen extra aandacht aan hoeft te worden geschonken.

Team GemeenteLoket Callcenter & Beheer

In het callcenter bestaat een aanzienlijk deel van de medewerkers uit uitzendkrachten, die niet aan het onderzoek hebben meegedaan. Dit wordt door het team als lastig ervaren, omdat het bespreken van het MTO hierdoor ook geen “teamaangelegenheid” is. Omdat het callcenter ten tijde van de bespreking van locatie is veranderd, kwamen in de verbeterpunten vooral technische aspecten naar voren. Sommige verbeterpunten zijn technisch opgelost, sommige konden niet worden opgelost. Daarbij hebben we een beroep gedaan op het eigen initiatief van de medewerkers. Dit is door sommige medewerkers heel goed opgepakt en ook openlijk gewaardeerd.

De koesterpunten concentreerden zich op het behoud van het team in de samenstelling van dat moment. Deze wens is nauwelijks realiseerbaar. Medewerkers begrijpen dit ook wel, maar vragen hiermee vooral aandacht voor de persoonlijke belangen van medewerkers. Dit is gebeurt door steeds tekst en uitleg te geven bij bijvoorbeeld vermindering van contracturen van uitzendkrachten. De grootste vermindering hebben we in twee stappen ingevoerd, waarmee medewerkers een overgangperiode hebben gehad en dus gelegenheid om de gevolgen goed in kaart te brengen. Hierdoor hebben we als werkgever een duidelijk gebaar gemaakt naar de betreffende medewerkers.

In het team Beheer is een aantal zaken is opgepakt. Concreet is er een weekstart ingevoerd met een deel van het team, is er regelmatig overleg ingepland met het hele team en zijn er acties uitgezet op 1) het optimaliseren van het proces adresonderzoek en 2) het vergroten van de aandacht voor de audit BRP. Verdere acties zijn helaas uitgebleven omdat er twee medewerkers langdurig zijn uitgevallen en een dubbele verkiezing georganiseerd moest worden. Toch zijn bij de beide genoemde actiepunten duidelijke resultaten behaald. Het proces adresonderzoek staat in de startblokken. Dit is meer LEAN gemaakt en we sturen nu aan op de ingebruikname van een applicatie, die duidelijke sturing en meer managementinformatie kan gaan verschaffen. We nemen een tablet in gebruik, waarmee bij huisbezoeken direct de BRP geraadpleegd kan worden om zaken te controleren. Daarnaast delen we mee in een landelijk overleg op directieniveau waarbij ook de vastlegging van adressen onderwerp van gesprek is. Voor de BRP audit hebben contacten gezocht met de gemeentelijke beveiligingsfunctionaris. Er is vastgelegd dat op gemeentelijk niveau medewerkers zich gaan bezig houden met de audit. Hierdoor komt er ten eerste meer aandacht op gemeentelijk niveau voor het belang van de BRP. Daarnaast komt er meer zicht op gelijklopende beveiligingsvraagstukken, waardoor de druk niet meer alleen bij het team Beheer ligt, maar gemeentebreed gedeeld wordt. Naast deze vooral technische aspecten, is de begeleiding van de verzuimende medewerkers opgepakt en is hier ook binnen het team over gesproken. Beide medewerkers hebben inmiddels weer hervat, onder adequate begeleiding en met duidelijke afspraken. Met een deel van het team gaan we verder in een gezamenlijke workshop, waarbij we meer gaan inzoomen op ieders persoonlijke eigenschappen en de wijze waarop we deze het beste met elkaar kunnen rijmen om zo meer effectief te worden met elkaar. Dit is dus ook een duidelijke investering in de medewerkers zelf.

