

Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2018



Gemeente Maastricht

1 Managementsamenvatting

Het sleutelwoord voor 2018 zal “voorbereiding” zijn. De komende jaren zal het landschap van Publieke Dienstverlening door maatschappelijke en technologische ontwikkelingen sterk veranderen. Het is belangrijk om dit veranderende landschap in beeld te brengen en daarbij passende scenario's uit te werken.

Als winstwaarschuwing is het goed alvast aan te geven dat de legesopbrengsten als gevolg van de zogenaamde “paspoortdip” per april 2019 zullen dalen. Reisdocumenten zijn sinds 2014 immers 10 jaar geldig in plaats van 5 jaar. Daarom zijn er per 2019 vijf jaar lang minder aanvragen. Publieke Dienstverlening heeft hier de afgelopen jaren al rekening mee gehouden, maar zal de financiële gevolgen niet geheel zelfstandig kunnen oplossen.

Zoals altijd gaan de medewerkers voor het halen van onze servicenormen en een goede score qua klanttevredenheid. Op 21 maart 2018 organiseren we dit jaar de verkiezing voor de gemeenteraad gecombineerd met een referendum over de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten (Wiv). Verder staan er dit jaar 6 projecten op de rol. Een compleet overzicht van alle ontwikkelopdrachten vindt u in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 handelt over de bedrijfsvoeringsthema's.

Al deze onderdelen uit het Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2018 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	Ambitie 2018	
Rapportcijfers klanttevredenheid					
GemeenteLoket	8,1	8,3	8,3	8,3	1
Callcenter	8,3	8,8	8,7	8,7	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	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

Wat gaan we doen in 2018? Wat zijn de opdrachten?

Programmabegroting 2018 Programma 1: Bestuur en dienstverlening Taakveld 0: Bestuur en ondersteuning

We willen makkelijk toegankelijk zijn voor burgers, bedrijven en instellingen

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 makkelijk toegankelijk is. Uitgangspunten hierbij zijn: de vraag centraal, snel en zeker, samenwerking, geen overbodige vragen, transparant, aanspreekbaar en efficiënt.

Blijven anticiperen

Onze dienstverlening is de afgelopen jaren behoorlijk gewijzigd. De bestuursopdracht dienstverlening uit het Coalitieakkoord 2014-2018 is gerealiseerd: onze dienstverlening is zo veel mogelijk gedigitaliseerd en op hoofdonderdelen en belangrijke thema's Engelstalig én onze klanten zijn tevreden. Het landschap van publieke dienstverlening blijft echter in beweging door landelijke en lokale ontwikkelingen. Het is belangrijk om daar tijdig op te anticiperen.

Prestaties 2018

Het landschap van de Maastrichtse publieke dienstverlening na 2018 wordt in beeld gebracht. Welke factoren zijn van invloed en welke scenario's passen daarbij.

Realisatie 2018

Online dienstverlening

Gemeentelijke informatie is 24 uur per dag beschikbaar via www.gemeentemaastricht.nl. Daarnaast zijn er veel producten en diensten online verkrijgbaar. Bij een aantal producten is online afgifte niet mogelijk. Bijvoorbeeld in verband met identiteitsvaststelling, geringe aantallen of complexe dienstverlening. Er blijft dus altijd een fysieke balie.

Prestaties 2018

Van alle gemeentelijke producten komen er 165 in aanmerking voor online dienstverlening. Via de website zijn er inmiddels 131 beschikbaar. De laatste 34 producten komen in 2018 ook digitaal beschikbaar.

Realisatie 2018

Samenwerken

Het belang om als gemeenten gezamenlijk te werken aan de gemeentelijke uitvoeringskracht is groot. Omdat de vraagstukken te divers en vaak ook te complex zijn om als gemeente zelfstandig op te pakken, en ook omdat er winst te behalen is om dat samen te organiseren. Winst in termen van verbetering van de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening aan burgers en bedrijven en kostenbesparingen.

