



JAARPLAN 2019

Centre Céramique – Kumulus - Natuurhistorisch Museum

Datum: 21 december 2018

Status: definitief

Vastgesteld door: MT CC-KUM-NHMM

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Productie
 - 2.1 Bevorderen cultuurparticipatie en ondersteuning amateurkunsten
 - 2.2 Cultureel erfgoed
 - 2.3 Informatie
 - 2.4 Educatie
 - 2.5 Presentatie
 - 2.6 Marketing en Communicatie
 - 2.7 Organisatiestructuur
 - 2.8 ICT
 - 2.9 Huisvesting
3. Financiën
 - 3.1 Taakstelling Efficiency
 - 3.2 Taakstelling Incidentele dekking
 - 3.3 Taakstelling Kaderbrief 2019
4. Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling
 - 4.1 Formatieplan 2019 met doorkijk naar 2022
 - 4.2 Formatieanalyse
 - 4.3 Invulling efficiencytaakstelling
 - 4.4 Verzuim
 - 4.5 HR Instrumenten
 - 4.5.1 Mobiliteit
 - 4.5.2 Het Goede Gesprek
 - 4.5.3 Overig
 - 4.6 Garantiebanen
 - 4.7 Informatievoorziening en automatisering
 - 4.8 Risicomanagement
 - 4.9 Wet Markt en Overheid
 - 4.10 Forfaitaire btw-mengpercentage
 - 4.11 Externe inhuur
5. Opdrachtgever- /opdrachtnemerschap

1. Inleiding

In 2019 wordt door Centre Céramique- Kumulus-Natuurhistorisch Museum Maastricht toegewerkt naar de afronding van de in 2017 ingezette transitie. Geredeneerd vanuit een geactualiseerde visie is de startpositie voor de organisatie helder. De directeur van de uitvoeringsorganisatie heeft met het Collegebesluit van 14 maart 2017 opdracht gekregen te komen met een aanpak gericht op het toekomstbestendig maken van de organisatie met prioriteit bij Kumulus. De opdracht ging gepaard met het uitgangspunt van budgettaire neutraliteit. Hieraan wordt ook in 2019 nog hard gewerkt. Daarnaast wordt ingezet op een aantal grote algemene trajecten (verbinding sociaal domein, branding en cultuurparticipatie) en een aantal grote innovatieve trajecten (vernieuwing Kumulus, vernieuwing inrichting Centre Céramique, ontwikkelingen Enci-groeve).

2. Productie

Centre Céramique-Kumulus-NHMM biedt de volgende functies:

1. Bevorderen cultuurparticipatie en ondersteuning amateurkunsten
2. Cultureel erfgoed
3. Informatie
4. Educatie
5. Presentatie Centre Céramique en Natuurhistorisch museum Maastricht
6. Marketing en communicatie
7. Organisatiestructuur
8. ICT
9. Huisvesting

2.1 Bevorderen cultuurparticipatie en ondersteuning amateurkunsten

Bureau Amateur Kunsten ondersteunt het totale amateurveld van de stad, zowel verenigingen als niet georganiseerde amateurs. De opdracht van het BAK wordt in 2019 herijkt en geprofessionaliseerd. Naast brede ondersteuning richt het BAK zich op het faciliteren én initiëren van vernieuwende projecten en programma's die de cultuurparticipatie vergroten.

2.2 Cultureel erfgoed

Hét centrum voor cultureel erfgoed.

Definitie en rollen

Cultureel erfgoed wordt als volgt gedefinieerd: 'Alle materiële en immateriële getuigenissen uit het verleden die de samenleving van belang vindt om te bewaren, te onderzoeken, te presenteren en over te informeren'. Deze definitie kan heel breed geïnterpreteerd worden. Van oude manuscripten tot monumentale gebouwen, van archeologische vondsten tot historische wegenpatronen en van waardevolle fossielen tot beeldbepalende bomen. B&O Ruimte is verantwoordelijk voor cultureel erfgoed in ruimtelijke en gebiedsgerichte zin. Centre Céramique beheert de belangrijkste gemeentelijke erfgoedcollecties en heeft als taak deze te duiden aan een breed publiek door middel van presentaties, verhalen en activiteiten. Dit gebeurt in samenwerking met de erfgoedpartners in de stad en in de provincie. De partners in het Maastrichtse erfgoednetwerk nemen zelf initiatief tot vernieuwing. Daarbij wordt naar de gemeente gekeken ter facilitering. Centre Céramique biedt een ontmoetingsplek, deskundigheid én is zelf regisseur van diverse projecten. De kern van het erfgoedcentrum wordt gevormd door de kennishouders (conservatoren) en de collecties. In 2019 wordt de structurele kennisoverdracht (naar jonge conservatoren) voortgezet en blijft aandacht voor de aanpak van digitalisering van de collecties.

Netwerkontwikkeling

Op provinciaal niveau is een erfgoedcoöperatie in oprichting, waarin professionele en amateurpartners gaan samenwerken om het erfgoed in Limburg beter te inventariseren, ontsluiten, ter beschikking te stellen van het publiek en voor de toekomst te behouden. Hierin wordt samengewerkt met partners in het onderwijs, de bibliotheekwereld, het toerisme en de universiteit. Centre Céramique kan als onderdeel van een gemeentelijke overheid geen lid worden van een coöperatie en zal de samenwerking anders vormgeven.

Het erfgoednetwerk Maastricht kan profiteren van deze samenwerking, de kennisontwikkeling en (mogelijk) beschikbare middelen.

Regierol

In 2019 zijn twee projecten die doorlopen vanuit de acties van 2018:

- Limburgensia; Als gevolg van de opheffing van de provinciale subsidie is in 2018 het besluit genomen om de collectie te beperken tot de “Maastricht-collectie”. Door aandringen van externe partijen en samenwerkingspartners is er weer overleg met de provincie Limburg mogelijk en moet in 2019 blijken wat dit oplevert voor de ontwikkelingen op structurele basis. Ondertussen gaan de afgesproken maatregelen door.
- Doorontwikkeling van de Culturele Biografie; Dit platform wordt dé ingang voor het publiek dat op zoek is naar het erfgoed van Maastricht en tevens dé plek waar erfgoedpartners verbonden worden, afstemmen én meewerken aan activiteiten in cocreatie met publiek. Zie ook Presentatie. In 2019 wordt door samenwerking met de erfgoedpartners in de stad dit plan gerealiseerd.
- De samenwerking met Maastricht Science Programme (UM), Faculty of Science and Engineering wordt steeds belangrijker. De nieuwe “director of studies”, een grote vertebraten paleontoloog, wil zijn onderzoek door studentenwerk voortzetten. De samenwerking tussen NHMM, MSP en Naturalis op basis van de collecties (Mosasaurus, Krijt, Herbarium en Insecten) krijgt nog meer inhoud. Het onderzoek naar nieuwe vegetatie en diersoorten in de ENCI-groeve is opgestart vanuit het NHMM samen met Natuurmonumenten en SPM. Deze unieke situatie, waarbij de natuur weer bezitneemt van een industrieel gebied, móet gedocumenteerd worden. Dit betekent dat unieke exemplaren (voor Nederland), maar ook andere, nieuwe collectie-items, worden toegevoegd. Daarmee is de onderzoeksfunctie van het museum van nog groter belang. Tot nu toe werd onderzoek naar de collectie gedaan door gerenommeerde binnen- en buitenlandse instituten. Nu heeft het museum zelf een belangrijke taak hierin. Dit heeft gevolgen voor de taken van de conservatoren. Deze ontwikkeling zal zich vertalen in het strategisch personeelsplan van de komende jaren.
- De conservatoren van alle collecties bepalen de agenda voor de collectieonderzoeken(stages), de digitalisering van collecties en de programmering (tentoonstellingen en activiteiten) in samenhang met thema's in de stad en in breder context.

