

Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2019



Gemeente Maastricht

1 Managementsamenvatting

Het sleutelwoord voor Publieke dienstverlening in 2019 is “experiment”. Bij wijze van proef gaat Publieke Dienstverlening volledig op afspraak werken én op basis van de tijdelijke experimenteerwet gaan we in 2019 bij de verkiezingen centraal tellen. Dit betekent veel afstemming en voorbereiding, nieuwe processen inregelen en inspelen op onvoorziene zaken in 2019. Het zal wennen zijn in 2019 deze nieuwe werkwijze, minder klanten maar ook minder personeel. Maar zoals altijd zetten we in op het halen van onze servicenormen en een goede score op klanttevredenheid.

Op 20 maart 2019 is de verkiezing voor Provinciale Staten en de Waterschappen en op 23 mei 2019 is de verkiezing voor het Europese parlement. Op uitnodiging van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties doet Maastricht dus mee aan het eerder genoemde experiment centraal tellen.

Een compleet overzicht van de ontwikkelopdrachten vindt u in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 handelt over de bedrijfsvoeringsthema's.

Al deze onderdelen uit het Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2019 staan in relatie tot onze opdracht: optimale dienstverlening aan inwoners 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.

	Realisatie 2017	Begroting 2018	Begroting 2019	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022
Score tevredenheid klanten GemeenteLoket	8,7	8,3	8,7	8,7	8,7	8,7
Score tevredenheid klanten Callcenter	8,8	8,7	8,8	8,8	8,8	8,8
Score tevredenheid klanten Online dienstverlening	7,8	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9

Prestatie-indicator ¹	Realisatie 2016	Begroting 2018	Begroting 2019	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022
Als u 14043 belt heeft u binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn	83%	80%	80%	80%	80%	80%
Als u ons een e-mail stuurt heeft u binnen 2 weken antwoord	94%	100%	100%	100%	100%	100%
Als u ons een brief stuurt heeft u binnen 4 weken antwoord	96%	100%	100%	100%	100%	100%
Als u een afspraak heeft bij het	94%	100%	100%	100%	100%	100%

Wat gaan we doen in 2019? Wat zijn de opdrachten?

Pilot Steeds meer op afspraak bij het GemeenteLoket

De geldigheidsduur van reisdocumenten is per 1 januari 2014 gewijzigd van vijf naar tien jaar. Hierdoor daalt het aantal bezoekers van het GemeenteLoket van 139.000 naar 87.000 per jaar. Door deze daling is het noodzakelijk om de werkwijze van het GemeenteLoket aan te passen. Deze daling resulteert immers in een lagere legesopbrengst waardoor er een financieel tekort ontstaat.

Het GemeenteLoket is voor de inwoners van Maastricht het eerste contactpunt voor zaken die ze met de gemeente willen regelen. De klanten van het GemeenteLoket zijn zeer tevreden over de service die het loket biedt. Doordat de geldigheidsduur van de reisdocumenten wijzigde van vijf naar tien jaar daalt het aantal bezoekers gestaag. Vanaf 1 januari 2019 zijn er nog 87.000 bezoekers per jaar. Dat is een daling van 37%.

Die afname heeft gevolgen voor de werkzaamheden van het personeel. Minder klanten betekent concreet minder werk. Daarom is ervoor gekozen om het personeel bij het GemeenteLoket terug te brengen met 7,38 fte (4,29 Fte structureel en 150.000 (3,09 Fte) budget tijdelijke inhuur.

Op afspraak

De afname van het aantal medewerkers wordt gecombineerd met een andere werkwijze van het GemeenteLoket. Vanaf 1 januari 2019 start een pilot om alleen nog op afspraak te werken voor de diensten burgerlijke stand, burgerzaken, bouwen, wonen en parkeren. Op dit moment kunnen klanten voor deze producten met én zonder afspraak terecht bij het GemeenteLoket. De evaluatie van de pilot vindt plaats in januari 2020. In de evaluatie wordt uitdrukkelijk meegenomen of het werken op afspraak van invloed is op de kwaliteit van dienstverlening. Het college van burgemeester en wethouders beslist vervolgens in februari 2020 of het GemeenteLoket voor de genoemde producten wel of niet alleen op afspraak gaat werken. Dit gaat vervolgens in per 1 juli 2020.