De nieuwe werkwijze kenmerkt zich door een grote betrokkenheid en sturing van gemeenten zelf, onder meer in de vorm van het van onderaf aandragen van projecten en vraagstukken met een directe beïnvloeding en besluitvorming op wat er gezamenlijk wordt uitgevoerd en een commitment op een aantal structurele investeringen. In de aansturing van deze investeringen, ontwikkelingen en de uitvoering is door de VNG een speciale Taskforce en een College van Dienstverleningszaken ingesteld.

Prestaties 2018

Maastricht onderschrijft de lijn van samen organiseren en doet actief mee in diverse pilots

Realisatie 2018

zoals bijvoorbeeld de landelijke online verhuisservice en het online doen van aangifte overlijden.

Landelijke aanpak adreskwaliteit

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.

Wonen mensen wel waar ze zeggen te wonen?

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. Daartegenover staan afwijkingen, vaak door onwetendheid, die verhinderen dat mensen aanspraak kunnen maken op voorzieningen. Daardoor kunnen schrijnende situaties ontstaan. Dergelijke onjuistheden uitzoeken en zo nodig corrigeren, is een publieke taak.

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 onjuistheden. Dat is belangrijk, want fraude mag niet lonen en waar burgers recht hebben op voorzieningen, moeten zij die krijgen.

Maastricht is partner in de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. Om invloed uit te oefenen op het vergroten van de kwaliteit, maar ook om Adresonderzoek zowel intern als 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 bijdragen 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.

Prestatie 2018

Toename kwaliteit Basisregistratie Personen (BRP) door het blijven opvolgen van de risicosignalen. Het intern verder onder de aandacht brengen van de cruciale rol van de BRP met als doel de beheerder van de BRP als stakeholder toe te voegen aan diverse projecten/overlegstructuren. Denk hierbij aan convenanten met woningverenigingen en universiteiten, waar de BRP nu niet wordt benoemd. Het in de regio verder ontwikkelen van de samenwerking en kennisdeling. Het structureren en vastleggen van de werkprocessen en dossiervorming om zo effectief mogelijk mens en middelen in te zetten.

Portfolio I&A 2018

Nr. opgave	Naam opgave	
17-70	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 gestart		

Aanleiding		
<p>Landelijk blijft het initiatief om aktes te gaan digitaliseren te lang uit. Binnen de gemeente Maastricht is hier wel behoefte aan. Op dit moment neemt het zoeken en vinden van akten te veel tijd in beslag. Door deze digitaal te ontsluiten kan de dienstverlening omtrent aktes aan het loket en online op een snellere en efficiëntere manier worden aangeboden aan de burgers van Maastricht. De gemeente Maastricht beschikt niet over een geschikte boekscanner. Om deze reden zal er een aanbesteding worden uitgezet. Deze aanbesteding wordt gezamenlijk met Sittard-Geleen opgepakt. December 2017 of januari 2018 zal deze aanbesteding uitgezet worden, binnen 6 maanden na de gunning zal het project afgerond moeten worden. Parallel hieraan gaan we voor de aktes die vanaf dan gemaakt worden een oplossing zoeken om deze zo snel mogelijk en kwalitatief goed in het systeem te krijgen. Dit om te zorgen dat de administratie te allen tijde correct en compleet is.</p>		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Verschuiving van papier naar digitaal • Efficiënter proces 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Aktes zijn gedigitaliseerd en voorzien van juiste metadata • Beheer is geborgd • Aktes kunnen worden ontsloten richting de medewerker PD 		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> • Teammanager Gemeenteloket Leven en Registraties 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseur • Serviceline coördinator • Verdere inhoudelijke inzet vanuit SSC (voor de uitvoer) 	<ul style="list-style-type: none"> • Inkoop & aanbesteding (voor de aanbesteding)
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
PM Ten last van investeringsplan PD		PM Ten laste van investeringsplan PD