2.3 Informatie

Het aanbieden van een bibliotheekvoorziening

- De bibliotheek stelt fysieke en digitale informatiedragers beschikbaar voor alle bewoners. In 2019 stabiliseren we het fysieke bereik van 2018 en zetten we in op een doorgroei van het digitale bereik met 25 % t.o.v. 2018.
- Er wordt een meerjarenprogramma voor (uniforme) digitalisering en adequaat beheer van collecties opgesteld. De programmering voor de komende jaren bepaald in hoge mate de prioriteit bij het digitaliseren en ontsluiten van collecties.
- Via het centrale Taalhuis in Centre Céramique en vijf taalpunten in de stad wordt het programma voor laaggeletterdheid voortgezet i.s.m. de coalitie laaggeletterdheid. Onderdeel van dat programma zijn o.a. trainingen en workshops om de digitale en 21 th century skills van diverse doelgroepen te vergroten (digisterker, klik en tik, etc.)
- Door de invoering van een nieuw serviceconcept wordt er nog beter ingespeeld op de specifieke behoeftes en vragen van bezoekers. Verbetering van de selfservice en (digitale) beschikbaarheid

van informatie, het inrichten van communities, gerichte aanwezigheid van informatiespecialisten en gesprekken vormen de basis.

- Leesbevordering/het bevorderen van leesplezier stimuleren we (o.a.) door het aantal Dbossen (de bibliotheek op school) uit te breiden, door het gericht beschikbaar stellen van materiaal aan doelgroepen en organisaties, door producten/diensten als “bibliotheek aan huis”, interbibliotheecair leenverkeer (we maken zoveel als mogelijk gebruik van landelijke digitale diensten) én het organiseren van publieksgerichte activiteiten.
- Indien daartoe door de Heuvelland gemeentes besloten wordt, zal de bibliotheek de dienstverlening voor deze gemeentes voor haar rekening nemen (naar verwachting Q1 2019). Er wordt gekoerst op brede kostendekkende dienstverlening.
- We zijn een netwerk informatiepunt (500 in de Eu) : Europe Direct. We organiseren 2 publieksactiviteiten voor 300 bezoekers en leveren scholen informatie over Europa.
- In opdracht worden diverse websites actueel gehouden: de Gids (landelijk opgezette digitale sociale en culturele kaart) en “maastrichthelpt.nl (in combinatie met Jalp)
- We denken mee en adviseren bij het opstellen van de Lokale Educatieve Agenda (LEA) ten aanzien van het onderdeel cultuur.
- We haken aan bij de wijkgerichte aanpak binnen het sociaal domein, vanuit de gedachte dat ook cultuur een belangrijke bron voor verbetering zelfredzaamheid en participatie is.
- We voeren de directie over de servicepunten Heer en Malpertuis.

2.4 Educatie

- In 2019 wordt het (totale) educatieve aanbod van de organisatie (NHMM, Kumulus en bibliotheek), toegespitst op de diverse doelgroepen.
- Het Maastrichtse programma Toon je Talent (Cultuureducatie met Kwaliteit) vormt de basis van de cultuureducatie. Het programma draait op dit moment op 24 basisscholen in Maastricht (5146 leerlingen) en regio en wordt (landelijk en regionaal) genoemd als voorbeeld. In 2019 zal het programma verder worden uitgebreid met een aantal onderdelen: media educatie/mediawijsheid, erfgoededucatie en taalontwikkeling (geïntegreerd in het programma of eraan gekoppeld). Verder wordt het bereik vergroot door uitbreiding naar het VMBO, (nog) een aantal scholen in het Heuvelland (bekostigd door de Provincie) en het speciaal en voortgezet onderwijs.
- Het huidige aanbod van naschoolse activiteiten (10 scholen/kind centra) wordt verder uitgebreid. Op dit moment is dat veelal maatwerk. In 2019 kunnen scholen/kind centra intekenen op pakketten/arrangementen. Dit als logisch vervolg op Toon je Talent in school. Kumulus is daarbij uitvoerder en zorgt (waar het kan) voor doorstroming (na school/vrije tijd)
- Het concept Kunstketel (activiteiten in buurten voor kinderen met afstand tot cultuur) biedt in 8 wijken activiteiten aan (330 deelnemers kortdurende activiteiten en 60 in een jaarcursus). Dit in nauwe samenwerking met Traject
- In 2019 wordt het aanbod van Kumulus verder (inhoudelijk) gemoderniseerd en toegespitst op de behoeften van verschillende doelgroepen (waar het kan in nauwe samenwerking met partners in de stad). Internationals, kinderen met afstand tot cultuur en studenten krijgen daarbij in 2019 extra aandacht.
- Voor het Muziekonderwijs wordt een nieuw concept ontwikkeld. Hierbij gaan digitale producten/diensten i.c.m. kwalitatief hoogwaardige fysieke lessen (in diverse vormen aangeboden) en een sterke marketingstrategie hand in hand.
- Kumulus organiseert, samen met partners, verschillende activiteiten en events
 - In 2019 zal een start worden gemaakt om met het aanbod ook aansluiting te vinden bij het sociaal domein waarbij de opvatting is dat culturele ontwikkeling een bijdrage kan leveren aan een oplossing voor sociale vraagstukken en problematieken. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande structuren of initiatieven
 - De talentscholen van Kumulus (voorbereiding op een professionele kunstopleiding) voegen we samen. Dat maakt een sterkere profilering en multidisciplinair werken is mogelijk. Streven 2019: 75 deelnemers, momenteel bedraagt het aantal deelnemers dat concreet binnen onze instelling deelneemt 37. Om cultuur toegankelijk te maken voor kinderen van 4 tot 18, die om financiële

redenen niet zouden kunnen deelnemen, promoten we actief het jeugdcultuurfonds door samen te werken met intermediairs zoals scholen en welzijnsorganisaties.