Ongewijzigde diensten

Naturalisaties, vestiging buitenland en reisdocumenten buitenland zijn geen onderdeel van de pilot. Net als nu kunnen inwoners voor deze diensten in 2019 en de jaren erna alleen op afspraak terecht. Ook voor het afhalen van bestelde documenten, het stellen van vragen en voor spoedeisende zaken verandert er niets. Daarvoor kun je nu en in de toekomst altijd zonder afspraak langskomen. Maatwerk dienstverlening, zoals huisbezoeken bij ziekte, de speciale afspraken met Maastricht UMC+ en de jaarlijkse intake van de buitenlandse studenten, blijft ongewijzigd.

Minder lang wachten

Uit ervaring weten we dat 70% van de mensen die het GemeenteLoket bezoeken vooraf contact met de gemeente hebben. Ze kijken op de website, bellen het gemeentenummer 14 043, of ontvangen een servicebrief van de gemeente omdat hun paspoort, identiteitskaart of rijbewijs verloopt. Door meer op afspraak te gaan werken, komt er een betere spreiding van klanten over de dag en de week. Hierdoor voorkom je dat de wachttijden oplopen.

Geen gesloten deur

Bezoekers staan nooit voor een gesloten deur! De receptie en/of de informatiebalie blijven altijd bemenst. Gemiddeld komen 10 tot 15 klanten per dag op de bonnefooi naar de gemeente. Deze klanten hebben dan geen afspraak, maar worden altijd geholpen, gewezen op de mogelijkheden en waar nodig wordt ter plaatse een afspraak ingepland.

Financiën

Per 1 januari 2019 dalen de legesopbrengsten met € 700.000. Dit komt door een terugval in de afname van reisdocumenten. De formatie van de afdeling Publieke Dienstverlening daalt per 1 januari 2019 met 7,38 Fte. Qua kosten betekent dit in 2019 een daling van € 360.000, blijft over een tekort van € 340.000 dat is meegenomen in de begroting 2019.

Planning, voortgang en evaluatie

1. Het GemeenteLoket werkt in 2019 bij wijze van pilot voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen op afspraak. Op dit moment kunnen klanten voor deze producten op én zonder afspraak terecht bij het GemeenteLoket.
2. In januari 2019, de eerste maand van de pilot, probeert het GemeenteLoket waar mogelijk voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren ook klanten zonder afspraak te helpen.
3. Een evaluatie van de pilot vindt plaats in januari 2020.
4. Kernvraag evaluatie:
Heeft het op afspraak werken invloed op de dienstverlening vanuit het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren?

Meer specifiek vergelijk in de evaluatie nulmeting 2018 met pilotmeting 2019.

	Nulmeting 2018	Pilotmeting 2019
tevredenheid	Hoe tevreden zijn klanten zonder afspraak in 2018 voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren?	Hoe tevreden zijn klanten op afspraak in 2019 voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren?
Servicenorm	Hoeveel % van de klanten zonder afspraak voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen of Parkeren zijn in 2018 geholpen binnen de servicenorm ¹ ?	Hoeveel % van de klanten op afspraak voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen of Parkeren zijn in 2019 geholpen binnen de servicenorm ² ?
	1) Servicenorm: als u zonder afspraak langskomt bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 20 minuten. 2) Servicenorm: als u met afspraak langskomt bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 5 minuten.	

5. Het college beslist in februari 2020 mede op basis van de evaluatie of het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren wel of niet alleen op afspraak gaat werken vanaf 1 juli 2020.

6. In de periode maart 2020 t/m juni 2020 bereidt het GemeenteLoket zich voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren voor op de door het college gewenste werkwijze per 1 juli 2020.
7. Ook in de periode tussen einde pilot en invoeren definitieve werkwijze zoals gewenst door het college wil het GemeenteLoket goede dienstverlening leveren. Om deze reden wordt voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren in de tussenperiode 1 januari 2020 t/m 30 juni 2020 alleen op afspraak gewerkt.
8. We blijven in 2019 (pilotperiode) en in de eerste van helft 2020 (tussenperiode) voldoen aan onze servicenorm 'Als u een afspraak heeft bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 5 minuten' en streven naar tevreden klanten.

