

Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2017



Gemeente Maastricht

1 Managementsamenvatting

Publieke Dienstverlening digitaliseert en maakt steeds meer gebruik van zogenaamde basisregistraties. Dit stelt burgers in staat om zelf hun zaken efficiënt regelen. Het aantal online transacties neemt jaarlijks toe. Ook komen steeds meer burgers op afspraak aan de balie. Daardoor kunnen wij onze medewerkers beter inplannen en hoeven burgers slechts vijf minuten te wachten. Als we kijken naar de klanttevredenheid en de realisatie van de servicenormen, dan geven burgers ons een dikke voldoende. Ons klantconcept is en blijft “online waar het kan, persoonlijk waar het moet”. Die duizenden producten die we jaarlijks leveren, bieden we ook via steeds meer kanalen aan. Telefonisch, online, Facebook, webcare, post, e-mail en aan de balie waren de kanalen. Nieuw is dat burgers de ongeveer 32.000 meldingen openbare ruimte nu ook via de app “Maastricht meldt” kunnen doorgeven. Ze kunnen daarbij op een overzichtkaart zien welke melding er al zijn gedaan. Ook zijn er voor de meldingen openbare ruimte servicenormen vastgesteld en ontvangen burgers statusinformatie over hun melding.

Maar we zijn er nog niet. Publieke Dienstverlening opereert in een dynamisch veld. Dit jaar verkennen we de mogelijkheden om reisdocumenten thuis, in Maastricht en in het buitenland, te laten bezorgen. Ook zijn we voorhoedegemeente bij de lancering van de Landelijke verhuisservice. Dit is het eerste product waarbij Mijnoverheid.nl als transactieplatform gebruikt wordt. Burgers loggen met DigiD in op Mijnoverheid, vullen hun nieuwe adres en het aantal personen dat meeverhuist in. Vervolgens wordt de mutatie automatisch gerouteerd naar de juiste gemeente. Per 2019 komen er minder burgers aan de balie omdat in maart 2014 de paspoorten en identiteitskaarten met een geldigheidsduur van tien jaar voor volwassenen zijn ingevoerd. Om voorbereid te zijn op alle veranderingen die er de komende jaren op Publieke Dienstverlening afkomen, starten we dit jaar met het uitwerken van scenario's.

Naast het feit dat onze “winkel” altijd open is, organiseren we dit jaar de Tweede Kamerverkiezing op 15 maart 2017. Verder staan er dit jaar zeven projecten op de rol en heeft Publieke Dienstverlening een behoorlijk aandeel in de Bestuursopdracht Dienstverlening. Een compleet overzicht van alle ontwikkelopdrachten vindt u in hoofdstuk 2.

Hoofdstuk 3 handelt over de bedrijfsvoering. Formatie, loopbaan en mobiliteit, medewerkerstevredenheid, efficiencytaakstellingen, financiën en risico's. Al deze onderdelen uit het Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2017 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

Wat is publieke dienstverlening?

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

Doel publieke dienstverlening

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

Wat merkt de samenleving daarvan?

Dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Programma 1 Bestuur en Dienstverlening					
Indicatoren dienstverlening	Maastricht				Bron ¹
	2014	2015	2016	2017 Ambitie	
Rapportcijfers klanttevredenheid					
GemeenteLoket	8,1	8,3	8,3	8,4	1
Callcenter	8,3	8,8	8,7	8,9	1
Online dienstverlening	7,6	7,8	7,9	7,9	1
Mate waarin we voldoen aan servicenorm (in %):					
Als u 14043 belt heeft u binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn ²	84%	82%	83%	80%	2
Als u ons een e-mail stuurt heeft u binnen 2 weken antwoord	94%	93%	94%	100%	2
Als u ons een brief stuurt heeft u binnen 4 weken antwoord	94%	95%	96%	100%	2
Als u een afspraak heeft bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 5 minuten	86%	91%	94%	100%	2
Als u zonder afspraak langskomt bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 20 minuten	95%	93%	93%	100%	2
1) Bron: (1) NVVB Dashboard Dienstverlening; (2) Gemeente Maastricht					

- 2) De prestaties van, en de klanttevredenheid met ons callcenter zijn fors gestegen. Bij telefonie manifesteert zich de wet van de 'afnemende meeropbrengst': nog hoger scoren vergt investeringen, die niet meer opwegen tegen de beperkte stijging van het resultaat. Daarom wordt gegarandeerd dat 80% van de bellers binnen 20 seconden antwoord krijgt, een gangbare norm.

Wat gaan we doen in 2017? Wat zijn de opdrachten?

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.		
Realisatie 2014 - 2016	<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. In 2016 is dit aantal bijgesteld naar 192. Grootste deel van de afgevallen producten zijn van WMO. Daarbij ligt de focus niet op het online aanvragen van een voorziening maar op het maken van een afspraak voor een 'keukentafelgesprek'. • Sinds december 2015 kunnen inwoners van Maastricht contact opnemen met de gemeente via WhatsApp. Dit is een experiment om te bepalen of WhatsApp een wenselijke toevoeging is aan de mogelijkheden om in contact te komen met de gemeente. Evaluatie is eind 2016. • Een nieuw systeem voor meldingen in de openbare ruimte is deze zomer beschikbaar gekomen inclusief een daarbij behorende "Meldingen Maastricht app". Via deze app kunnen burgers digitaal een melding doorgeven aan de gemeente. Meteen op de plaats én op het moment dat het wordt gesignaleerd. Denk bijvoorbeeld aan overlast door hondenpoep, gladheid in de winter of een verstopte put. • In november 2016 is de landelijke verhuisservice beschikbaar. Burgers kunnen dan direct via Mijnoverheid.nl hun verhuizing binnen Nederland en naar het buitenland doorgeven. • Online aangifte van overlijden doen is eind 2016 beschikbaar. 		
Wat gaan we doen in 2017?	Aantal producten online	2014 - 2016	Ambitie
			2017 2018
	Gerealiseerd	130	180 192
	In voorbereiding	20	12 0
	Nog starten	42	0 0

	Totaal	192	192	192
--	--------	-----	-----	-----

2.	Kanaalsturing
	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.
Ambitie	Vaststellen welke producten en diensten via welke kanalen worden aangeboden.
Realisatie 2014- 2016	<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 2017?	Bepalen op basis van uitgewerkte scenario's 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 én telefonisch aan te bieden. Een andere optie is om bijvoorbeeld de online producten goedkoper aan te bieden of sommigen zelfs gratis.

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.
Realisatie 2014-2016	<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. Zuilen nieuwe klantgeleidingssysteem bieden de teksten nu ook in het Engels aan.
Wat gaan we doen in 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	In 2017 worden de servicenormen geactualiseerd.
Realisatie 2014-2016	<ul style="list-style-type: none"> De verschillende servicenormen zijn geïnventariseerd. De klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarks waar we als gemeente aan meedoen zijn in kaart gebracht;

	<ul style="list-style-type: none"> • Onze servicenormen zijn vergeleken met die van andere gemeenten en diverse landelijke standaards;
Wat gaan we doen in 2017?	De gemeentebreed geïnventariseerde servicenormen worden vergeleken met de normen van andere gemeenten en landelijke standaarden. De vergelijking leidt - rekening houdend met kwaliteit en kosten – eventueel tot een aanpassing van de servicenormen.