Nr. opgave	Naam opgave	
17-18	Doorontwikkelen landelijke online diensten	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
CZ – Iris Schols	PD – Liesbeth Houben	CZ - Sanne de Groen
Status opgave per 01-01-2017		
Opgave in uitvoering (doorloop 2017/2018)		
Aanleiding		
<p>Voor een aantal producten vinden er landelijk initiatieven plaats onder de noemer 'samen organiseren' om te komen tot online formulieren die door alle gemeenten gebruikt kunnen worden. Zo zijn in 2017 de producten 'aangifte van overlijden' en 'verhuisservice' ontwikkeld en geïmplementeerd. Er volgen nog een aantal burgerlijke stand producten. De eerste stap is gezet en de voorkant voor de burger is gereed. De tweede stap is om de interne ontsluiting van deze producten en de aanvragen die daaruit voortvloeien te stroomlijnen zodat ze aansluiten op onze inrichting.</p>		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Verschuiving van papier naar digitaal • Eenheid in productaanvraag voor de burger 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Producten zijn online beschikbaar • Aanvragen worden via het zaakstelsel ontsloten naar de backoffice 		
Resources		

Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> Teammanager gemeenteloket leven en registraties 	<ul style="list-style-type: none"> Functioneel Beheer Serviceline coördinator 	<ul style="list-style-type: none"> -
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
PM Ten laste van investeringsplan PD		-

Nr. opgave	Naam opgave	
17-03	Doorontwikkelen 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 2017/2018)		
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.		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> Betere dienstverlening naar burgers en bedrijven 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> Eind 2018 zullen alle 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
<ul style="list-style-type: none"> Betreffende producteigenaar 	<ul style="list-style-type: none"> Functioneel Beheer Serviceline coördinator 	<ul style="list-style-type: none"> -
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
€ 25.000 Ten laste van reserve productiemiddelen CZ I&A 2018		Blijkt uit verkenning Publieke Dienstverlening na 2018

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 opgaven wordt gezamenlijk met gemeente Heerlen en KING/VNG opgepakt. Heerlen is kartrekker.		
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 coördinator 	<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

ConNr. opgave	Naam opgave	
18-	Implementeren ‘meld een vermoeden app’	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
CZ- Iris Schols	Publieke Dienstverlening	
Status opgave per 01-01-2018		
Nog niet gestart		
Aanleiding		
<p>Binnen de gemeente Maastricht zijn diverse medewerkers actief in de Openbare Ruimte. Ondanks dat gegeven wordt er nog weinig informatie uitgewisseld over mogelijke vermoedens van onjuistheden tussen de inwonersadministratie en de feitelijke bewoning van bepaalde gebouwen. Omdat hier zowel in sociaal als financieel inzicht risico's aan verbonden zijn, is het van belang om dit zo goed mogelijk in beeld te hebben. De “meld een vermoeden” app maakt het medewerkers makkelijk om snel een bericht te versturen over een bepaalde situatie. Door de app te verspreiden onder medewerkers van verschillende disciplines, ontstaat een positief effect op het integraal samenwerken in het concrete en door medewerkers zelf gesignaleerde situaties. Die kunnen vervolgens worden geanalyseerd en behandeld. In Den Haag blijkt de app zeer succesvol. Diverse andere gemeenten sluiten inmiddels ook aan. Omdat dit systeem 100% gericht is op de burger in de samenleving, is het een buitengewoon waardevol hulpmiddel, dat Maastricht graag wil inzetten. Het voorkomen van onjuistheden in de registraties en het kunnen signaleren waar eventueel aanvullende zorg nodig is voor burgers, leveren niet alleen financieel maar ook maatschappelijk veel op.</p>		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Betere aansluiting tussen BRP en feitelijke woonomstandigheden in Maastricht (administratief) • Signaleren van situaties die om extra zorg en ondersteuning vragen (sociaal) • Voorkomen van adresgerelateerde fraude (financieel) • Optimaliseren samenwerking tussen afdelingen binnen de gemeente (integraal) 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Kleinere afwijking tussen BRP en feitelijke woonomstandigheden in Maastricht • Zorg aanbieden waar nodig in plaats van alleen wanneer er gevraagd wordt • Minder adresgerelateerde fraude, dus financiële besparing en signaalwerking ter voorkoming van adresgerelateerde fraude • Door meer integrale samenwerking, minder dubbel werk en nog meer signalering 		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
PD SZ		•

V&L		•
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
€ Ten laste van		€ 26.000 p/j Ten laste van PD