Opmerkingen

- De producten Naturalisaties, Vestiging buitenland en Reisdocumenten buitenland zijn geen onderdeel van de pilot. Net als nu kunnen klanten in 2019 en volgende jaren alleen op afspraak voor deze producten terecht bij het GemeenteLoket.
- Voor het afhalen van documenten, informatie, hulp, advies en spoedeisende zaken kunnen burgers nu en in de toekomst altijd zonder afspraak terecht.
- Ook onze op maat dienstverlening blijft. Zo gaan we op huisbezoek bij mensen die niet in staat zijn, meestal wegens ziekte, het GemeenteLoket te bezoeken. Bijvoorbeeld voor een huwelijk of aanvraag reisdocument.
- En ook onze speciale afspraken met het Maastricht UMC+ blijven. In geval van doodgeboren of ernstig zieke kinderen, of een huwelijk van iemand die op sterven ligt, gaat de ambtenaar van de burgerlijke stand naar het ziekenhuis.
- Ook de jaarlijkse intake van de 3.000 buitenlandse studenten blijven wij op locatie Student Services Centre Maastricht University en United World College Maastricht doen, net als de inschrijving van expats op locatie Maastricht International Centre.

Prestaties 2019

Realisatie 2019

- Uitvoering pilot steeds meer op afspraak bij het GemeenteLoket

Verkiezingen 2019

Deelname experiment centraal tellen

Bij de gemeenteraadsverkiezingen van 21 maart 2018 deden tweeëntwintig gemeenten mee aan het experiment centraal tellen van de stembiljetten op basis van de Tijdelijke experimentenwet stembiljetten en centrale stemopneming. De ervaringen zijn positief: een centrale telling verloopt rustiger, overzichtelijker, biedt gelegenheid om fouten te corrigeren en verkleint het risico op hertelling.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in vervolg hierop gemeenten uitgenodigd om bij de verkiezingen in 2019 mee te doen aan het experiment centraal tellen. Inmiddels hebben zich vijftig gemeenten aangemeld. Een wetsvoorstel is in voorbereiding om centraal tellen in de Kieswet op te nemen als nieuwe werkwijze. De Kieswet wordt naar verwachting in 2021 aangepast.

In 2019 doet Maastricht mee aan het experiment centraal tellen bij de gecombineerde Provinciale Staten- en Waterschapsverkiezingen in maart 2019 en de Europese Parlementsverkiezingen in mei 2019.

Prestaties 2019

- Uitvoering verkiezingsproces conform wet- en regelgeving

Realisatie 2019

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 online doen. In de PDC staan meer dan 300 producten en is te vinden op www.gemeentemaastricht.nl. De catalogus is hét online visitekaartje van het GemeenteLoket.

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.
- In 2018 is de contentmanager PDC, 0,5 Fte, gestart.

Hoofdtaken redacteur PDC :

- o 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.
- o De beschrijving van elk PDC product is juridisch juist om bezwaar- en beroepsprocedures en eventuele claims te voorkomen.
- o De beschrijving van elk PDC product is goed leesbaar en voldoet aan de webrichtlijnen die gelden voor alle teksten die zijn opgenomen in onze gemeentelijke website.
- o Klanten kunnen door de goede zoekmogelijkheid van de PDC snel bij het juiste product komen.
- o Ruim 60 P DC producten zijn momenteel vertaald in het Engels, het beheer hiervan dient te worden gecontinueerd.

Financien

De jaarlijkse kosten contentmanager PDC, ad 35.000, worden tot en met 2020 vergoed door CZ.

Prestaties 2019	Realisatie 2019
Zorgen dat de PDC steeds actueel, juist qua wet- en regelgeving en klantgericht is.	

Nr. opgave	Naam opgave	
19- 50	Digitalisering proces naturalisatie	
Waarom deze opgave?		
Aanleiding		
Als vreemdeling kun je de Nederlandse nationaliteit krijgen door een naturalisatieprocedure aan te vragen bij de gemeente. De gemeente stelt een advies op en stuurt dit samen met de aanvraag naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Zowel de aanvraag als het advies zijn nog niet gedigitaliseerd. Zo worden bijvoorbeeld de documenten opgeslagen op de :l schijf en vinden er nog veel poststromen plaats.		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none">• Voldoen aan de wet AVG• Voldoen aan de archiefwet• Verhogen efficiency		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none">• Een gedigitaliseerd proces van aanvraag tot advies.		
Governance		
Opdrachtgever (gedelegeerd)		Kwaliteitsborger
PD - XX		XX - XX
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none">• Accountmedewerker GemeenteLoket• Teammanager GemeenteLoket Leven & registraties	<ul style="list-style-type: none">• DIM• Functioneel Beheer• SLC PD	<ul style="list-style-type: none">•
Kosten		
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
€ XX Dekking ten laste van XX		-