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 60 procent van de gevallen in één keer geholpen. Om dit te realiseren wordt sinds 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.
Realisatie 2014 - 2016	<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 tot en met 2018. In 2018 wordt geëvalueerd. • 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 terugdiscipline 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 klantcontactstelsel. 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 2017?	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan de servicenorm telefonie in combinatie met bellers maximaal 1 keer doorverbinden en bij een terugbelafpraak nemen wij binnen 1 werkdag telefonisch contact met u op. • 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 organisatieonderdelen 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. In 2015 is de implementatie gestart.
Ambitie	Uiterlijk 2018 zijn de relevante gemeentelijke processen lean.
Realisatie 2014 - 2016	<p>Alle organisatieonderdelen zijn met één of meerdere leantrajecten gestart. Voorbeelden van verbeteringen als gevolg van lean werken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Door lean werken heeft V&L de efficiencytaakstelling van ruim € 1 mln gerealiseerd. • De processen bij V&L verlopen nu nagenoeg volledig digitaal. • Werkwijze bij VL bij ingediende bezwaren is nu telefonisch contact te zoeken met de indiener ervan. Na afloop van het telefonisch overleg besluit bijna 50% van de indieners het bezwaar in te trekken. • De procedures bij CC, Kumulus en NHM met betrekking tot verhuur lopen eenvoudiger en zijn duidelijker. De uitkomsten worden gebruikt voor de implementatie van het nieuwe cursistensysteem. • Bij Stadsbeheer is de logistiek van het magazijn verbeterd onder meer door de bewegwijzering voor bezoekers aan te passen. • De operationele processen voortkomend uit meldingen openbare ruimte zijn sterk verbeterd. Dit resulteert in beter inzicht voor de burger wat betreft afhandeling en status van een gedane melding. Verder is voor bepaalde meldingen de afhandeltermijn verkort. • De organisatie van het Theater is herijkt door herschikken van taken en verantwoordelijkheden naar aanleiding van reorganisatie 2013 (efficiencytaakstelling) en implementeren gewijzigde en nieuwe functies in de theaterorganisatie inclusief nieuwe waardering functies.
Wat gaan we doen in 2017?	De organisatieonderdelen gaan verder met de diverse leantrajecten en het beheer van de processen die lean zijn. In 2017 e.v. worden daar alle processen van Sociale Zaken aan toegevoegd.

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.
Realisatie 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 2017?	Rapportage verbetering klantgerichtheid medewerkers.

8.	Communicatieve organisatie
Ambitie	Eind 2014 is besloten om van de gemeente Maastricht een communicatieve organisatie te maken.
Realisatie 2014 - 2016	<ul style="list-style-type: none"> • In 2015 is gewerkt volgens een eerste plan van aanpak. Dat plan kenmerkte zich door het formuleren van acties. Op basis van ervaringen in 2015 is er in 2016 een plan met concrete meetpunten gemaakt: vastleggen van het startniveau, de ambities, interventies en de voortgang. • Learn@maastricht.nl biedt medewerkers de training "Heldere brieven en e-

	mails schrijven” aan; <ul style="list-style-type: none"> • Diverse teams zijn gestart met het verbeteren van hun brieven en e-mails.
Wat gaan we nog doen in 2017?	Continueren project “Communicatieve organisatie”.

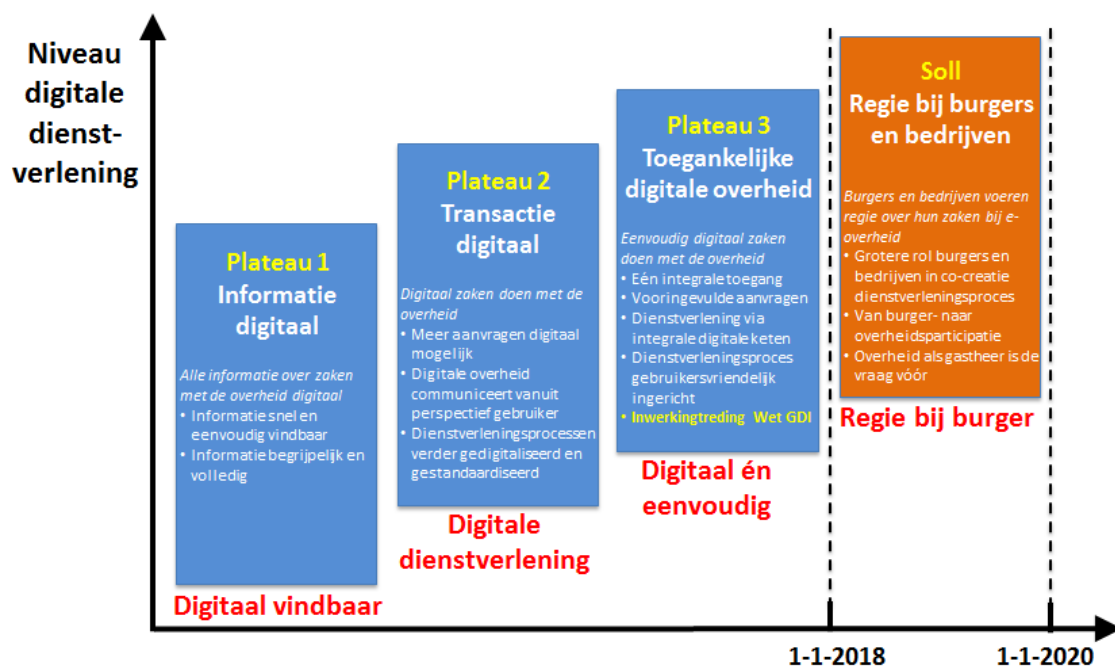
9.	Dienstverleningsmonitoring
	Dienstverlening heeft alles te maken met tevredenheid bij burgers en bedrijven over de bejegening via balies, op straat, schriftelijk, telefonisch en online. Een hulpmiddel om de jaarlijkse vooruitgang te meten is een dienstverleningsmonitor. Er is al veel informatie beschikbaar 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.
Realisatie 2014 - 2016	<ul style="list-style-type: none"> • De bestaande interne mogelijkheden zijn in beeld gebracht; • Er is aansluiting gezocht bij het in ontwikkeling zijnde dashboard dienstverlening van de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken en de landelijke pilot “Vensters Dienstverlening”.
Wat gaan we doen in 2017?	Zicht krijgen op de staat van onze dienstverlening én dit kunnen vergelijken met andere gemeenten vormen voor Maastricht de redenen mee te doen aan het landelijke meetinstrument Vensters Dienstverlening. In 2017 zijn de eerste resultaten beschikbaar.

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.
Realisatie 2014 - 2016	<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.
Wat gaan we doen in 2017?	Continueren bovenstaande prestaties.

**Opdrachten Portfolio I&A 2017 Publieke Dienstverlening
zoals vastgesteld door MTBV op 14 december 2016**

Ontwikkelingen

De **Digitale Agenda 2020** die vorig jaar was aangekondigd is intussen aangescherpt. De kern van deze agenda is: ‘Wat gemeenten niet onderscheidt, moet in principe op gestandaardiseerde wijze collectief worden gedaan’. ‘Samen doen wat samen kan’ is het motto waaronder de gemeenten hun krachten willen bundelen. Verder moet het innovatievermogen van het gemeentelijk veld worden vergroot. Ook wordt geïnvesteerd in krachtiger opdrachtgeverschap richting softwareleveranciers. Een voorbeeld van dit laatste: de firma Vicrea heeft zonder overleg haar ICT-onderhoudskosten voor gemeentelijke klanten fors verhoogd (voor de gemeente Maastricht van € 18.000 naar € 42.000 per jaar). Ruim 150 gemeenten hebben zich nu gezamenlijk georganiseerd om hierin verder op te trekken richting leverancier. Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) adviseert de gemeenten in deze.



Figuur 1 Implementatieagenda Digitale Agenda 2020

De Digitale Agenda 2020 heeft verder al vorm gekregen door middel van de zogenaamde collectivisering. Een aantal initiatieven is onder leiding van KING in gang gezet en gemeenten werken in wisselende samenstelling aan de producten. Voorbeelden hiervan zijn GOVROAM (beschikbaar stellen van wifi tussen overheden onderling), de landelijke verhuisservice en de digitale Aangifte overlijden. De gemeente Maastricht is een nadrukkelijk voorstander van collectivisering. Bij een aantal van de genoemde initiatieven zijn dan ook medewerkers van de gemeente Maastricht betrokken bij de ontwikkeling.

Informatiebeveiliging blijft een heet hangijzer. De wetgeving hiervoor wordt steeds verder aangescherpt, mede op basis van allerlei ongewenste gebeurtenissen in de praktijk. De gemeente Maastricht hanteert, net als de meeste andere gemeenten, het normenkader van de Informatiebeveiligingsdienst. Dat betekent dat allerlei praktische zaken zoals we die nu binnen de gemeente hebben of kennen tegen dat normenkader moeten worden aangehouden. Een voorbeeld daarvan: hoe zit het met autorisaties van de applicaties waarmee persoonsgegevens worden vastgelegd? Naast allerlei onderzoeken en verbetermaatregelen wordt flink geïnvesteerd in een awareness campagne. Ook komen er ook steeds meer externe audits om te toetsen of een en ander conform normenkader is ingericht.