Nr. opgave	Naam opgave	
18-	Implementeren opnamefunctionaliteit callcenter	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Opdrachtnemer	Kwaliteitsborger
PD – Liesbeth Houben	PD – Berend-Jan Molijn	
Status opgave per 01-01-2018		
Nog niet gestart		
Aanleiding		
<p>In het callcenter worden jaarlijks ongeveer 150.000 telefoongesprekken gevoerd. Met medewerkers worden afspraken gemaakt over de kwaliteit waaraan deze gesprekken moeten voldoen. Het is lastig om structureel de kwaliteit van de telefoongesprekken te kunnen monitoren, waardoor ook niet structureel aandacht is voor het verbeteren van de kwaliteit. Ook als er een klacht wordt ingediend, is het niet mogelijk de klacht te bemiddelen omdat er geen “bewijs” is van wat er precies is besproken. Dit is voor medewerkers heel onprettig, omdat er absoluut situaties zijn waarin burgers onjuiste informatie geven en de medewerkers hierdoor in een negatief daglicht komen te staan. Aanschaf van opname-software maakt het mogelijk om brede kennis op te doen over aard en inhoud van de gesprekken. Hierdoor kan actief op kwaliteit worden gestuurd. In geval van klachten kan daadwerkelijk worden nagegaan wat er precies is gezegd. Ook gaat er een preventieve werking uit van het opnemen van gesprekken. Belangrijk: in 2018 wordt de wetgeving rondom privacy verder aangescherpt. Dit heeft gevolgen voor wat er wel of niet mag. Ook moet dit altijd aan de OR worden voorgelegd. Wij hebben dit goed in beeld en zullen hier uiterst zorgvuldig in handelen.</p>		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Betere coaching en dus ontwikkeling van medewerkers • Sturen op kwaliteit van gesprekken • Kunnen bemiddelen in klachtsituaties op basis van feiten 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Betere ontwikkeling van medewerkers • Betere kwaliteit (effectief/klanttevredenheid) van gesprekken • Betere klachtafhandeling • Signaalwerking vooraf door aankondiging van opname van gesprekken 		
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> • Callcenter 	<ul style="list-style-type: none"> • Functioneel Beheer • Serviceline coördinator 	<ul style="list-style-type: none"> • Technisch applicatiebeheer
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
€ 15.000 (indicatief!) Ten laste van budget PD		€ 3.500 Ten laste van budget PD

Overige opdrachten

Verkiezing gemeenteraad en referendum

Op 21 maart 2018 is de verkiezing voor de gemeenteraad van Maastricht gecombineerd met een referendum over de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten (Wiv).

Prestaties 2018

Realisatie 2018

- Uitvoering verkiezingsproces conform wet- en regelgeving

Product- dienstencatalogus

Burgers, bedrijven en instellingen kunnen voor informatie over producten en diensten die de gemeente aanbiedt terecht in de digitale Producten- en Dienstencatalogus (PDC). In de catalogus staat bijvoorbeeld informatie over het aanvragen van een paspoort, wanneer een omgevingsvergunning nodig is en hoe een verhuizing doorgegeven kan worden. Veel aanvragen en meldingen kan de klant direct digitaal doen. In de PDC staan meer dan 300 producten en is te vinden op www.gemeentemaastricht.nl. De catalogus is hét digitale visitekaartje van het GemeenteLoket van de gemeente Maastricht.

Opdrachtgever voor de PDC is CZ. Opdrachtnemer voor de PDC is PD. Van 2012 tot en met juli 2017 verzorgde PD het beheer van de PDC waarbij zij werd ondersteund door Sdu.

<i>Contracten gemeente – Sdu, periode 2012-2017</i>	<i>Jaarlijkse kosten</i>
Vind3 abonnement	2.525
Vind3 beheer PDC	50.429
Vind3 engelse producten	<u>5.000</u>
TOTAAL	57.954

Op basis van een evaluatie heeft Maastricht in 2017 besloten geen gebruik meer te maken van een externe partij voor het beheer van de PDC, maar dit vooralsnog volledig zelf uit te gaan voeren.

Afspraken tussen CZ en PD:

- Het beheer van de PDC wordt van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2020 volledig uitgevoerd door PD.
- Hoe verder over 3 jaar wordt in Q1 2020 besloten op basis van een door de PD uit te voeren evaluatie.
- Werving van een nieuwe functionaris 'redacteur PDC' (voor 0,5 fte) dient zo spoedig mogelijk plaats te vinden voor het uitvoeren van het beheer van de PDC bij PD.