Nr. opgave	Naam opgave	
19- 71	Realisatie thuisbezorging reisdocumenten	
Waarom deze opgave?		
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 		
Governance		
Opdrachtgever (gedelegeerd)		Kwaliteitsborger
XX - XX		XX - XX
Resources		
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL
<ul style="list-style-type: none"> • Teammanager Gemeenteloket Reizen & Documenten • Accountmedewerker gemeenteloket 	<ul style="list-style-type: none"> • Functioneel Beheer • SLC PD 	<ul style="list-style-type: none"> •
Kosten		
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking
€ XX Dekking ten laste van investeringsplan PD		€ XX Dekking ten laste van exploitatie PD

Nr. opgave	Naam opgave	
19- 70	Realisatie uitbreiding selfservice module verkiezingen	
Waarom deze opgave?		
Aanleiding		
In het voorbereidingsproces van een verkiezing is het aanmelden en registreren van stembureauleiden een tijdrovende activiteit en zeer arbeidsintensief. Voor één verkiezing worden er gemiddeld 650 mails onderhouden die vervolgens verwerkt worden. Dit kan veel gemakkelijker door het huidige verkiezingenpakket Elector breder in te zetten en een selfservicemodule hier aan toe te voegen. Dit zal voor het jaar 2019 direct positieve gevolgen hebben aangezien er twee verkiezingen gepland staan.		
Beoogde effecten		
<ul style="list-style-type: none"> • Verlaging van administratieve beheerlast • Meer focus kunnen leggen op belangrijke stappen in de voorbereiding naar een verkiezing • Flexibeler proces 		
Beoogde resultaten		
<ul style="list-style-type: none"> • Geïmplementeerde selfservice module zodat ieder toekomstig stembureaulid zelf de procedure kan doorlopen 		
Governance		

Opdrachtgever (gedelegeerd)		Kwaliteitsborger	
XX - XX		XX - XX	
Resources			
Lijnorganisatie	SSC	SSC – ZL	
<ul style="list-style-type: none"> Accountmedewerker GemeenteLoket Teammanager Callcenter & Beheer 	<ul style="list-style-type: none"> SLC PD Functioneel beheer 	<ul style="list-style-type: none"> 	
Kosten			
Incidentele kosten/dekking		Structurele kosten/dekking	
€ XX Dekking ten laste van XX		€ XX Dekking ten laste van XX	

3 Bedrijfsvoering en organisatie

3.1 Kengetallen bedrijfsvoering

Kengetal	Toelichting
Formatie per 1 januari 2018	52,17
Mutaties in formatie tussen 1 januari 2018 en 1 september 2018	--
Formatie per 1 september 2018	52,17
Mutaties in formatie tussen 1 september en 1 januari 2019	+5,3 callcenter uitbreiding structureel -4,29 reisdocumentendip, gevolgen 10 jaar geldigheid +1,6 asielzoekers, budget omgezet in Fte +0,4 gevonden en verloren voorwerpen van V&L naar PD +0,5 contentmanager, nieuwe functie na investering
Formatie per 1 januari 2019	55,68

3.2 Invulling efficiencytaakstelling

Invulling efficiencytaakstelling PD 2012-2018

	2018				
	Formatie	FTE	Opbrengsten	Overige kosten	Incidenteel
01072012 met pré-pensioen	58	1,00			
01012012 Bab-status met pensioen	58	1,00			
01012012 Bab-status	20	0,48			
01012012 Bab-status	26	0,60			
01012012 Bab-status	21	0,60			
01012012 Bab-status	35	1,00			
externe inhuur tlv inhuur hertax ozb				74	
Inhuur externen perceptie en hertax				92	
Incidenteel					
Pinnen graag kassiersfunctie opgeheven	45	1,00			
Div budgetten ter invulling taakstelling				232	
verminderen 0,3 fte P-advies				45	
verminderen 0,4 fte OIK 6 secr onderst				33	
overhead kwaliteitsmedewerker				37	
mdwrk reizen en doc	32	0,74			
mdwrk reizen en doc	6	0,11			
mdwrk reizen en doc	57	1,00			
sub totaal	358	7,53	0	513	0
totaal cumulatief eff taakstelling				871	

3.3 Mobiliteit

Het management van Publieke Dienstverlening biedt, daar waar kansen ontstaan, de medewerkers mogelijkheden om binnen het organisatieonderdeel door te groeien. Ook krijgen medewerkers de ruimte om elders te gaan ontdekken en ontwikkelen en werkt het management mee aan tijdelijke plaatsingen en detacheringen zowel van Publieke Dienstverlening naar een andere organisatieonderdeel, als andersom.