Regionale samenwerking

Naast de hiervoor genoemde landelijke samenwerking wordt ook de regionale samenwerking verder vorm gegeven. De portfolio's van Heerlen, Maastricht en Sittard-Geleen worden zoveel mogelijk op elkaar afgestemd

om, waar het kan, als gemeenten gezamenlijk op optrekken in de ontwikkeling van dienstverlening en bedrijfsvoering (vanuit de invalshoek van I&A), het gezamenlijk bepalen van de vraag aan SSC-ZL én, niet onbelangrijk, waar het kan samen aanbesteden. Het **SSC-ZL** wordt in de loop van 2017 bemenst en zal dan de eerste ICT-diensten gaan leveren aan de drie moederorganisaties. Ook met de Heuvelland-gemeenten is regelmatig overleg en wordt waar mogelijk samengewerkt.

Hoe gaan we het doen?

Eerder in dit hoofdstuk is aangegeven dat de ontwikkelingen grote gevolgen hebben voor, onder andere, de eigen medewerkers. In het verleden werden veranderingen of implementaties op I&A-gebied vaak vanuit de techniek benaderd. Niet alleen binnen de gemeente Maastricht maar ook landelijk. Denk hierbij maar aan de landelijke concepten zoals het Nationaal UitvoeringsProgramma (i-NUP en i-NUP2): Er was nauwelijks of geen aandacht voor de **veranderkundige** aspecten van de vernieuwingen. De veranderingen niet goed managen heeft dan allerlei nadelig gevolgen: Er ontstaat weerstand bij medewerkers, implementaties lopen uit in tijd, de implementatiekosten lopen op maar vaak worden de initieel beoogde doelstellingen niet of beperkt bereikt. Qua veranderfilosofie wil de gemeente Maastricht van blauw naar meer rood en groen. Dat zit van nature wat minder in het profiel van mensen die in het I&A-veld werkzaam zijn. Bij de uitvoering van het portfolio van 2017 zal er meer aandacht zijn voor de veranderkundige aspecten.

Een andere noodzakelijke verbetering is het verhogen van de **implementatiekracht** van de I&A-opgaven binnen de organisatie. Een (minder) mooi voorbeeld daarvan was de implementatie van het Intranet. Een lijdensweg veroorzaakt door allerlei interne en externe factoren. Als het om interne factoren gaat heeft dat enerzijds vaak te maken met de wijze van plannen en organiseren van deskundigheid en menscapaciteit en anderzijds met het (niet) nakomen van afspraken. In 2017 zal bij wijze van proef een andere wijze van implementeren (Scrum/Agile) worden geïntroduceerd. Dit om de opgaven beter binnen tijd en middelen te kunnen afronden.

Nr. nieuw	Nr. oud	Organisatie-onderdeel	Naam I&A-opgave
Must Do – 1 – Uitvoering wetgeving, afspraken met de raad/college, I&A-randvoorwaardelijk en nieuwe I&A-beleid			
17-03	16-03	PD	Realiseren bestuursopdracht dienstverlening onderdeel: 'online dienstverlening'
17-18	16-87	PD	Realiseren wet elektronische dienstverlening Burgerlijke Stand (fase 2)
17-19	Nieuw	PD	Aansluiten bij landelijke online verhuisservice
17-35	Nieuw	PD	Aanbesteden Producten- en Dienstencatalogus (PDC)

Should do – Overige opgaven			
17-70	Nieuw	PD	Opstellen businesscase digitaliseren aktes Burgerlijke Stand
17-71	16-88	PD	Implementeren nieuw kassasysteem
17-72	Nieuw	PD	Invoeren thuisbezorging reisdocumenten

Nr. opgave	Naam opgave		
17-03	Realiseren bestuursopdracht dienstverlening onderdeel: 'online dienstverlening'		
Opdrachtgever (gedelegeerd)		Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
CZ – Iris Schols		PD – Liesbeth Houben	CZ – Sanne de Groen
Status opgave per 01-01-2017			
Opgave in uitvoering (doorloop 2016/2017)			
Aanleiding			

Gemeentelijke informatie is nu al 24 uur per dag beschikbaar via www.gemeentemaastricht.nl. Daarnaast is het streven steeds meer producten en diensten online aan te bieden. De ambitie is om alle producten die geschikt zijn voor online dienstverlening in 2018 online te hebben. Uit een inventarisatie is gebleken dat van de 340 producten uit de PDC 192 producten in meer of mindere mate geschikt zijn.

Beoogde effecten

- Betere dienstverlening naar burgers

Beoogde resultaten

- Eind 2017 zullen alle 192 producten die geschikt zijn voor digitalisering, online staan
- Geborgd beheer en proces voor online producten
- Plan van aanpak voor verdere doorontwikkeling van online dienstverlening

Resources

Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
• Betreffende producteigenaar	• Functioneel Beheer	• -
Incidentele kosten/dekking	Structurele kosten/dekking	
€ 50.000	Blijkt uit verkenning Publieke Dienstverlening na 2018	
Ten laste van reserver productiemiddelen CZ I&A 2017		

Nr. opgave	Naam opgave	
17-18	Realiseren wet elektronische dienstverlening Burgerlijke Stand (fase 2)	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
CZ – Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	CZ - Sanne de Groen
Status opgave per 01-01-2017		
Opgave in uitvoering (doorloop 2016/2017)		
Aanleiding		
Fase 1 (digitaal aangifte doen van overlijden) is afgerond in 2016. Voor de overige producten, die vallen onder de Burgerlijke stand, geldt dat op een bij Koninklijk Besluit nader te bepalen tijdstip de artikelen in werking zullen treden. Het betreft dan het digitaal kenbaar maken van het voornemen om een huwelijk aan te gaan en het digitaal aangifte doen van geboorte. Maastricht zal aansluiten bij de landelijke initiatieven.		
Beoogde effecten		
• Verschuiving van papier naar digitaal		
Beoogde resultaten		
• Online Burgerlijke Stand producten		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
• Teammanager GemeenteLoket Leven & Registraties	• Functioneel Beheer • Serviceline coördinator	• -
Incidentele kosten/dekking	Structurele kosten/dekking	
PM	-	
Ten laste van investeringsplan PD		

Nr. opgave	Naam opgave	
17-19	Aansluiten bij landelijke verhuisservice	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
CZ – Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	CZ - Sanne de Groen
Status opgave per 01-01-2017		
Opgave nog niet gestart		
Aanleiding		
Met een landelijke online verhuisvoorziening via MijnOverheid.nl is het straks voor iedereen mogelijk een		

verhuizing door te geven zonder tussenkomst van de gemeente. Daarnaast wordt een verhuizing altijd op uniforme wijze gemeld aan gemeenten.

De verhuisservice sluit aan op de gemeentelijke behandelssystemen. Uitwisseling met de verhuisservice gebeurt op basis van beschikbare standaarden, zaak- en documentservices en gestandaardiseerde webformulieren. De verhuisservice is één van de speerpunten in de visie 'Overheidsbrede dienstverlening 2020' van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP). De uitvoering is in samenwerking met meerdere gemeenten en uitvoeringsorganisaties.

Deze opgave is opgenomen in het gezamenlijk I&A-portfolio met de gemeenten Heerlen en Sittard-Geleen.

Beoogde effecten

- Aanzienlijke vermindering baliebezoeken
- Werkwijze toepasbaar op vergelijkbare processen
- Uniforme verhuisservice voor heel Nederland

Beoogde resultaten

- Aangesloten bij landelijke online verhuisservice
- Burger kan verhuizing doorgeven via www.mijnoverheid.nl

Resources

Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> • Team GemeenteLoket Reizen & Documenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseur informatiebeveiliging • Functioneel Beheer • Serviceline coördinator 	<ul style="list-style-type: none"> • -
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
€ 10.000 (schatting) koppelvlak Ten laste van investeringsplan PD		PM Ten laste van investeringsplan PD

Nr. opgave	Naam opgave	
17-35	Aanbesteden Producten- en Dienstencatalogus (PDC)	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
CZ – Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	CZ - Sanne de Groen
Status opgave per 01-01-2017		
Opgave nog niet gestart		
Aanleiding		
Het contract voor het beheer van de PDC door een externe leverancier loopt tot en met 31 juli 2017. Het beheer dient ook na deze datum te zijn gewaarborgd. Begin 2017 dient daarom een nieuwe aanbesteding te worden opgestart.		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Klanten kunnen voor informatie over producten en diensten die de gemeente (naast Nederlands, beperkt Engelstalig) aanbiedt terecht in PDC. In de PDC staan meer dan 300 producten, waarvoor geldt dat de omschrijving per product steeds actueel, juist qua wet- en regelgeving en klantgericht dient te zijn. • De PDC is te vinden op www.gemeentemaastricht.nl en is hét instrument van onze online dienstverlening. 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Het beheer van de PDC is ook na 31 juli 2017 gewaarborgd. 		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> • Directeur publieke dienstverlening 	<ul style="list-style-type: none"> • Projectleider 	<ul style="list-style-type: none"> • -
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
€ 40.000 Ten laste van reserve productiemiddelen CZ I&A 2017		€ 50.000 Ten laste van exploitatie CZ I&A.