2.5 Presentatie

- Erfgoedpresentaties in Centre Céramique worden uitgebreid. Afhankelijk van de verbouwingsplannen wordt een semipermanente presentatie gerealiseerd op basis van de aardewerk- en archeologiecollecties. Alle collecties worden zoveel mogelijk thematisch opgesteld voor de bezoeker, dus bibliotheekmaterialen en objecten bij elkaar.
- De historische maquette wordt onderdeel van deze presentatie. Er wordt samengewerkt met de afdeling CERK als onderdeel van de presentatie van de vestingwerken (Vestingvisie 2010-2025)
- De resultaten van het Euregionale project Terra Mosana kunnen worden gebruikt in de erfgoedpresentaties. Hierover wordt met de afdeling CERK afspraken gemaakt.
- De website van de Culturele Biografie, Zicht op Maastricht, wordt doorontwikkeld. Hiermee ontsluiten we het erfgoed van de stad digitaal. Na presentatie aan het erfgoednetwerk Maastricht wordt besloten hoe zich dit verder ontwikkelt. Doelstelling is dat er een platform ontstaat waar erfgoed voor bewoners en bezoekers van de stad te vinden is. In het projectplan zal participatie door partners, professioneel of amateur, én gebruikers voorzien worden. Daarmee verbindt en faciliteert dit digitale platform het netwerk en wordt Maastrichts erfgoed in samenhang gepresenteerd. Centre Céramique zorgt voor borging en het faciliteren van partners bij activiteiten en kennisuitwisseling.

RTVM

- RTVM en Centre Céramique-Kumulus-Natuurhistorisch Museum Maastricht trekken in 2019 in een aantal projecten samen op. Het project "Vrij!", ter herdenking van de bevrijding; de Museumnacht met de Stichting Museumnacht Maastricht en tijdens de opening van het nieuwe culturele seizoen door de samenwerkende cultuurinstellingen.
- Maandelijks wordt met RTVM bepaald welke culturele thema's in het programma *Het Beleg* worden gepresenteerd. De open radiostudio zendt nu twee keer per week uit vanuit de Stadshal.
- In de herinrichtingsplannen is voor de totale studio van RTVM een locatie voorzien die het mogelijk maakt nog zichtbaarder voor het publiek te opereren.

Het aanbieden van een Stadshalfunctie in/door Centre Céramique

Stadshal als hal van de stad is een laagdrempelig, klantvriendelijk stedelijk informatiecentrum, primair bedoeld om visies op cultuur, stadsontwikkeling en samenleving over te dragen aan diverse doelgroepen. Het moet een belevingsruimte voor de stad zijn, waar informatie wordt geboden, ondersteund door educatieve programma's, exposities, lezingen, debatten en evenementen. De Stadshal wil een forum (balie) zijn en programmeur Centre Céramique bepaalt zelf de inhoudelijke selectie en vorm van het aanbod (eigen aanbod, gastprogrammering of coproducties) in de Stadshal. De doelgroepen zijn te onderscheiden in: de burger van de stad, bezoekers van de stad en vakmensen, Met name de eigen producten van de Stadshal zullen in hun vorm en presentatie verrassend, informatief, educatief zijn.

- In de Stadshal programmeert de organisatie door eigen productie, co-creatie of facilitering. Met partners in de stad komt een meerjaren thematische programmering tot stand, die daar waar mogelijk integraal wordt uitgevoerd. Dit betekent dat er aansluiting gezocht wordt met Festivals, grote evenementen en initiatieven in de stad. In 2019 wordt gestreefd de programmering in de Stadshal meer divers en inclusiever te maken.
- In 2019 wordt in de fotografietentoonstelling *I Believe- de wereld in een wijk* het maatschappelijke debat gevoerd over migratie in Europa, diversiteit in religies en culturen. Het integrale thema *Vrij!* wordt vertaald in een stadsbreed programma, een tentoonstelling, een theaterstuk en een blijvend herdenkingsdocument voor jongeren: de luisterwandeling.
- In aanloop naar de Europese Parlementsverkiezingen wordt een publieksprogramma opgezet vanuit Europe Direct.
- De Boekenweek krijgt een nieuwe invulling gericht op een jonger en meer divers publiek.

Natuurhistorisch museum

Natuur Historisch Museum Maastricht toont het verleden en heden op het gebied van natuurhistorie van Limburg en Maastricht, in het bijzonder op het thema Maastrichtiën en de Mosasaurus. In 2019 vormen de conservatoren één team met die van Centre Céramique en bepalen de agenda voor de komende jaren op het gebied van programmering en beheer.

- In 2019 zijn twee tentoonstellingen gepland die aansluiten bij onderwijsdoelstellingen en minimaal 28.000 bezoekers genereren en minimaal online 125.000 bezoekers
- In het voorjaar staat de fototentoonstelling *Microsculptures* in de schijnwerpers. Macrofotografie van insecten wordt getoond in foto's van 2x3 meter groot. Deze tentoonstelling heeft al in de USA, VAE, Scandinavië en Duitsland gestaan en nu voor het eerst in Nederland hebben wij de primeur.
- De zomertentoonstelling is *Walvis* (werktitel). Aanleiding is de vondst van skeletonderdelen van een vroege walvis in de jaren 70 van de vorige eeuw. Een Maastrichtse walvis? Ja dus, tijd om de walvis (in het algemeen) voor te stellen aan het grote publiek.
- In de programmering worden activiteiten en educatie aangeboden, die nieuwe formats bevatten.
- In het kader van Sciencelab en Educatielab worden nieuwe werkvormen met technische toepassingen getest. De thema's van de tentoonstellingen liggen hieraan ten grondslag. De vacature van de educatief medewerker wordt begin 2019 ingevuld en is daarvoor uitgebreid van 2 naar 3 dagen per week.
- In samenwerking met Maastricht Science Programme (UM) wordt een programma voor de Museumnacht ontwikkeld en de twee onderzoeksopdrachten uitgewerkt t.b.v. de collectie.
- In 2018 is de website verbeterd. De verdere doorontwikkeling en professionalisering wordt onderdeel van het brandingplan.
- Een verkenning van de mogelijkheden van de ENCI-groeve en de inspanningen die alle partijen daartoe willen ondernemen staat vanaf medio 2019 op de agenda. De intentie van het Natuurhistorisch Museum Maastricht is gericht op wetenschappelijk juiste publieksinformatie geven in een unieke setting met een grote belevingswaarde.

2.6 Marketing en communicatie

- Op basis van de herijkte visie wordt in 2019 gestart met het proces om te komen tot een herkenbare en uniforme merkidentiteit en de bijbehorende merkenarchitectuur (Branding). In 1e kwartaal zal hiervoor een procesvoorstel opgesteld worden. Hier hoort de keuze voor een passende naamvoering en huisstijl bij. We streven naar besluitvorming en implementatie eind 2019. De lancering zal, indien mogelijk, gekoppeld worden aan de verhuizing muziekschool. En zorgt voor een duidelijke markering van de transitie, de integraliteit, het nieuwe elan en moet een antwoord geven op de vraag om meer in het Engels te communiceren.
- Er wordt voor 2019 een strategisch marketingplan, een strategisch communicatieplan en een intern communicatieplan gemaakt. De plannen (en hieraan gekoppelde adviezen) vormen de basis voor de uitvoering.
- Op basis van het strategisch marketingplan worden nieuwe doelgroepen aangesproken en hiervoor bijbehorende producten (workshops en cursussen) ontwikkeld.
- We ontwikkelen in een meer gepersonaliseerde cq op maat toegesneden communicatie met de doelgroep en onze partners (gebruik van CRM kan hierbij ondersteunen).
- We communiceren op basis van herkenbare programmalijnen.
- Om onze afzetmarkt te verbreden maken we een uitvoeringsplan 'internationalisering', waarbij we bij de internationals ophalen welke producten en diensten zij wensen. We onderzoeken in dit kader of we kunnen aanhaken bij het gemeentelijk plan van aanpak voor internationals (en communicatie via myMaastricht.nl). Daarnaast intensiveren we de samenwerking met MIC en de Universiteit Maastricht.
- Daarnaast ontwikkelen we, samen met de coalitie, een gerichte aanpak voor de doelgroep "laaggeletterden". Hoe bereiken we de doelgroep? Welke (communicatie)middelen moeten we hiervoor inzetten?
- We stellen een toekomstscenario vast met betrekking tot de verkoop van producten en merchandise gekoppeld aan de programmering en de branding.