Team GemeenteLoket Reizen & Documenten

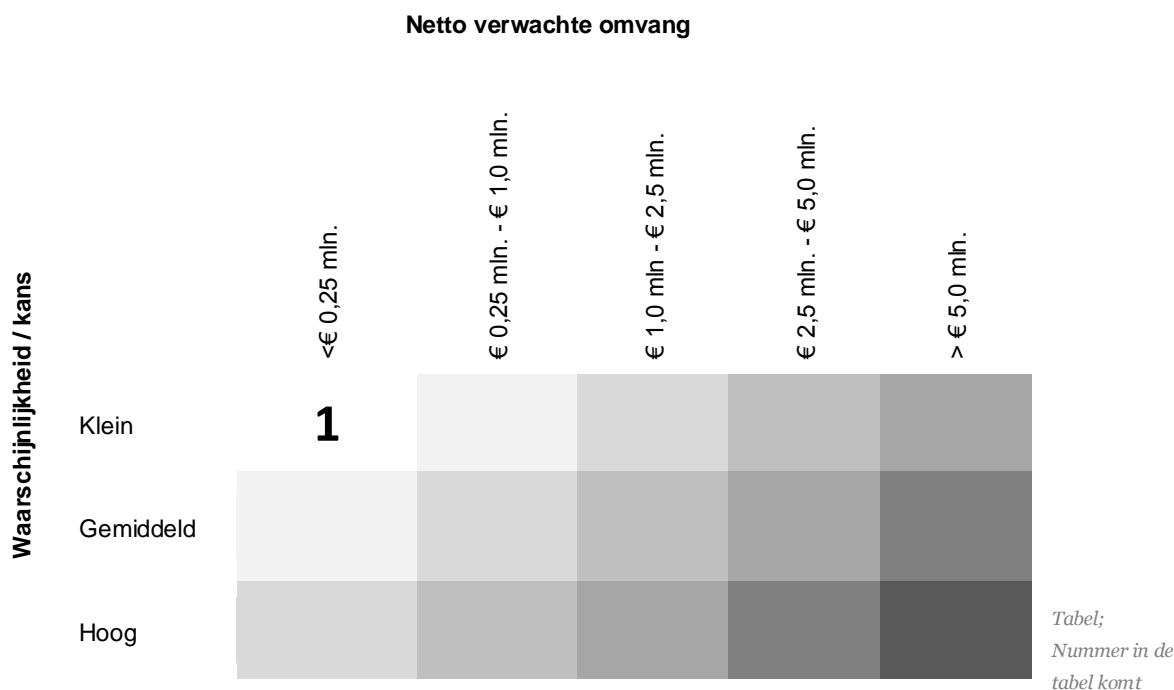
In het teamoverleg zijn alle verbeterpunten en koesterpunten benoemd. Daarna is er een keuze gemaakt in de punten die we als eerste gaan oppakken. Voorstel was om met 3 verbeterpunten te starten en daarna de overige punten op te pakken. Gezamenlijk is besloten om te starten met werkdruk, beloning en informatie en communicatie.

In 3 groepjes is gewerkt aan het verbinden van acties aan de verbeterpunten. In een plenaire sessie zijn verschillende acties besproken. Bij werkdruk waren 16 punten aangedragen, de meeste hiervan waren van technische aard. Ook planning en aandacht voor klantstroming zijn aandachtspunten. Ook zijn er punten geschrapt, die geen draagvlak hadden in de groep.

Naast de technische punten die opgelost zijn of anderszins aandacht hebben in het servicelineoverleg, zijn er nog 2 punten die opgepakt moeten worden van de punten werkdruk: Verbeteren Kiosk pc's, dit wordt opgepakt als expatdesk verhuisd naar Centre Céramique (1 april 2016). En duidelijker verschil maken tussen nummering van afspraken en vrije inloopklanten. Dit wordt opgepakt bij de inrichting van het nieuwe systeem uiterlijk 2de helft 2016. Bij Beloning was een van de aandachtspunten meer aandacht voor medewerkers die nooit ziek zijn, dit is opgepakt door jaarlijks een kleine attentie te verzorgen voor alle medewerkers die niet ziek zijn geweest in het afgelopen jaar.

Er zijn nog 6 punten over die nog besproken moeten worden. 21 januari staat het volgende teamoverleg gepland en gaan we verder aan de slag met deze punten.

3.5 Risicomanagement



overeen met de nummering in onderstaande toelichting.