Nr. opgave	Naam opgave
17-70	Opstellen businesscase digitaliseren aktes Burgerlijke Stand

Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
CZ – Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	CZ - Sanne de Groen
Status opgave per 01-01-2017		
Opgave nog niet gestart		
Aanleiding		
Landelijk blijft het initiatief om aktes te gaan digitaliseren te lang uit. Vanwege de nu voorziene voordelen is er behoefte om dit op korte termijn op te pakken. Eerst zal een oriëntatie plaatsvinden om inzicht te krijgen wat de impact is en de voorziene voordelen te kwantificeren wanneer wordt overgestapt naar digitale aktes.		
Sittard-Geleen is al ver met het digitaliseren van de aktes. Heerlen zit, net zoals Maastricht, nog in de oriëntatiefase.		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Verschuiving van papier naar digitaal • Efficiënter proces 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Rapport waarin het volgende staat beschreven: • Wat kost het en wat levert het op • Voor en nadelen van digitale aktes • Welke randvoorwaarden zijn er t.a.v. scanproces en archiveren 		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> • Teammanager GemeenteLoket Leven & Registraties 	<ul style="list-style-type: none"> • Projectleider 	<ul style="list-style-type: none"> • -
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
PM Ten last van investeringsplan PD		PM Ten laste van investeringsplan PD

Nr. opgave	Naam opgave	
17-71	Implementeren nieuw kassasysteem	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
PD – Liesbeth Houben	PD – Berend-Jan Moliijn	CZ – Sanne de Groen
Status opgave per 01-01-2017		
Opgave in uitvoering (doorloop 2016/2017)		
Aanleiding		
Key2Betalen is inmiddels diverse keren stilzwijgend verlengd. Op grond van het huidige gemeentelijke beleid moet het informatiesysteem opnieuw worden aanbesteed.		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Het beschikken over een actuele overeenkomst en kassasysteem dat voldoet aan onze huidige inrichtingswensen- en eisen. 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Geïmplementeerd nieuw kassasysteem dat voldoet aan de informatiebehoefte • Opgeleide gebruikers 		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> • Teammanager GemeenteLoket Callcenter & Beheer • Kassier • Baliemedewerker 	<ul style="list-style-type: none"> • Projectleider • Functioneel Beheer • Adviseurs Informatiemanagement en informatiebeveiliging 	<ul style="list-style-type: none"> • VIA (hangt af of Sittard-Geleen en Heerlen ook mee doen) • Technisch Applicatiebeheer
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
€ 50.000		€ 5.000

Ten laste van Investeringsplan PD	Ten laste van investeringsplan PD
-----------------------------------	-----------------------------------

Nr. opgave	Naam opgave	
17-72	Invoeren thuisbezorging reisdocumenten	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
CZ – Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	CZ - Sanne de Groen
Status opgave per 01-01-2017		
Opgave nog niet gestart		
Aanleiding		
Sinds eind 2016 is het voor alle gemeenten in Nederland mogelijk om reisdocumenten te (laten) bezorgen. Met het thuis of op het werk bezorgen van paspoort, ID- kaart en nu ook rijbewijs willen gemeenten het burgers makkelijker maken. Ze hoeven hierdoor voortaan nog maar één keer naar de gemeente.		
Deze opgave is opgenomen in het gezamenlijk I&A-portfolio met de gemeenten Heerlen en Sittard-Geleen.		
Er ligt ook nog een uitvraag om dit vraagstuk op Zuid- Limburgse schaal (18 gemeenten) op te pakken.		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Minder baliebezoeken • Klantgerichte dienstverlening 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Een gecontracteerde bezorgpartij die voldoet aan de gestelde eisen; • Gerealiseerd koppelvlak tussen de gemeentelijke ICT en de bezorgpartij; • Aangepaste leges en/of reglement afhankelijk van keuze doorberekening en bezorgvariant • Geborgd proces 		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> • Teammanager GemeenteLoket Reizen & Documenten • Accountmedewerker 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseur informatiebeveiliging • Functioneel Beheer • Serviceline coordinator • Projectleider 	<ul style="list-style-type: none"> • Technisch Applicatie Beheer
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
PM Ten laste van investeringsplan PD		PM Ten laste van investeringsplan PD

Tweede Kamerverkiezing op 15 maart 2017

In Nederland vinden verkiezingen plaats voor gemeenteraden, provinciale staten, de Eerste Kamer, de Tweede Kamer, het Europees Parlement en de waterschappen. Ook kunnen kiesgerechtigden over nieuw aangenomen wetten en verdragen een verzoek indienen tot het houden van een raadgevend referendum.

De volgende Tweede Kamerverkiezing vindt plaats op 15 maart 2017. De laatste Tweede Kamerverkiezing vond plaats op 12 september 2012. Dit was een ontbindingsverkiezing als gevolg van de val van het kabinet. Normaal gesproken vindt de Tweede Kamerverkiezing om de 4 jaar plaats, in maart of mei (afhankelijk van de vraag of in hetzelfde jaar ook verkiezingen zijn voor provinciale staten of gemeenteraden). Anders dan in sommige andere landen is er in ons land niet één instantie die toezicht houdt op het verkiezingsproces. Het Nederlandse kiesstelsel is sterk decentraal van opzet, met belangrijke verantwoordelijkheden voor de gemeenten. De gemeenten zijn bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de registratie van de kiesgerechtigdheid, het toesturen van stempassen, het aanwijzen van stemlokalen, het benoemen van stembureauleden, het drukken van de stembiljetten en na een verkiezing enige tijd bewaren van de stembescheiden en daarna vernietigen ervan. Ook houden gemeenten toezicht op de regels die gelden voor het voeren van een verkiezingscampagne door

politieke partijen. Zo bestaan regels over de inzet van verkiezingsborden, kraampjes, geluidswagens, collectes en propaganda in de omgeving van het stembureau. Deze gemeentelijke taken moeten worden uitgevoerd door het college van B&W of door de burgemeester. Zij zijn hiervoor verantwoording verschuldigd aan de gemeenteraad.

Rol stembureaus, hoofdstembureaus en centraal stembureau

De stembureauleden zijn verantwoordelijk voor een goed verloop van het stem- en telproces. De hoofdstembureaus moeten de uitslagen van de verschillende stembureaus goed bij elkaar optellen en het centraal stembureau is verantwoordelijk voor het vaststellen van de verkiezingsuitslag. Op het functioneren van deze verschillende stembureaus wordt per verkiezing toegezien door het betreffende vertegenwoordigend orgaan in oude samenstelling. Dus bij Tweede Kamerverkiezingen is dat de oude Tweede Kamer zelf. Vinden zij dat er zaken tijdens de verkiezing niet goed zijn verlopen, dan kunnen zij besluiten tot een hertelling of zelfs een herstemming.

Naast deze verantwoordelijkheden is er nog de algemene politieke verantwoordelijkheid van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Wanneer in een bepaald geval de Kieswet niet goed is nageleefd, kan de Tweede Kamer de minister daarover vragen stellen.

Rol van de Kiesraad

De Kiesraad is adviesorgaan van regering en parlement. Daarnaast treedt de Kiesraad op als centraal stembureau bij Eerste en Tweede Kamerverkiezingen en bij verkiezingen voor het Europees Parlement. Verder functioneert de Kiesraad in de praktijk als vraagbaak voor gemeenten, politieke partijen, kiezers en de media, maar formeel is de Kiesraad geen toezichthouder bij verkiezingen.