Hoofdtaken redacteur PDC :

- De omschrijvingen van elk PDC product (in totaal meer dan 300) is steeds actueel, juist qua wet- en regelgeving als ook klantgericht.
Denk aan:
 - vastgestelde wet- en regelgeving, zoals op landelijk niveau (bijvoorbeeld Kieswet) als op lokaal niveau (bijvoorbeeld legesverordening voor fysieke diensten).
 - bezoeken GemeenteLoket, wat moet een klant meenemen bij het aanvragen van een nieuw rijbewijs.
- De beschrijving van elk PDC product is juridisch juist om bezwaar- en beroepsprocedures en eventuele claims te voorkomen.
- De beschrijving van elk PDC product is goed leesbaar en voldoet aan de webrichtlijnen (i-Nup) die gelden voor alle teksten die zijn opgenomen in onze gemeentelijke website.
- Klanten kunnen door de goede zoekmogelijkheid van de PDC snel bij het juiste product komen.
- Ruim 60 P DC producten zijn momenteel vertaald in het Engels, het beheer hiervan dient te worden gecontinueerd.

Financien

Financiële dekking van de redacteur PDC vindt plaats vanuit CZ richting PD, afhankelijk van het nog te doorlopen Fuwa-traject. Verwachting is dat het jaarlijkse tekort van bijna € 58.000 dat CZ de voorbije jaren had als gevolg van beheer PDC door de nieuwe werkwijze wordt teruggebracht naar €35.000 per jaar.

Prestaties 2018	Realisatie 2018
Zorgen dat de PDC steeds actueel, juist qua wet- en regelgeving en klantgericht is en blijft.	

Meten 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 leidinggevenden 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 'Gedragscode telefonie'. Zo is een oproep via een individueel nummer wat betreft bereikbaarheid geslaagd als:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ De medewerker binnen 30 seconden de telefoon op neemt➤ 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.	
Prestatie 2018	Realisatie 2018
Meten telefonische bereikbaarheid medewerkers	

3 Bedrijfsvoering en organisatie

3.1 Kengetallen bedrijfsvoering

Kengetal	Toelichting
Formatie per 1 januari 2017	53,21
Mutaties in formatie tussen 1 januari 2017 en 1 september 2017	- 1,84 taakstelling +0,80 overheveling secretaresse
Formatie per 1 september 2017	52,17
Mutaties in formatie tussen 1 september en 1 januari 2018	
Manager Bedrijfsvoering	+0,2 Fte oik 11
Manager Bedrijfsvoering dekking uit middelen PD	- 0,2 Fte oik 11
Formatie per 1 januari 2018	52,17

3.2 Invulling efficiencytaakstelling

Invulling efficiencytaakstelling PD 2012-2018

Realisatie	2018				
	Formatie €	FTE	Opbrengsten	Ov kosten	Incidenteel
met pré-pensioen	58	1,00			
inleveren vacatureruimte	58	1,00			
met pensioen	20	0,48			
inleveren vacatureruimte	26	0,60			
inleveren vacatureruimte	21	0,60			
inleveren vacatureruimte	35	1,00			
vermindering externe inhuur				74	
vermindering externe inhuur				92	
incidenteel					59
inleveren vacatureruimte	45	1,00			
afname diverse budgetten				273	
verminderen 0,3 fte P-advies				15	
inleveren vacatureruimte	32	0,74			
inleveren vacatureruimte	6	0,10			
Inleveren vacatureruimte	57	1,00			
sub totaal	358	7,53	0	454	59
totaal cumulatief eff taakstelling				871	

3.3 Loopbaan en verzuim

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 ontwikkelingsassessments 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.

Het ziekteverzuim schommelt al jaren rond de 6%. De norm is 5,59%. Terugdringen en voorkomen van verzuim heeft de voortdurende aandacht van het management van Publieke Dienstverlening.