- Communicatie wordt verder geprofessionaliseerd met specifieke aandacht voor social media en communitybuilding.
- We dragen zorg voor de PR en externe communicatie van het brede aanbod aan producten, diensten en activiteiten per maand door de inzet van de juiste mediamix en richten ons daarbij op het brede publiek, specifieke persona's, partners, instellingen etc. Hierbij maken we steeds meer gebruik van online communicatiekanalen. En kiezen we voor een themagewijze aanpak.
- In de integrale maandagenda gaan we werken met "een greep uit" om zo overzichtelijker en gericht te kunnen communiceren.
- Het gebruik van de nieuwsbrief (vooralsnog heeft ieder onderdeel zijn eigen nieuwsbrief) wordt verder gestimuleerd en is een belangrijke (door)verwijzer naar het onderliggende brede aanbod. Tevens onderzoeken we wie de lezer van onze nieuwsbrieven zijn.
- We dragen zorg voor de toepassing van de gekozen huisstijl in alle uitingen.
- We geven uitvoering aan tweetalig communiceren in onze communicatiemiddelen en toetsen dit aan het aanbod en het passend zijn voor de internationale doelgroep.
- We haken aan bij de wijkgerichte aanpak binnen het sociaal domein, vanuit de gedachte dat ook cultuur een belangrijke bron voor verbetering van de zelfredzaamheid en participatie is. De wijkteams vormen een belangrijke ingang voor gerichte en op maat toegesneden communicatie met burgers die op dit moment nog onvoldoende gebruik (kunnen) maken van onze producten en diensten. Het jeugd cultuurfonds is hierbij ondersteunend.

Marktonderzoek

- Naast kwantitatieve resultaatmetingen investeren we in het zichtbaar maken van de maatschappelijke betekenis van de organisatie. Expliciet naar het aantonen van de meerwaarde van onze diensten en producten voor de burger en de bezoeker van Maastricht.
- In 2019 dragen we, op basis van een jaarplan, zorg voor uitvoering van gericht onderzoek (in- en extern, bij klant en niet gebruiker, lokaal en regionaal). We onderzoeken kwalitatief en kwantitatief het gebruik/de beleving van de klant, de ervaren kwaliteit/ de niches in ons aanbod. De resultaten van onderzoek zijn mede de basis voor het basisaanbod en de programmering. Enkele onderdelen van het jaarplan zijn een 0-meting van ons huidige klantenbestand (Kumulus, CC en NHMM). Tevens zal de beleving van het NHM onderzocht worden. Door continu inzicht en feedback kan de dienstverlening aan de klant snel worden verbeterd. We onderzoeken in dit kader de klantreis van onze (online) bezoeker.
- We onderzoeken de mogelijkheden om partners en klanten beter te betrekken bij de producten en dienstverlening, bijvoorbeeld door te werken met biebpanels, jeugdpanels of international-panels.

Klantenservice

- In 2018 is een integraal serviceconcept ontwikkeld. De implementatie vindt in 2019 plaats, waarbij de fysieke implementatie onderdeel van de verbouwing CC (agv verhuizing muziekschool) zal zijn. Belangrijke uitgangspunten van het serviceconcept zijn: optimaliseren gastvrijheid op alle 4 de publiekslocaties, gebruiksgemak o.a. door eenvoudige zelfbediening, voldoende bezetting, heldere werkprocessen, kennis van zaken, inzet van ICT, bereikbaar voor iedereen die contact zoekt met de organisatie in welke vorm/ via welk medium dan ook.
- Als onderdeel van de branding wordt onderzocht of één bezoekerspas tot de mogelijkheden behoort. In dit kader zal ook naar nieuwe bedrijfskleding gekeken worden.
- Voor de vakmanschapontwikkeling haken we o.a. aan bij CSV (Customer Service Valley) en het opleidingsprogramma dat Learn ons biedt.
- De mogelijke samenvoeging van de muziekschool en CC zal gedurende de bouwfase effect hebben op de openingstijden van CC. Op dit moment is planningstechnisch nog onduidelijk of dit mogelijk in 2019 tot (gedeeltelijke) sluiting van CC gedurende bepaalde bouwperiodes leidt. Als dit aan de orde is, zal de tijdsduur en impact in afstemming met partners en klanten plaats vinden en goed gecommuniceerd worden. Na samenvoeging zal dit echter een verbetering betekenen, aangezien de openingstijden verder gemaximaliseerd kunnen worden door het anders inzetten van het personeel vanuit het voordeel die het samenvoegen van de locaties ons biedt.

Accountmanagement

- In 2018 heeft de inrichting van het accountmanagement zich gericht op het cluster basisonderwijs en de professionele culturele instellingen. Op basis hiervan is een netwerkanalyse voor beide clusters naar voren gekomen. In 2019 initiëren we accountmanagement voor de clusters Hoger onderwijs en Expats/internationals. Op basis van de analyse van deze 4 clusters benoemen we in het 1e kwartaal voor de organisatie 10 key-accounts, waarmee we een intensieve duurzame relatie aangaan.
- Ter ondersteuning van de brede samenwerking vanuit de organisatie met de diversiteit aan partners in en buiten de stad, wordt onderzocht of aanhaken bij het gemeentelijk CRM-systeem van meerwaarde is. In dit kader zal een projectgroep “CRM” opgestart worden, die de implementatie hiervan op zich neemt.

2.7 Organisatiestructuur

Het klantenserviceconcept wordt verder doorontwikkeld. Dit is vertaald in het Integraal Serviceconcept Publieksdiensten. Het gaat hierbij over:

- Één serviceconcept integraal voor alle publiekslocaties.
- Realiseren van online inschrijven bibliotheek
- Realiseren van integrale online ticketing
- Aanpassen van de fysieke balie in CC
- Invoeren van één functieprofiel medewerker klantenservice
- Ondersteunende processen verder uitdiepen.