Nieuwe publicatieborden in Maastricht



Vanaf dit jaar worden er voorbedrukte verkiezingsborden geplaatst vanaf uiterlijk 3 weken voor de betreffende verkiezing. De borden worden neergezet op 15 ontmoetingslocaties, verspreid over de gemeente. De borden worden voorzien van een voorbedrukte bedekking. Hierdoor is de uitstraling van de borden uniform en kan er niet meer overgeplakt worden. Het is mogelijk om verschillende posters aan te leveren voor de verkiezingsborden. De partij dient dan per poster aan te geven op welke locatie deze moet komen. De borden worden niet meer in de grond verankerd, waardoor ze zonder schade voor de omgeving kunnen worden neergezet. Voor de overige campagne-uitingen is er afgesproken dat deze ruimer en voordeliger kunnen worden

ingezet voor de verkiezingen. De kosten komen ten last van het verkiezingsbudget.

Prestaties 2017 Uitvoering verkiezingsproces conform wet- en regelgeving	Realisatie 2017
--	------------------------

Termijn/tijdstip	Aard van de werkzaamheden
Tijdig	<ul style="list-style-type: none"> • Instellen stembureaus; aanwijzen stemlokalen • Benoemingsbesluit leden, plv. leden en (evt.) tellers stembureaus • Organiseren training leden en plv. leden stembureaus
Maandag 16 t/m maandag 30 januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Gelegenheid tot afleggen van ondersteuningsverklaringen in gemeentehuis
Maandag 30 januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Dag van de kandidaatstelling
Maandag 30 januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Openbare kennisgeving termijn indienen verzoekschrift schriftelijke volmacht • Openbare kennisgeving termijn indienen verzoekschrift kiezerspas
Woensdag 15 februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Laatste dag indienen verzoekschrift kiezers die per brief willen stemmen
Uiterlijk woensdag 1 maart 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Stempassen moeten in het bezit zijn van de kiezer • Openbare kennisgeving locaties en zittingstijden mobiele stembureaus • Openbare kennisgeving van afwijkende zittingstijden stembureaus en van tijdstip stemopneming van deze bijzondere stembureaus
Vrijdag 10 maart 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Laatste dag ontvangst verzoekschrift vervangende stempas • Laatste dag ontvangst verzoekschrift kiezerspas • Laatste dag ontvangst verzoekschrift om bij volmacht te stemmen
Uiterlijk maandag 13 maart 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Kandidatenlijsten, adressen en openingstijden stemlokalen (met vermelding welke stemlokalen voldoen aan art. J 4, tweede lid, Kw) en adressen en zittingstijden mobiele stembureaus bezorgen aan het adres van de kiezers
Uiterlijk dinsdag 14 maart 2017 om 12.00 uur	<ul style="list-style-type: none"> • Deadline mondelinge aanvraag vervangende stempas • Deadline mondelinge aanvraag kiezerspas
WOENSDAG 15 MAART 2017	DAG VAN DE STEMMING
Woensdag 15 maart 2017 na 21.00 uur	<ul style="list-style-type: none"> • Stemopneming door stembureaus • Opmaken proces-verbaal N 10 door stembureaus en overbrengen daarvan naar burgemeester
Nadat p-v's stembureaus zijn ontvangen	<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen stemtotalen gemeente; opmaken formulier N 11
Onverwijld na vaststelling stemtotalen gemeente	<ul style="list-style-type: none"> • Overbrengen processen-verbaal N 10 en formulier N 11 naar hoofdstembureau; terinzagelegging afschriften daarvan
Vrijdag 17 maart 2017 om 10.00 uur	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofdstembureau houdt openbare zitting tot vaststelling uitkomst stemming; hoofdstembureau maakt proces-verbaal O 3 op
Vrijdag 17 maart 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofdstembureau maakt proces-verbaal O 3 elektronisch openbaar • Hoofdstembureau brengt proces-verbaal O 3 over naar centraal stembureau • Hoofdstembureau brengt processen-verbaal N 10, formulieren N 11 en afschrift proces-verbaal O 3 over naar Tweede Kamer
Z.s.m. na ontvangst p-v's O 3	<ul style="list-style-type: none"> • Openbare zitting centraal stembureau tot vaststelling uitslag
Drie maanden nadat over toelating gekozenen is beslist	<ul style="list-style-type: none"> • Vernietigen verzegelde pakken; opmaken proces-verbaal vernietiging

Anticiperen op de toekomst van Publieke Dienstverlening

De laatste jaren is er op dienstverleningsgebied veel gebeurd. Publieke Dienstverlening ontwikkelt zich van registratiekantoor met dienstverlening en servicenormen tot buitendienst voor de gehele overheid. Van toegangspoort tot poortwachter en het samenbrengen en sturen op de kwaliteit van de registraties. Daarom gaan wij in 2017 het huidige dienstverleningsniveau in beeld brengen, inclusief de (mogelijke) veranderingen, het ambitieniveau van serviceverlening (normen), een multichannel strategie en de daarbij behorende kosten. Deze businesscase geeft inzicht in hoe het landschap van Maastrichtse Publieke Dienstverlening er na 2018 uit ziet en met welke interventies daarop kan worden geanticipeerd. In een drietal werksessies

Realisatie 2017

maken wij deze businesscase die dient als input voor gesprek met directie en bestuur. Uiteindelijk moeten er keuzes gemaakt worden voor de periode na 2018.	
Prestatie 2017	
<ul style="list-style-type: none"> Businesscase landschap Publieke Dienstverlening na 2018 	

Metten telefonische bereikbaarheid individuele medewerkers	
<p>De gemeente Maastricht heeft de telefonische bereikbaarheid hoog in het vaandel staan. Dit geldt voor alle ex- én interne oproepen. Of mensen contact zoeken via het centrale nummer 14 043 of via het individuele nummer van een medewerker is daarbij niet van belang. Elke beller mag rekenen op een geslaagd telefonisch contact.</p> <p>Bereikbaarheid 14 043 Monitoring van de bereikbaarheid via 14 043 vindt permanent plaats. Hierdoor weten we dat 83 % van de bellers naar dit nummer in 2016 binnen 20 seconden een medewerker van het callcenter aan de lijn had.</p> <p>Bereikbaarheid individuele nummers De leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor een goede bereikbaarheid van hun medewerkers. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het professioneel en klantgericht te woord staan van klanten en relaties, waarbij zij gebruik maken van de spelregels zoals omschreven in de 'Gedrags-code telefonie'.</p> <p>Zo is een oproep via een individueel nummer wat betreft bereikbaarheid geslaagd als:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De medewerker neemt binnen 30 seconden de telefoon op ➤ De medewerker belt bij een ingesproken voicemailbericht uiterlijk de volgende werkdag terug of later indien hij dit zo heeft ingesproken in zijn voicemail ➤ De medewerker heeft bij afwezigheid langer dan 1 werkdag zelf iets geregeld voor zijn telefonische bereikbaarheid. Bijvoorbeeld: contactgegevens collega vermelden in voicemailbericht of zodanige voicemailtekst inspreken voor beller dat langere afwezigheid duidelijk is. <p>Om inzicht te krijgen in de bereikbaarheid via individuele telefoonnummers gaan we de bereikbaarheid in 2017 meten.</p> <p>Prestatie 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> Metten bereikbaarheid individuele telefoonnummers medewerkers 	Realisatie 2017

Landelijke aanpak adreskwaliteit	
<p>De risicogerichte aanpak van adresfraude loont. Het kabinet investeert daarom de komende jaren € 13 miljoen op jaarbasis om extra adresfraude op te sporen en relevante gegevens proactief te delen via een samenwerkingsverband van overheden en instanties. Dat levert naar verwachting € 42 miljoen per jaar aan baten op vanwege de opgespoorde fraude.</p>	Realisatie 2017

<p>Wonen mensen wel waar ze zeggen te wonen?</p> <p>Een juist adres in de Basisregistratie Personen (BRP) is belangrijk: voor burgers zelf én voor de overheid. Een afwijking hoeft niet direct fraude te zijn, maar geeft wel kans op misbruik van regelingen. Dat uitzoeken en zo nodig corrigeren, is een publieke taak.</p> <p>ICTU heeft hiervoor in 2014/2016 de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) ingericht, met ruim 200 overheidsorganisaties en meer dan 1.000 direct betrokken ambtenaren. Kostendekkend: de aanpak verdient zichzelf terug. De samenwerking leidt tot een hogere adreskwaliteit in de BRP en tot het opsporen van adresfraude. Dat is belangrijk, want fraude mag niet lonen. Maastricht is partner in de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. Om invloed uit te oefenen op het vergroten van de kwaliteit, maar ook om Adresonderzoek in de regio meer op de kaart te zetten en beter af te stemmen met de omliggende gemeenten, is de Teammanager Gemeenteloket Callcenter & Beheer door ICTU benoemd tot Ambassadeur voor de regio Limburg. In deze rol kunnen wij bijdrage aan een actieve kennisdeling en –uitbreiding in de regio met als doel om uiteindelijk zoveel mogelijk gemeenten te stimuleren deel te nemen aan het programma.</p> <p>Prestatie 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toename kwaliteit Basisregistratie Personen (BRP) door het uitvoeren van 125 adrescontroles per jaar 	