	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC
Publieke Dienstverlening (121)												
Gem. pers sterkte	52,20	52,11	52,17	52,23	52,32	52,29	52,19	52,12	52,04	51,95	51,87	51,79
# Start zvt tot	110	109	108	103	101	103	102	99	99	98	95	88
Gemeentelijke zvt norm	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%	5,59%
Verzuimpercentage	9,14%	9,18%	8,93%	8,81%	8,67%	8,66%	8,69%	8,26%	7,90%	7,29%	6,93%	6,44%
Verzuimpercentage kort	1,27%	1,30%	1,28%	1,25%	1,26%	1,28%	1,32%	1,27%	1,32%	1,30%	1,28%	1,19%
Verzuimpercentage midden	0,94%	1,09%	1,06%	1,02%	1,02%	1,12%	1,06%	1,06%	1,02%	0,93%	0,89%	0,74%
Verzuimpercentage lang	6,93%	6,79%	6,59%	6,54%	6,40%	6,26%	6,31%	5,92%	5,56%	5,05%	4,76%	4,50%
meldingsfrequentie norm	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21
Meldingsfrequentie	1,74	1,73	1,72	1,64	1,60	1,64	1,63	1,59	1,59	1,59	1,54	1,44
Ziekteverzuimkosten	300	301	293	289	285	285	285	271	258	238	226	210

Ziekteverzuimkosten: Loonkosten van genoemd verzuimpercentage op basis van gemeentebrede gemiddelde loonsom per FTE in €1000

3.4 Risicomanagement

Bij in 2018 door Publieke Dienstverlening uit te voeren projecten is een verplichte risicoanalyse onderdeel van elk project.

3.5 Gegevensbescherming

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) regelt onder welke voorwaarden persoonsgegevens kunnen worden verwerkt. Publieke Dienstverlening is de beheerder van de Basisregistratie Personen. Wat wel en niet mag is geregeld in de Wet Basisregistratiepersonen. Jaarlijks is er een zelfevaluatie waarmee getoetst wordt of we de uitvoering correct doen. Deze zelfevaluatie vindt jaarlijks ook plaats voor de uitvoering van de Paspootwet.

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU). De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer. Onderleiding van Concernzaken brengen wij in beeld wat dit betekent voor Publieke Dienstverlening.

3.6 Opdrachtgever-/opdrachtnemerschap

De geaccordeerde DVO Concernzaken - Publieke Dienstverlening 2018 is als bijlage bijgevoegd.

4 Bijlagen

Formatieplan PD 2018

Totaal definitieve formatie jaarplan 2018

52,17 Fte's

Functiegebouw Publieke Dienstverlening 2018

Team- en Functieprofiel	Werknaam	OIK	Formatie
Totaal PD			52,17
Management			4,60
Manager B	Directeur PD	14	1,00
Teammanager C	Teammanager GemeenteLoket	11	0,80
Teammanager C	Teammanager GemeenteLoket A	11	1,00
Teammanager C	Teammanager GemeenteLoket Callcenter & beheer	11	1,00
Secretaresse	Secretaresse	7	0,80

Team GemeenteLoket	Reizen & Documenten		15,23
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	1,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,60
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,92
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,75
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,95
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,60
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,41
Assistent uitvoering A	Medewerker algehele ondersteuning	4	1,00

Team GemeenteLoket	Leven & Registraties		16,39
Vakspecialist B	Senior Accountmedewerker	10	1,00
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	0,67
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,95
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,20
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60

Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,40
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,80
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,17

Team GemeenteLoket	Callcenter & Beheer		15,95
Vakspecialist B	Klantbedieningsregisseur	10	1,00
Vakspecialist B	Senior accountmedewerker GemeenteLoket	10	1,00
Medewerker Frontoffice A + coördinatie	Coördinator telefonie	9	1,00
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	1,00
Vakspecialist D	Senior medewerker GemeenteLoket	8	1,00
Vakspecialist D	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,90
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	7	0,60
Administratief medewerker A	Medewerker GemeenteLoket	7	0,80
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00
Administratief medewerker B	Bevolkingscontroleur	6	1,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,56
Administratief medewerker B	Bevolkingscontroleur	6	1,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,60
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,89

Begroting bij jaarplan PD uit de NCFB (nieuwe centrale financiële begroting)