Dit heeft tot gevolg dat er herpositionering van organisatieonderdelen zal plaatsvinden. Mn zal dit spelen bij het cluster Marketing/Klantenservice/Partnerschap en cluster Collectie/Informatie/Educatie. De aanpassingen worden in het eerste kwartaal van 2019 door de OR beoordeeld. Na accordering vindt aanpassing plaats binnen de teams en in de p-systemen. Als onderdeel van het integrale serviceconcept worden in 2019 enkele nieuwe onlinediensten aangeboden. Denk hierbij aan het genoemde online ticketing, maar ook wifi printen in CC en Kumulus West, services “bring your own device” en oplaadlockers. Hiervoor zullen we online-instructiefilmpjes maken ter ondersteuning van de nieuwe en toenemende zelfbediening voor gebruikers. We gebruiken hierbij de Lean werkwijze om meer klantgericht te werken waardoor betere werkprocessen ontstaan rekening houdend met de inbreng van medewerkers en een efficiënter bereik.

2.8 ICT

- Absolute prioriteit heeft de verdere implementatie en doorontwikkeling van de “Leren doe je nu” module (educatie). In april is de eerste fase opgeleverd. Deze versie moet in de tweede helft van het schooljaar 2018-2019 ontdaan zijn van alle kinderziekten zodat onze klanten maximaal worden gefaciliteerd van informatie ophalen tot en met inschrijven/ betalen. Door het vertrek van de projectleider zal de tweede fase (o.a. Kaleidoscoop) pas operationeel worden met ingang van schooljaar 2019-2020.
- In 2019 voeren we versiebeheer voor “Leren doe je nu” in. We zorgen voor een goede overdracht met een deugdelijke handleiding van de 0-versie. De regie komt meer bij ons te liggen. We organiseren hiervoor workshops waarin de informatieoverdracht centraal staat. Begin januari begint onze nieuwe projectleider.
- Om de efficiency te vergroten moeten we zorgen dat gebruikte systemen onderling goed op elkaar aansluiten en weerspiegelen wat klanten van ons vragen. Deze samenhang zal begin 2019 in kaart worden gebracht en de roadmap die hieruit volgt zal de leidraad worden voor verdere doorontwikkelingen. Hierbij wordt ook nadrukkelijk gekeken naar het werken in de cloud.
- We installeren een nieuw systeem voor inname van de boeken. Het huidige systeem is afgeschreven. Deze installatie loopt in de logica samen met het onderzoek naar de herhuisvesting van organisatieonderdelen binnen Centre Ceramique.

2.9 Huisvesting

- In de toekomstplannen van de Culturele organisaties gaan we de activiteiten van de muziekschool inbedden in het gebouw Centre Ceramique. Een voorbereiding krediet is beschikbaar gesteld om concreet te maken wat dit betekent. De planvorming zal begin 2019 plaatsvinden waarna gestart kan worden met de verbouwing.
- De inhuizing van de muziekschool betekent impliciet dat minder ruimte aanwezig is voor de bibliotheekfunctie. Deze functie wordt in het nieuwe concept compacter gesitueerd op de 2^e, 3^e en 4^e verdieping van het gebouw. Het is hierbij niet mogelijk om het huidige bibliotheekconcept in stand te houden. We gaan daarom vooruitlopend op de inhuizing aan de slag met het ontwikkelen van nieuwe bibliotheekconcepten. Deze moeten aansluiten bij de veranderende vraag van de klant waarbij ons aanbod actueel is en aansluit op deze vraag. Hierbij wordt ook gekeken naar de samenhang met onze dependances en de BOS-punten op scholen. Wij streven ernaar om deze verkenning in het 2^e kwartaal af te ronden.
- Voor de foyer van Kumulus-west is een nieuwe horecaverunning door de gemeente afgegeven. We starten in 2019 met de implementatie van een nieuw horecaconcept voor de foyer van Kumulus-west. Hierbij zal insteek zijn om te gaan werken met een externe exploitant. Parallel hiermee loopt de aanbesteding van de verbouwing van de achterbouw en geluidstechnische voorzieningen van de foyer. Het traject van het ontwikkelen van een nieuw concept en de verbouwing van de achterbouw zal bij aanvang van het schooljaar 2019-2020 worden afgerond.

3. Financiën

3.1 Taakstelling Efficiency

In het coalitieakkoord is impliciet een efficiencytaakstelling voor de jaren 2019 – 2022 opgenomen van € 6 mln. Geconcludeerd is in het MTBV dat een bijdrage in deze taakstelling vanuit het onderdeel CC/Kum/NHMM met name gezocht moet worden in de regionale samenwerking. In het derde kwartaal van 2018 heeft een aanbesteding waarbij de Heuvellandgemeenten op zoek zijn gegaan naar een externe partij die voor haar de bibliotheekdiensten kan uitvoeren. Op deze aanbesteding heeft CC/Kum/NHMM ook ingeschreven. De prijsstelling was echter te hoog. Daarmee is de verwachting van ons dan ook klein dat op korte termijn financiële voordelen te verwachten zijn op het terrein van regionale samenwerking.

3.2 Taakstelling Incidentele dekking

In de richtlijnen wordt gevraagd naar de bijdrage die geleverd kan worden aan de incidentele dekking voor 2019 en 2020. Hiervoor is de reguliere exploitatie kritisch bekeken en zijn de reserves, voorzieningen en nog te betalen posten kritisch beoordeeld. In 2018 is in totaal € 324.000 van de reserves af geraamd ter dekking van het negatief rekeningresultaat 2018. De reserve en voorzieningenpositie die vervolgens overblijft is de noodzakelijke ondergrens om de geplande verbouwing en inhuizing van de muziekschool in Centre Ceramique te kunnen financieren. De post nog te betalen stand 2018 is reëel bepaald. Hierin zijn geen verborgen reserveringen opgenomen. Daarmee is ook hier geen incidentele bijdrage te verwachten.

3.3 Taakstelling Kaderbrief 2019

Binnen de afzonderlijke organisatieonderdelen is bezuinigen niet meer aan de orde. We organiseren al op de ondergrens. Wel kan een radicale keuze gemaakt worden om organisatieonderdelen te sluiten of samenwerking te zoeken met buurgemeenten. De enige bezuiniging richting die wij zien zijn de nieuwe “opdrachten” vanuit beleid. Denk hierbij aan de bevordering van participatie waarvoor € 140.000 is vrijgemaakt.

Binnen onze organisatie zijn alle organisatieonderdelen niet wettelijke verplicht. Gedeeltelijke uitzondering vormt het onderdeel bibliotheek waarop de ‘Wet stelsel openbare bibliotheken’ van toepassing is. In deze wet is vastgelegd dat het doel van de openbare bibliotheek is, het geven publieke toegang tot informatie en cultuur. Hierbij wordt gestreefd naar een sluitend netwerk van bibliotheekvoorzieningen. Dat betekent dat elke inwoner van Maastricht toegang zou moeten kunnen hebben tot informatie en cultuur via de fysieke en de digitale bibliotheek. Daarvoor is in de wet netwerkverantwoordelijkheid gebelgd bij alle overheden, dus ook onze gemeente. De gemeente Maastricht hoeft dus niet zelf deze functie te organiseren, maar moet dit wel in het netwerk mogelijk maken. Dat betekent afstemming met buurgemeenten.

4. Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling

4.1 Formatieplan 2019 met doorkijk naar 2022

Het totale formatieplan 2019 is als bijlage toegevoegd. M.i.v. 2019 wordt een functie Vakspecialist A overgeheveld van het organisatieonderdeel BenO naar ons organisatieonderdeel.

4.2 Formatieanalyse

Kengetal	Aantal
Formatie per 1-1-2018	109,45 fte
Mutaties in formatie tussen 1-1-2018 en 1-9-2018	
Formatie per 1-9-2018	109,45 fte
Mutaties in formatie tussen 1-9-2018 en 1-1-2019	0,90 fte vakspecialist A (overheveling functie van BenO naar CC-KUM-NHMM)
Formatie per 1-1-2019	110,35 fte

Het aantal fte van onze organisatie gaat m.i.v. 2019 van 109,45 naar 110,35 fte.

4.3 Invulling efficiencytaakstelling

	Cumulatief tot en met 2019				
	Formatie (€) *1000	FTE	Opbrengsten (€)	Overige kosten (€)	Incidenteel (€)
Vakspecialist C	231	3,76			
Vakspecialist D	26	0,50			
Medewerker frontoffice C	159	3,53			
Adm medewerer B	50	1,20			
Vakspecialist B	187	2,65			
Techn. Uitv. C	38	0,89			
Projectmw C	18	0,40			
Assist Uitvoering B	39	1,00			
Administr mw D	21	0,50			
Docent	254	3,72			
Ophoging tarieven			195		
Af raming externe inhuur				145	
Totaal	1.023	18,15	195	145	

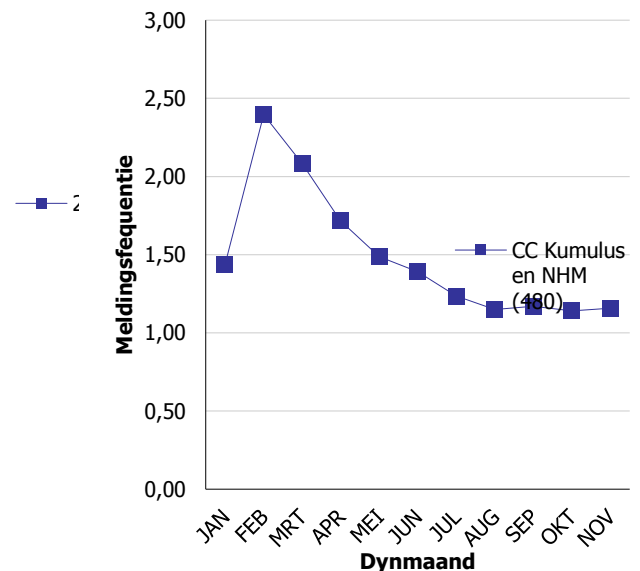
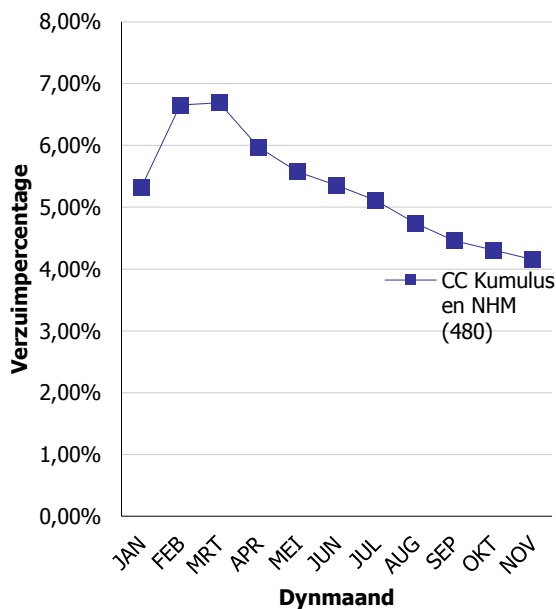
De efficiencytaakstelling is vanaf 2018 voor zijn geheel structureel ingevuld voor onze organisatie.

4.4 Verzuim

De ontwikkeling van het ziekteverzuimpercentage voor onze instelling is in onderstaande tabel en grafieken weergegeven. Per 2018 is administratief een nieuwe organisatie aangemaakt onder de naam "CC-KUM-NHMM (480)". Door deze wijziging hebben we alleen de cijfers vanaf januari 2018 tot nu met elkaar kunnen matchen en is het voortschrijdende gemiddelde niet correct.

	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV
Gem. pers sterkte	8,96	17,15	26,20	35,00	44,13	52,99	62,08	71,05	79,77	88,78	97,50
# Start zvk tot	21	67	89	98	107	120	125	133	152	165	184
Gemeentelijke zvk norm	5,52%	5,52%	5,52%	5,52%	5,52%	5,52%	5,52%	5,52%	5,52%	5,52%	5,52%
Verzuimpercentage	5,31%	6,65%	6,69%	5,97%	5,57%	5,35%	5,11%	4,75%	4,46%	4,31%	4,15%
Verzuimpercentage kort	0,98%	1,87%	2,14%	1,71%	1,41%	1,24%	1,08%	1,01%	1,03%	1,00%	1,01%
Verzuimpercentage midden	1,55%	2,45%	1,77%	1,39%	1,24%	1,20%	1,13%	0,98%	0,90%	0,96%	0,93%
Verzuimpercentage lang	2,79%	2,34%	2,78%	2,87%	2,92%	2,91%	2,90%	2,75%	2,53%	2,35%	2,21%
meldingsfrequentie norm	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24
Meldingsfrequentie	1,44	2,40	2,08	1,72	1,49	1,39	1,24	1,15	1,17	1,14	1,16
Ziekteverzuimkosten	30	72	110	131	155	178	200	212	224	240	255

Ziekteverzuim voortschrijdend jaar



Het ziekteverzuimpercentage kort en midden ligt al geruime tijd op een laag niveau. Het ziekteverzuimpercentage lang ligt op een hoger niveau maar komt omdat de reeks een voortschrijdend gemiddelde is. Momenteel is er één ziektegeval binnen onze organisatie waarbij een lang verzuim het vooruitzicht is, dit is niet werk gerelateerd.

Het ziekteverzuim(cijfer) komt in ieder MT aan de orde en wordt besproken indien hiertoe aanleiding is. De RI&E is geactualiseerd naar de laatste stand van zaken en wordt regelmatig (jaarlijks) geactualiseerd. Aandachtspunten worden hierbij opgepakt en verbeterd. Als organisatieonderdeel maken we geregeld gebruik van de adviseur arbeid en gezondheid, de arbo arts en adviserende instanties zoals bv VISIO, werkplekonderzoeken ed. We geven medewerkers de mogelijkheid om bij ziekte tijdelijk te integreren op een andere plek, ook voor medewerkers van buiten ons organisatieonderdeel.

4.5 HR Instrumenten

4.5.1 Mobiliteit

In het afgelopen jaar heeft de nieuwe organisatiestructuur invulling gekregen. Finetunen van onderdelen zal in 2019 verder worden uitgewerkt. Door de invoering van het nieuwe integrale serviceconcept publieksdiensten zullen verschuivingen optreden tussen organisatieonderdelen en wellicht interne mobiliteit aan de orde zijn. De gesprekken met de medewerkers worden in eerste helft van 2019 gevoerd. Of dan sprake van mobiliteit buiten onze organisatie aan de orde is zal dan blijken.