Werkgroep tegengaan identiteitsfraude	
<p>Fraude tast de integriteit van de Nederlandse samenleving aan. Fraude met persoons-, identiteits- en brondocumenten kost de maatschappij jaarlijks miljarden. Volgens ervaringsgegevens van de Dienst Nationale Recherche Informatie (DNRI) leidt één vals document tot een ‘maatschappelijk nadeel’ van tussen de € 35.000 en € 65.000.</p> <p>Rol van Publieke Dienstverlening: Publieke Dienstverlening houdt een tweetal administraties bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de registers van de burgerlijke stand: iedere ambtenaar van de burgerlijke stand legt rechtsfeiten vast in akten. Akten die dienen als authentiek bewijs naar derden toe. - de basisregistratie personen (BRP): deze registratie is sedert 2010 de aangewezen registratie van persoonsgegevens voor de gehele overheid en de afnemers zijn verplicht deze gegevens voor juist aan te merken. In deze administratie wordt van elke inwoner die voldoet aan de voorwaarden een persoonslijst aangelegd. Deze persoonslijst bevat persoonsgegevens, zoals ouders, burgerlijke staat, kinderen, paspoortgegevens en nationaliteit(en). <p>De burgers en de afnemers moeten erop kunnen vertrouwen dat de gegevens correct, actueel en volledig zijn. Vandaar dat iedere baliemedewerker de identiteit van elke burger dient vast te stellen volgens een vastgestelde procedure. Dat vereist discipline. Voorkomen moet worden dat, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een paspoort wordt verstrekt aan een ‘look a like’; - een persoon wordt ingeschreven aan de hand van een vervalst document; - een persoon een andere identiteit verkrijgt door wijziging van zijn persoonsgegevens of - een persoon ten onrechte wordt genaturaliseerd. <p>Over welke aantallen hebben wij het? In 2015 zijn alleen al 6000 identiteitsdocumenten verstrekt aan niet ingezetenen, mensen die</p>	<p>Realisatie 2017</p>

<p>niet woonachtig zijn in Nederland. Maastricht is een van de 11 gemeenten in Nederland die reisdocumenten mogen verstrekken aan niet-ingezetenen.</p> <p>De verwachting is dat het aantal verstrekkingen in de komende jaren zal toenemen vanwege de sluiting van verschillende buitenlandse posten, zoals onlangs de Consulaten-Generaal in Düsseldorf en Antwerpen .</p> <p>In 2016 zijn 2.800 buitenlandse studenten ingeschreven. Ook hier is de verwachting dat het aantal de komende jaren zal toenemen. Uit bovenstaande moge blijken dat Publieke Dienstverlening een belangrijke poortwachter is bij het bestrijden van identiteitsfraude. Het kabinet heeft de bestrijding van deze vorm van fraude tot speerpunt van beleid verheven.</p> <p>Wat doen wij al?</p> <p>De gemeente Maastricht schenkt al aandacht aan de bestrijding van identiteitsfraude, hetgeen blijkt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de hulpmiddelen die beschikbaar zijn om documenten te beoordelen, zoals: de retroviewers; DISCS en de ORIBI-scanners; - de cursus die een groot aantal medewerkers heeft gevolgd bij de Koninklijke Marechaussee (KMAR) in Heerlen waar basale kennis is overgedragen over herkenning van fraude met identiteits- en brondocumenten en - de goede contacten die worden onderhouden met de KMAR. Met enige regelmaat controleren leden van de KMAR op locatie mogelijk valse c.q. vervalste documenten. <p>Landelijk wordt de identiteitsfraude samen met ketenpartners aangepakt door middel van Regionale Werkgroepen. Vakspecialisten uit Maastricht vormen samen met hun collega's uit Roermond, Heerlen, Sittard-Geleen en Venlo een werkgroep tegengaan identiteitsfraude op Limburgse schaal.</p> <p>Prestatie 2017</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • het dienen als vraagbaak voor omliggende gemeenten • het incidenteel beoordelen van originele brondocumenten, zoals bijvoorbeeld buitenlandse akten van de burgerlijke stand • kennisdeling met medewerkers en opsporingsinstanties • deelname Limburgse werkgroep 	

<p>Wijziging attenties vertrekkende inwoners</p>
<p>Sinds 1 januari 2017 schenkt de gemeente Maastricht extra aandacht aan burgers die in Maastricht komen wonen en aan burgers die hier geboren worden. Bij geboorteaangifte ontvangt men een babywikkeldoek en een felicitatiekaart. Komt men wonen in Maastricht, dan ontvangen deze inwoners een welkomstbrief, een brochure en kortingsvouchers. Burgers geven aan de extra aandacht vanuit de gemeente te waarderen.</p> <p>Vorig jaar hebben wij aangegeven burgers die uit Maastricht vertrekken per 1 januari 2017 een attentie in de vorm van een brief en een magneet te willen aanbieden ter herinnering aan de stad.</p> <p>Deze toezegging kunnen wij wel nakomen als mensen vertrekken naar het buitenland, maar niet als zij verhuizen van Maastricht naar een andere Nederlandse gemeente. Ieder jaar vertrekken ongeveer 4.200 inwoners naar het buitenland en ongeveer 5.800 inwoners naar een andere Nederlandse gemeente.</p> <p>Reden? Om te achterhalen naar welke gemeente mensen verhuizen, zouden wij gebruik moeten maken van de centrale landelijke database, de Gemeentelijke Basis Administratie Verstrekkingvoorziening (GBA-V). Hiervoor hebben wij toestemming nodig van de minister van binnenlandse zaken in de vorm van een autorisatiebesluit. Om hiervoor in aanmerking te komen moet er o.a. sprake zijn van een publiek rechtelijke taak van de gemeente waarvoor deze persoonsgegevens noodzakelijk zijn om die taak uit te kunnen voeren. Het sturen van een attentie valt niet onder een publiek rechtelijke taak. Het is daarom niet mogelijk om adresgegevens uit de</p>

landelijke GBA-V te verkrijgen voor dit initiatief.

Bekeken is om de attenties aan inwoners die verhuizen naar een andere Nederlandse gemeente dan aan de balie uit te reiken. Maar helaas is dat geen optie, omdat deze bedoelde personen niet verschijnen aan onze balie daar een adreswijziging bij de nieuwe gemeente gemeld moet worden. Veel burgers geven hun verhuizing online door of informeren vooraf telefonisch, ze worden dan direct doorverwezen naar hun nieuwe woonplaats.

Attenties inwoners	Raming Begroting 2017	Bijgestelde raming 2017	2018	2019	2020
Nieuwe inwoners 11.000 per jaar					
Repro- en portokosten brochures eenvoudig	13.000	--	--	--	--
Repro- en portokosten brochures uitgebreid	--	34.320	34.320	34.320	34.320
Organisatiekosten 1 brochures	50.000	--	--	--	--
Organisatiekosten 1 brochure, 1 brief, 3 vouchers samenvoegen		60.000	60.000	60.000	60.000
Geboorten 900 per jaar					
Kaarten eenvoudig en wikkeldoeken 1 logo	9.500				
Kaarten uitgebreid en wikkeldoeken 2 logo's	--	13.000	13.000	13.000	13.000
Vertrekken naar het buitenland 4.200 per jaar					
Repro- en portokosten en magneten	19.320	19.320	19.320	19.320	19.320
Organisatiekosten	21.000	21.000	21.000	21.000	21.000
Vertrekken binnen Nederland 5.800 per jaar					
Repro- en portokosten en magneten	26.180	--	--	--	--
Organisatiekosten	29.000	--	--	--	--
TOTAAL	168.000	147.640	147.640	147.640	147.640