Toelichting

1. In 2009 is door de firma Mac Mountain een risicoinventarisatie uitgevoerd. Uit de matrix blijken slechts enkele risico's die ingeschat zijn als "klein". Voor een drietal waren er maatregelen gedefinieerd. Deze zijn inmiddels geïmplementeerd. Het is niet noodzakelijk om in 2016 een algehele risicoinventarisatie uit te voeren. Bij in 2016 door de Publieke Dienstverlening uit te voeren projecten is een verplichte risicoanalyse onderdeel van het project.

3.6 Inkoopkalender 2016

Zie aparte bijlage

3.7 Efficiencytaakstelling Publieke Dienstverlening

Taakstellingen 2015

Efficiency Programmabegroting 2012 (tranche 2015)	0	107.000	107.000
Hogere efficiëncy taakstelling vanaf 2013 cf MTBV 20120926		50.000	50.000
corr Hogere efficiëncy taakstelling vanaf 2013 cf MTBV 20120926		-50.000	-50.000
Niet structureel ingevulde taakstelling tranche 2014		107.000	107.000

Totaal taakstellingen	0	0	214.000	214.000
------------------------------	----------	----------	----------------	----------------

Realisatie 2015

Pinnen graag kassiersfunctie opgeheven	6	1	45.177	45.177
P-advies verminderen met 0,532 fte			78.960	78.960
Aframen diverse budgetten conform Marap september 2015			89.863	89.863

Totaal realisatie	1	0	214.000	214.000
--------------------------	----------	----------	----------------	----------------

Verschil taakstellingen en realisatie tlv resultaat jaar		0	0	0
--	--	---	---	---

Taakstelling 2016

Efficiency Programmabegroting 2012		0	124.000	124.000
corr Hogere efficiëncy taakstelling vanaf 2013 cf MTBV 20120926			-50.000	-50.000

Hogere efficiëncy taakstelling vanaf 2013 cf MTBV 20120926				0
Niet structureel ingevulde taakstelling tranche t/m 2015			0	0

Totaal taakstellingen	0	0	74.000	74.000
------------------------------	----------	----------	---------------	---------------

Realisatie 2016

verminderen 0,4 fte OIK 6 secretariële ondersteuning			39.725	39.725
Pinnen graag kassiersfunctie opgeheven overhead SSC			39.137	39.137
restbudget			-4.862	-4.862

Totaal realisatie	0	0	74.000	74.000
--------------------------	----------	----------	---------------	---------------

3.8 Loopbaan en mobiliteit

Binnen Publieke Dienstverlening wordt actief invulling gegeven aan loopbaan en mobiliteit. Mobiliteit is bespreekbaar en mobiliteitswensen van medewerkers zijn inzichtelijk. Er zijn medewerkers aangemeld bij move@maastricht, er worden ontwikkelassessments afgenomen, ook nemen medewerkers actief deel aan trainingen uit learn@maastricht.nl. Verder volgen medewerkers

vakopleidingen en actualiseringsbijeenkomsten. Verder promoten wij deelname aan diverse externe netwerken/bijeenkomsten.

3.9 Afbouw personeel oude Team Belastingen

In het raadsvoorstel toetreding BsGW (Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen) is voorzien in een frictiebudget voor afbouw personeel .

Van de 11 oorspronkelijke bab'ers van het team belastingen hebben er inmiddels 8 een structurele functie en 3 medewerkers hebben tijdelijk werk.