4.5.2 Het Goede Gesprek

In 2018 is gestart met het goede gesprek. Naar verwachting is met ong. 95% van medewerkers een planningsgesprek gevoerd. Deze zijn nog niet allemaal geaccordeerd in het systeem. In vervolg op deze gesprekken zal in 2019 een voortgangsgesprek met de medewerkers worden gevoerd. In deze gesprekken wordt vooral een link gelegd met de veranderde organisatie en de daarmee veranderde verwachtingen tav het acteren van medewerkers. Via agendering van de voortgang in het MT van de organisatie wordt de voortgang gewaarborgd.

4.5.3 Overige

De drie belangrijkste verbeterthema's voor het organisatieonderdeel zijn:

1. Waardering medewerkers door de organisatie
2. Mate van invloed binnen de organisatie
3. Ontplooiing en ontwikkeling in het werk

Binnen de organisatie worden de uitkomsten binnen de teams besproken en staan periodiek geagendeerd binnen het MT. Binnen de organisatieontwikkeling worden een groot aantal functies anders ingevuld. Dit geeft voor de medewerkers kansen om zich verder te ontplooiën. In de HGG-gesprekken wordt aan deze thema's aandacht besteed. Medewerkers wordt nadrukkelijk gevraagd om te reageren op nieuwe functies.

4.6 Garantiebanen

NVT

4.7 Informatievoorziening en automatisering

Nr. opgave		Naam opgave	
19-25		Aanbesteding selfservice CC	
Waarom deze opgave?			
Aanleiding		Beoogde effecten	
<p>De selfservice in Centre Céramique werd in 2009 geïmplementeerd. De selfservice bestaat uit diverse onderdelen: sorter, inname- en uitgifte, beveiligingspoortjes, klantentelling en financiële afhandeling. Selfservice werd destijds gerealiseerd in CC, filiaal Heer en Malpertuis. Mede vanwege de leeftijd van de hard- en software, maar ook vanwege de transitie en de daarmee gepaard gaande herinrichting van CC is het noodzakelijk een nieuwe oplossing aan te schaffen. De aanbesteding in 2018 heeft niet geleid tot het gewenste resultaat en is om die reden ingetrokken. De aanbesteding zal – in een nieuwe vorm – opnieuw worden uitgezet.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Bibliotheekleden zijn in staat om materialen uit de bibliotheek te lenen en terug te brengen zonder tussenkomst van personeel. Bibliotheekleden kunnen aan hun financiële verplichtingen voldoen zonder tussenkomst personeel Klanten/bibliotheekleden kunnen zich toegang verschaffen tot het publieksnetwerk Klanten/bibliotheekleden kunnen gebruik maken van diensten zoals printen en kopiëren 	
		Beoogde resultaten	
		<ul style="list-style-type: none"> Uitgevoerde aanbesteding Q1 Configuratie geïmplementeerd Q2 Selfservice operationeel in Q3 	
Governance		Kosten	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Kwaliteitsborger	Incidenteel	Structureel
CC – Wim Munsters	-	€ 250.000	PM
		Dekking ten laste van activering/afschrijving CC	Dekking ten laste van exploitatie CC
Resources			
Lijnorganisatie	SSC	Samenwerking	Planning
<ul style="list-style-type: none"> Adviseur ICT CC Medewerkers Bibliotheek 	<ul style="list-style-type: none"> Serviceline coördinator Functioneel beheer Adviseur informatiemanagement 	<ul style="list-style-type: none"> Inkoop SSC-ZL 	Uitvoering in Q1, Q2 en Q3

Nr. opgave		Naam opgave	
19-35		Leanverbetertraject Kumulus – implementatie verbetering proces Cursistenadministratie	
Waarom deze opgave?			
Aanleiding		Beoogde effecten	
<p>Voor de cursistenadministratie werd voorheen gebruik gemaakt van een ERP-systeem. Dit ERP-systeem sloot, vanwege standaardisering vanuit de leverancier, niet meer aan op de informatiebehoefte. Daarnaast ging de prijs van het pakket enorm omhoog. Voorafgaand aan de aanschaf en inrichting van een nieuwe informatievoorziening is het proces geoptimaliseerd. De resultaten hiervan zijn tevens de input geweest voor het opstellen van de wensen en eisen. Een nieuw informatiesysteem is inmiddels geïmplementeerd. Verdere optimalisatie zal in 2019 plaatsvinden.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Beter passende bedrijfsprocessen; • Betere aansluiting bij de doelgroep van de organisatie; • Betere en eenvoudige inschrijfprocedures; • Duidelijke betalingsmethoden en regelingen. 	
		Beoogde resultaten	
		<ul style="list-style-type: none"> • Een geoptimaliseerde informatievoorziening <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschrijving van de processen nieuwe situatie ○ Integratie met kaleidoscoop ○ Doorvoeren aanpassingen informatiesysteem • Informatievoorziening opgenomen in beheerorganisatie 	
Governance		Kosten	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Kwaliteitsborger	Incidenteel	Structureel
CC/NHM/KUM – Wim Munsters	-	€ 120.000 Dekking ten laste reserve productiemiddelen CC/NHM/KUM	€ 10.000 Dekking ten laste van exploitatie CC/NHM/KUM
Resources			
Lijnorganisatie	SSC	Samenwerking	Planning
<ul style="list-style-type: none"> • Cursistenadministratie • Financiële administratie 	<ul style="list-style-type: none"> • FA&T • Functioneel beheer • Projectleider 	<ul style="list-style-type: none"> • 	Is reeds in uitvoering

Nr. opgave		Naam opgave	
19-42		Onderzoekopdracht informatievoorzieningsstrategie CC/NHM/KUM	
Waarom deze opgave?			
Aanleiding		Beoogde effecten	
<p>Willen de gefuseerde instellingen CC/NHM/Kumulus hun rol als belangrijke speler en aanjager van de cultuurparticipatie in de stad behouden, dan zal sprake moeten zijn van een permanent proces van verbeteren en doorontwikkelen, waarbij de komende jaren een inhaalslag aan de orde is. De informatievoorziening is hierbij een belangrijke factor. Om te voorkomen dat de organisatie gaat haperen of zelfs stilvalt, is het essentieel dat de organisatie beschikt over een informatievoorzieningsstrategie. De hiervoor noodzakelijke informatiesystemen dienen daarbij het primaire bedrijfsproces te ondersteunen. Er dient een professionalisering van de organisatie plaats te vinden door de ICT uit te lijnen op de organisatie en procesmatig te gaan werken;</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Een hoge kwaliteit van digitale dienstverlening aan klanten bieden • Nieuwe klanten werven en bestaande klanten behouden • De marktwaarde van de organisatie vergroten door een effectievere inzet van marketing • Het onderscheidend vermogen te vergroten • Beter passende bedrijfsprocessen • Betere aansluiting bij de doelgroep van de organisatie; • Slimmere informatievoorziening 	
		Beoogde resultaten	
		<ul style="list-style-type: none"> • Een Informatiestrategie bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inzicht in de ontwikkelingen op het gebied van informatie-uitwisseling tussen informatiesystemen zowel in- als extern ○ Inzicht in de ontwikkelingen en mogelijkheden ten aanzien van gebruikte en nieuw in te zetten technologie ○ Inzicht in de veranderingsbehoeften vanuit de huidige situatie ○ Inzicht in de bestaande middelen en resources afgezet tegen de toekomstige ontwikkelingen en behoeften ○ Een portfolio met de bestaande informatievoorzieningsobjecten • Een ontwikkelprogramma met daarin een overzicht van de uit te voeren projecten om de gewenste organisatieontwikkeling te realiseren 	
Governance		Kosten	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Kwaliteitsborger	Incidenteel	Structureel
CC/NHM/KUM – Wim Munsters	-	€100.000 Dekking ten laste van reserve CC/NHM/KUM	Conform organisatieplan
Resources			