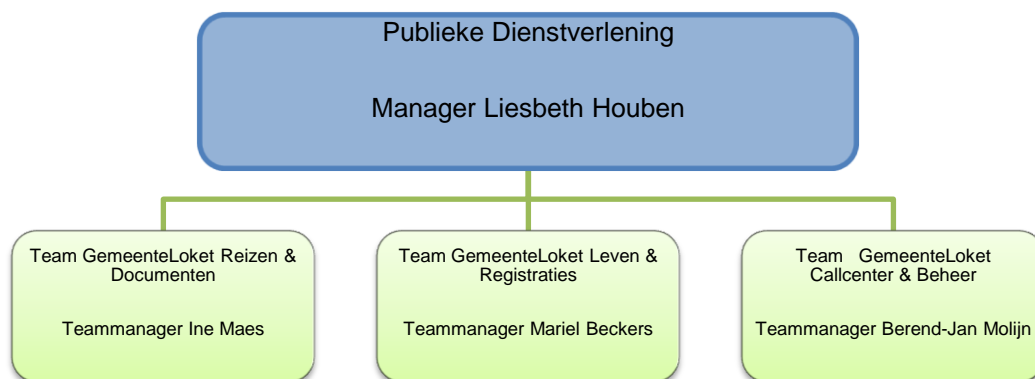
3 Bedrijfsvoering en organisatie

3.1 Kengetallen bedrijfsvoering

Kengetal	Toelichting
Formatie per 1 januari 2016	51,91 Fte
Formatie per 1 januari 2017	53,21 Fte
Mutaties in formatie 2016	+ 1,3 Fte
Aantal Bab-kandidaten per 1 januari 2017	1 Fte
Gemeentelijke verzuimnorm (A&O-fonds)	Norm 2017 5,48%
	Realisatie 2016 6,94 %

	FTE
Formatie per 1 januari 2016	51,91
Nieuwe taak Attenties nieuwe en vertrekkende inwoners	1,3
Formatie per 1 januari 2017	53,21

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 2017

Functiegebouw Publieke Dienstverlening 2017

Team- en Functieprofiel	Werknaam	OIK	Formatie	Bezetting	Ruimte
Totaal PD			53,22	45,60	7,62
Management			1,00	1,00	0,00
Manager B	Directeur PD	14	1,00	1,00	0,00
Team GemeenteLoket	Reizen & Documenten		17,82	14,71	3,11
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	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,41	0,41	0,00
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,44	0,44	0,00
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,30	0,00	0,30
Assistent uitvoering A	Medewerker algehele ondersteuning	4	1,00	1,00	0,00
Team GemeenteLoket	Leven & Registraties		17,40	15,60	1,80
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	0,78	0,78	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,60	0,00	1,60
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	14,29	2,71
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	2,01	0,00	2,01
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

3.4 Medewerkersonderzoek

Medewerkeronderzoek bij Publieke Dienstverlening

Scores op de Modules	Publieke Dienstverlening (53 deelnemers)	Maastricht (1267 deelnemers)
Werkplezier	7,4	7,1
Inhoud van het werk	7,2	7,3
Samenwerking	7,7	7,4
Zelfstandigheid	4,0	5,8
Werkdruk	5,6	5,1
Resultaatgerichtheid	6,9	6,1
Leiderschap	6,5	6,4
Informatievoorziening	5,8	5,2
Loopbaanontwikkeling	6,1	6,0
Beloning	4,0	4,0
Beoordeling	7,3	6,9
Mate van invloed	6,2	6,2
Welzijn en gelijke kansen	5,4	5,5
Loyaliteit	7,4	7,1

Groen betekent een hogere score dan totale gemeente

Rood betekent een lagere score dan totale gemeente

Wit betekent een gelijke score met de totale gemeente

Overzicht

Wat opvalt, is dat de Publieke Dienstverlening in bijna 80% van de onderdelen hoger of gelijk scoort dan de totale gemeente. Het enige onderdeel dat opvallend lager scoort, is de zelfstandigheid. Dit is ook uit te leggen. Medewerkers werken bij ons in een planning en hebben daarom minder mogelijkheden om hun eigen werk in te delen.

Koesterpunten

De koesterpunten binnen de Publieke Dienstverlening zijn Samenwerking, Werkplezier en Loyaliteit. Mensen die bij de publieke dienstverlening komen werken voelen zich meestal snel opgenomen in de groep. Steunen elkaar door dik en dun. Hebben meestal een zeer groot verantwoordelijkheidsgevoel voor de producten die worden uitgevoerd en zijn daardoor ook goede ambassadeurs voor de Gemeente Maastricht. Ook zijn ze zeer loyaal naar de gemeente toe en willen meestal graag in het vakgebied blijven.

Aandachtspunten

Ook zijn er aandachtspunten bij de Publieke Dienstverlening waaraan gewerkt kan worden. De teams hebben allemaal het medewerkeronderzoek in een teamoverleg doorgesproken. De belangrijkste aandachtspunten eruit gehaald en hier samen actiepunten voor bedacht.

Hieronder zijn de uitgewerkte actieplannen per team toegevoegd.

Acties en activiteiten MedewerkersOnderzoek Leven & Registraties

	Actie	Resultaat	STAVAZA (open/gepland/afgerond)
1.	WO (16-06-2016) geagendeerd	1. Resultaten besproken 2. Acties geformuleerd.	Afgerond
2.	Overzicht	Thema	Activiteit
		Beloning	<p>1. Kwalificatie “normaal” wordt niet als een beoordeling gezien en zeker niet als een positieve beoordeling. Actie: Terugkoppeling richting P&O om hierover het gesprek aan te gaan.</p> <p>2. Realistisch beeld salaris versus functie creëren. Men heeft nu het gevoel dat de salarissen hier lager zijn dan commerciële functies, maar ook dan bij andere gemeenten. Actie: voorbeelden getoond en al onze extra's besproken.</p> <p>3. Loopbaanmogelijkheden bespreken en uitwerken. Mensen die meer willen verdienen, moeten hun eigen ontwikkelingsmogelijkheden gaan onderzoeken (teammanager helpt). Actie: besproken in voortgangsgespr.</p> <p>4. Mensen geven aan dat ze heel hard werken, maar geen incentive krijgen. Voor je werk krijg je salaris, incentives zijn voor extra werkzaamheden buiten je functie. Actie: Bespreken wanneer je in aanmerking komt voor een incentive.</p>
		Zelfstandigheid	<p>5. Medewerkers geven een laag cijfer voor zelfstandigheid, komt dit omdat ze in een planning werken? Actie: Inzicht creëren in zelfstandigheid v/h werk.</p>
		Werkdruk	<p>6. Sommige afspraken bij vestiging buitenland kosten meer tijd dan er voor staat. Actie: Onderzoeken hoe dit komt (werkelijke duur is te lang, ervaring mist, kennis mist) en uitzoeken of er oplossingen voor zijn.</p> <p>7. Nieuwe taken vanuit andere teams doorgeschoven kosten heel veel tijd. Teammanager is niet betrokken ge-weest bij de overname van deze taken.</p> <p>a. Onderzoeken of deze taak bij de afdeling moeten blijven.</p> <p>b. Voortaan altijd teammanager betrekken bij nieuwe taken.</p>
3	WO (oktober)	MO agenderen en acties wegzetten/uitwerken	

Acties en activiteiten MedewerkersOnderzoek Reizen & Documenten

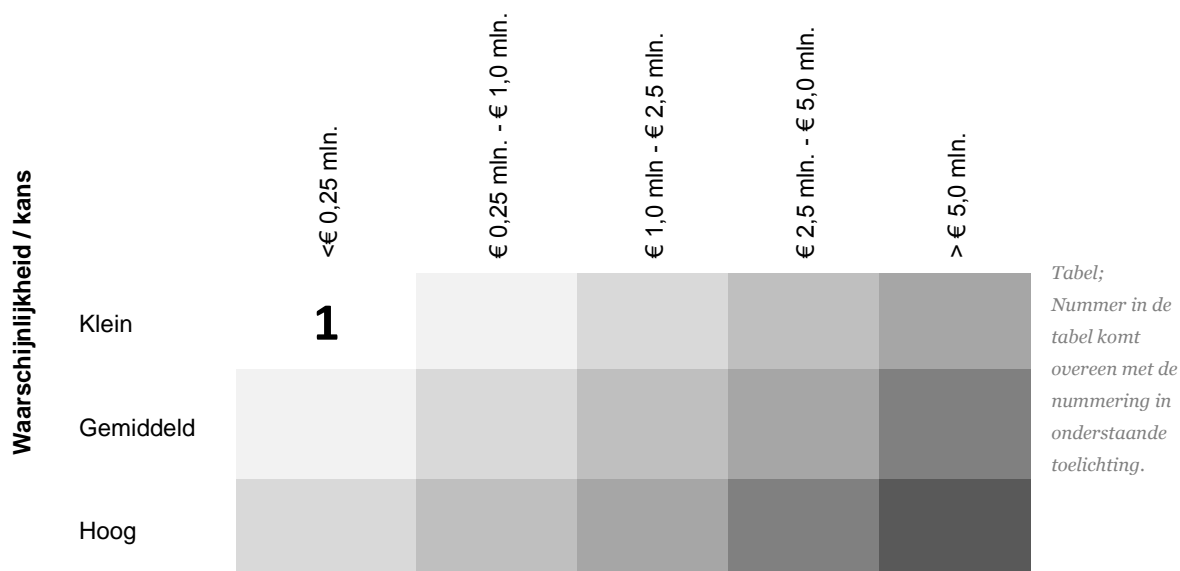
	Actie	Resultaat	STAVAZA (open/gepland/afgerond)
1.	WO (14-07-2016) geagendeerd	1. Resultaten besproken 2. Acties geformuleerd.	Afgerond