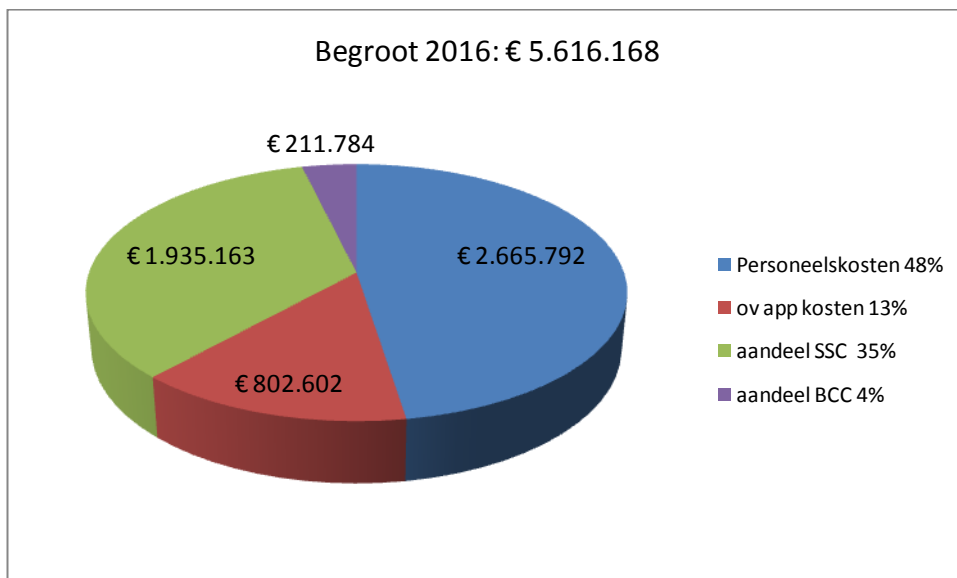
3.10 Opdrachtgever-/opdrachtnemerschap

De geaccordeerde DVO Concernzaken - Publieke Dienstverlening is als bijlage bijgevoegd.

4 Financien

Kostenverdeelstaat (kvs) bij het jaarplan PD 2016

Soorten	2015	2016
Uitgaven		
Formatiekosten	2.770.991	2.826.688
Tijdelijk Personeel	0	0
Overige personeelskosten	125.845	127.104
Materiele kosten	587.434	678.258
ICT (welke niet via ssc worden doorbelast)	123.932	125.171
Taakstellingen	-214.000	-288.000
Aandeel doorbelasting SSC	2.075.045	1.935.163
Aandeel doorbelasting BCC	214.849	211.784
sub totaal kpl	5.684.096	5.616.168
Inkomsten		
Doorrekening naar overige org onderdelen	0	0
Doorrekening naar culturele instellingen	0	0
totaal kpl vlgv kvs	5.684.096	5.616.168



Programma 's publieke dienstverlening jaarplan 2016

	2015	2016
Totaal Programma(s)	0D	0D
Programma 1: Bestuur en dienstverlening	4.768.690D	4.644.404D
Product 500800: Publieke Dienstverlening overige		
Kapitaallasten	29.631D	21.572D
Apparaatskosten	5.541.530D	5.472.177D
Overige lasten	979.613D	942.205D
Subtotaal Lasten	6.550.774D	6.435.954D
Saldo voor Resultaatbestemming	6.550.774D	6.435.954D
Onttrekking reserves	29.631C	21.572C
Storting reserves	312.923D	316.052D
Subtotaal Reserves	283.292D	294.480D
Saldo na Resultaatbestemming	6.834.066D	6.730.434D
Totaal: Product 500800: Publieke Dienstverlening overige	6.834.066D	6.730.434D
Product 500900: Publieke Dienstverlening - baten		
Opbrengsten	2.065.376C	2.086.030C
Subtotaal Baten	2.065.376C	2.086.030C
Saldo voor Resultaatbestemming	2.065.376C	2.086.030C
Saldo na Resultaatbestemming	2.065.376C	2.086.030C
Totaal: Product 500900: Publieke Dienstverlening - baten	2.065.376C	2.086.030C
Programma 15: Alg. inkomsten en uitgaven	4.768.690C	4.644.404C
Product 516200: Saldo na bestemming		
Overige lasten	4.768.690C	4.644.404C
Subtotaal Lasten	4.768.690C	4.644.404C
Saldo voor Resultaatbestemming	4.768.690C	4.644.404C
Saldo na Resultaatbestemming	4.768.690C	4.644.404C
Totaal: Product 516200: Saldo na bestemming	4.768.690C	4.644.404C