Lijnorganisatie	SSC	Samenwerking	Planning
<ul style="list-style-type: none"> Alle teams binnen de CC, NHM en KUM. 	<ul style="list-style-type: none"> Serviceline coördinator Functioneel beheer Projectleider Adviseur informatiemanagement 	<ul style="list-style-type: none"> - 	Uitvoering in Q1, Q2 en Q3

Nr. opgave	Naam opgave		
19-57	Onderzoeksopdracht integraal service management		
Waarom deze opgave?			
Aanleiding		Beoogde effecten	
<p>Op dit moment worden klantvragen niet centraal opgeslagen, waardoor registratie überhaupt onvolledig is, maar ook het terug zoeken van klantvragen niet of nauwelijks mogelijk is. Daarnaast worden de klantvragen nu niet gekoppeld aan de (mogelijke) programmering die gaat plaatsvinden. Er is behoefte aan een integrale benadering van deze twee thema's.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Betere afstemming tussen vraag en aanbod Integraal overzicht voor medewerkers 	
		Beoogde resultaten	
		<p>Informatievoorziening die voorziet in:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registratie van klantvragen Integraal overzicht van activiteiten en tentoonstellingen CC, NHM, KUM Thema's voor de komende jaren Ruimtes die ingezet kunnen worden ten behoeve van Dynamisch archief voor documenten Mailfunctie vanuit systeem Mogelijkheid voor handleidingen, invulformulieren (documentflow) enz. 	
Governance		Kosten	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Kwaliteitsborger	Incidenteel	Structureel
CC/NHM/KUM – Wim Munsters	-	€ 5000,- (onderzoekskosten) Dekking ten laste van automatisering CC, NHM, KUM	Blijkt uit onderzoek
Resources			
Lijnorganisatie	SSC	Samenwerking	Planning
<ul style="list-style-type: none"> Team klantservice 	<ul style="list-style-type: none"> Adviseur informatiemanagement 	<ul style="list-style-type: none"> - 	Nog te bepalen

Nr. opgave		Naam opgave	
19-66		Realisatie website Kumulus	
Waarom deze opgave?			
Aanleiding		Beoogde effecten	
De uitdaging is om Kumulus toekomstbestendig te maken, waarbij het bevorderen van cultuurparticipatie een belangrijk thema is. Dit heeft geleid tot een eigentijdse strategie met bijbehorend implementatieplan. Eén van de onderdelen in dit implementatieplan is het komen tot een geschikte website om de "winkel" beter te promoten. Hiervoor is er een onderzoek uitgevoerd binnen de muziekschool. Uitkomst van dit onderzoek heeft geleid tot het maken van een proefopstelling in de cloud welke nu verder wordt uitgewerkt en operationeel wordt gemaakt voor klanten. Hierbij worden standaard tools gebruikt (abonnementen). Deze benaderingswijze wordt daarna verder uitgerold over de hele organisatie.		<ul style="list-style-type: none"> Betere werving van cursisten Professionelere uitstraling 	
		Beoogde resultaten	
		Website die het mogelijk maakt om: <ul style="list-style-type: none"> Webwinkel voor muzieklæs aanbod Online nieuw aanbod van lesvormen Ondersteunend lesmateriaal online te kunnen aanbieden Muziekschool community Pr en communicatiemiddel 	
Governance		Kosten	
Opdrachtgever (gedelegeerd)	Kwaliteitsborger	Incidenteel	Structureel
CC/NHM/KUM – Stef Niekamp	-	€ 90.000 (2jr) Dekking ten laste van CC/NHM/KUM middels activering/afschrijvingen	€ 10.000 Dekking ten laste van automatiseringsbudget CC/KUM/NHM
Resources			
Lijnorganisatie	SSC	Samenwerking	Planning
<ul style="list-style-type: none"> Educatie muziek 	<ul style="list-style-type: none"> Adviseur informatiebeveiliging Functioneel beheer SLC 	<ul style="list-style-type: none"> 	Nog te bepalen

4.8 Risicomanagement

Vanuit de risico-inventarisatie zijn de volgende risico's voor onze organisatie van toepassing:

Cursusopbrengsten

De cursusopbrengsten zijn gebaseerd op een inschatting van het aantal cursisten van het komend seizoen. De impact die dit heeft op de totale exploitatie is uiteraard afhankelijk van de werkelijke realisatie van het aantal cursisten. De verwachting is dat het aantal cursisten gelijk blijft ten opzichte van het afgelopen cursusjaar.

Voorziening voormalig personeel

De financiële verplichtingen die onze instelling heeft tav deeltijdontslag van docenten worden tiv deze voorziening gebracht. Bij aanvang van het cursusjaar 2019-2020 wordt weer een nieuwe berekening gemaakt van de dan ontstane en lopende verplichtingen. De uitkomst van deze berekening zal de input zijn om de hoogte van de voorziening weer opnieuw te bepalen.

Netto verwachte omvang

		<€ 0,25 mln.	€ 0,25 mln. - € 1,0 mln.	€ 1,0 mln - € 2,5 mln.	€ 2,5 mln. - € 5,0 mln.	> € 5,0 mln.
		1	2	3	4	5
Maatregelen / kans	1 Klein	-Cursusopbrengsten -Voorziening voormalig personeel				
	2 Gemiddeld					
	3 Hoog					

4.9 Wet Markt en Overheid

De activiteiten die binnen CC-Kum-NHMM worden uitgevoerd zijn niet anders dan die welke in de afgelopen jaren zijn uitgevoerd. Van deze activiteiten is samen met concernzaken een inventarisatie gedaan. Uiteindelijk zijn deze activiteiten betiteld als zijnde “maatschappelijke, het algemeen belang dienende” activiteiten. Dit is geaccordeerd door de raad.

4.10 Forfaitaire btw-mengpercentage

Zie bijlage.

4.11 Externe inhuur

Een overzicht van de externe inhuur is bijgevoegd.

5. Opdrachtgever-/opdrachtnemerschap

De DVO is afgesloten met de afdeling beleid is als bijlage toegevoegd.