2.	Overzicht	Thema	Activiteit	
		Werkprocessen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lean procesbeschrijvingen vrijgeven en versneld implementeren. 2. Workshop gepland voor na de zomer i.v.m. implementatie werkprocessen. 3. Activiteiten onderzoeken/ontwikkelen om aanvraag NIG procedure te verfijnen/verbeteren. 4. Communicatie bij afspraak NIG planning verbeteren. 	<p>Planning 4^{de} kwartaal 2016</p> <p>Planning 4^{de} kwartaal 2016</p> <p>Planning 4^{de} kw. 2016 en 1^{ste} kw. 2017</p> <p>Comm. adviseur betrokken bij deze activiteit.</p>
		Personeel	<ol style="list-style-type: none"> 5. Aandacht voor taakverdeling en planning. Actie: Bij NIG 3 afspraken minder gepland om werkdruk te verminderen 	Bij nieuw KGS aandacht voor profielen. 1 nov 2016 operationeel
		Communicatie team	<ol style="list-style-type: none"> 6. Intranet gebruik voor communicatie op teamniveau. 7. Andere kanalen nog verder uitwerken. Kennisbank, Exxellence. 	Groepje geformuleerd
3	WO (oktober)	MO agenderen en acties wegzetten/uitwerken		

Acties en activiteiten MedewerkersOnderzoek Callcenter & Beheer

	Actie	Resultaat	STAVAZA (open/gepland/afgerond)	
1.	WO (08-07-2016) geagendeerd	1. Resultaten besproken 2. Acties geformuleerd	Afgerond	
2.	Overzicht	Thema	Activiteit	
		Efficiënt werken / werkverdeling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verbeteren van communicatie over en het toepassen van voorzieningen en faciliteiten. 2. Collega's organisatiebreed aanspreken op openstaande terugbelacties. Terugbelverzoeken worden vaak niet opgevolgd. Extra telefoonverkeer als gevolg. 3. De overname van telefoongesprekken door vakspecialisten kan beter en sneller. 4. Nieuwe projecten/werkzaamheden binnen team bespreken en wegzetten. 	Afspraak gemaakt dat Berend-Jan hier de lead heeft en faciliteert.
		Optimaal gebruik systemen (o.a. Exxellence)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Betere of meerdere zoekwoorden in zoekmachine zetten. 6. Informatie sneller verwerken in systeem. 7. Up to date houden van beschikbare en nuttige informatie. 8. Beter organiseren van informatievoorzieningen en informatiestromen en de gelegenheid informatie door te nemen. 	<p>Afspraak gemaakt dat coördinator callcenter informatie screent en verwerkt.</p> <p>Medewerkers moeten blijven signaleren.</p>
		Systeemkennis verbeteren	<ol style="list-style-type: none"> 9. Opfriscursus Exxellence agenderen in teamoverleg. 10. Managementcijfers genereren uit systeem Callcenter. 	
		Bezetting callcenter laatste uur	<ol style="list-style-type: none"> 11. Manager onderneemt actie om werkafspraken en resultaatafspraken te delen. 	
		Teambuilding	<ol style="list-style-type: none"> 12. Hiervoor staan reeds sessies gepland in oktober/november 	
3	WO (oktober)	MO agenderen en acties wegzetten/uitwerken		

3.5 Risicomanagement



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 2017 een algehele risicoinventarisatie uit te voeren. Bij in 2017 door de Publieke Dienstverlening uit te voeren projecten is een verplichte risicoanalyse onderdeel van het project.

3.6 Efficiencytaakstelling Publieke Dienstverlening

Invulling taakstelling PD tbv jaarplan 2017

	2017					2018				
	Form	FTE	Opbr	Ov kosten	Incid	Form	FTE	Opbr	Ov kosten	Incid
01072012 met pré-pensioen	58	1,00				58	1,00			
01012012 Bab-status met pensioen	58	1,00				58	1,00			
01012012 Bab-status	20	0,48				20	0,48			
01012012 Bab-status	26	0,60				26	0,60			
01012012 Bab-status	21	0,60				21	0,60			
01012012 Bab-status	35	1,00				35	1,00			
externe inhuur besluit DT				74					74	
16012012 tlv inhuur hertax ozb				92					92	
Inhuur externen perceptie en hertax										
Incidenteel					268					327

Pinnen graag kassiersfunctie opgeheven	45	1,00				45	1,00			
0,3 fte P-advies				45					45	
vermindere 0,4 fte OIK 6 secretariële ondersteuning				33					33	
overhead kwaliteitsmedewerker				37					37	
sub totaal	263	5,68	0	281	268	263	5,68	0	281	327
totaal cumulatief	812					871				

extra taakstelling inhuur derden agv nieuwe aanbestedingen van 2016 (€ 32.172)		32		32
extra taakstelling garantiebanen vanaf 2018				10
extra taakstelling paspoorten NIG vanaf 2018				300
		<u>32</u>		<u>342</u>
cumulatie incl nieuwe taakstellingen		844		1213

3.7 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.nl, 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.

3.8 Afbouw personeel oude Team Belastingen

De manager Publieke Dienstverlening heeft de opdracht om het frictiepersoneel voormalige belastingteams te begeleiden in het vinden van een passende functie. Van de oorspronkelijke elf bovenformatieve medewerkers hebben er waarschijnlijk eind 2017 acht een nieuwe vaste baan. Conform raadsvoorstel "Toetreding gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) van 19 november 2013 is voorzien in een frictiebudget voor afbouw personeel.

Frictiebudget Personeel	Budget	Realisatie	Resultaat
2014	1.015.000	295.305	719.695
2015	761.000	109.146	651.854
2016	508.000	164.746	343.254
2017	254.000	96.000	158.000
Totaal	2.538.000	665.197	1.872.803

3.9 Opdrachtgever-/opdrachtnemerschap

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

4 Financien

Jaarplan 2017 Publieke dienstverlening op programma niveau

	Begroting
Totaal programma's	2.110.930,00 D
Programma 1: Bestuur en dienstverlening	1.565.888,00 D
Apparaatskosten	2.472.098,00 D
Overige lasten	1.564.095,00 D
Subtotaal Lasten	4.036.193,00 D
Opbrengsten	2.444.576,00 C
Subtotaal Baten	2.444.576,00 C
Saldo voor Resultaatbestemming	1.591.617,00 D
Onttrekking reserves	200.000,00 C
Storting reserves	174.271,00 D
Subtotaal Reserves	25.729,00 C
Saldo na Resultaatbestemming	1.565.888,00 D
Programma 15: Alg. inkomsten en uitgaven	545.042,00 D
Kapitaallasten	15.736,00 D
Apparaatskosten	336.499,00 D
Overige lasten	524.406,00 D
Subtotaal Lasten	876.641,00 D
Opbrengsten	460.172,00 C
Subtotaal Baten	460.172,00 C
Saldo voor Resultaatbestemming	416.469,00 D
Onttrekking reserves	15.736,00 C
Storting reserves	144.309,00 D
Subtotaal Reserves	128.573,00 D
Saldo na Resultaatbestemming	545.042,00 D

Het hier opgenomen begrotingssaldo is de primitieve stand en nog niet definitief. Via een afzonderlijk traject zal het directieteam de definitieve cijfers presenteren en vaststellen.