Binnen de teams van Publieke Dienstverlening wordt actief invulling gegeven aan loopbaan en mobiliteit. Mobiliteit is bespreekbaar en mobiliteitswensen van medewerkers zijn inzichtelijk omdat zij aan bod komen bij de HRM-gesprekken. Er zijn medewerkers aangemeld bij move@maastricht, er worden ontwikkelassessments afgenomen en medewerkers volgen trainingen van learn@maastricht.nl. Verder volgen medewerkers vakopleidingen en actualiseringsbijeenkomsten en promoten wij deelname aan diverse externe netwerken/bijeenkomsten. Interessante vacatures verspreiden wij onder de medewerkers middels onze wekelijkse afdelingsmail. De manager Publieke Dienstverlening neemt deel aan de mobiliteitstafel en biedt vacatures aan conform de spelregels van werving & selectie.

Met Move heeft het management de afspraak dat medewerkers gescreend worden op het profiel medewerker frontoffice en de mogelijkheid krijgen tot vaardig- of geschiktheidstrainingen binnen Publieke dienstverlening.

In 2018 heeft het management van Publieke Dienstverlening de strategische personeelsplanning geactualiseerd waardoor er inzicht is in de te ondernemen stappen de komende jaren. Er is geen sprake van een hoge vervangingsvraag de komende jaren, zoals bij sommige andere organisatieonderdelen wel het geval is.

3.4 Verzuim

Het ziekteverzuimpercentage 2018 is 6,79%. De norm is 6,01 %. Terugdringen en voorkomen van verzuim heeft de voortdurende aandacht van het management van Publieke Dienstverlening. Voor de begeleiding van medewerkers worden maatwerkafspraken en interventies ingezet om terugkeer naar arbeid mogelijk te maken. Er zijn regelmatig contactmomenten en aan de acties en activiteiten binnen het kader van de Wet Verbetering Poortwachter wordt vorm en inhoud gegeven. Daarnaast is er een intensieve aanpak, extra gesprekken medewerker, manager en HRM-adviseur, als het gaat om frequent verzuim. Vermeldenswaardig tot slot is nog dat steeds meer medewerkers, ook al zijn ze ziek gemeld, voor zover mogelijk thuiswerken en soms enkele uren per dag/week op kantoor zijn. Dit wordt nergens geregistreerd, is alleen in beeld bij collega's en manager. Zou interessant zijn om dat in beeld te brengen. PD kan desgewenst inzicht in deze aantallen geven.

3.5 Het goede gesprek

Afhankelijk van de in-, door- en uistroom data van de medewerkers van Publieke Dienstverlening worden in het kader van Het Goede Gesprek met iedereen plannings-, voortgangs-, beoordelings- en eindgesprekken gevoerd. Er wordt actief gestuurd op resultaatafspraken omwille van de dienstverleningsnormen en kwaliteitsverbeteringen.

HGG wordt ingezet om organisatie doelstellingen (in de vorm van resultaatafspraken op persoonsniveau) en persoonlijke doelen (als ontwikkeling en groei en loopbaan en mobiliteit) bij elkaar te brengen, te wegen/beoordelen en te scoren.

Al naar gelang de opleidings- en/of mobiliteitsvraag van de medewerker wordt er gekozen voor een opleidingsmodule van LEARN of een ander extern opleidingsinstituut, dan wel inzet van MOVE.

3.4 Risicomanagement

Bij in 2019 door Publieke Dienstverlening uit te voeren projecten is een verplichte risicoanalyse onderdeel van elk project. Daarnaast zijn er verplichte audits op de Basisregistratie personen en de uitvoering van de Paspoortwet. Deze rapportages worden door het college vastgesteld. Verder zijn in de beschrijvingen van de processen PD óf (kleine) risico's opgenomen óf zijn tegenmaatregelen in het proces opgenomen.

In 2019 wordt onder leiding van Concernzaken gestart met het in beeld brengen van de kwetsbare processen bij Publieke Dienstverlening.

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 Paspoortwet.

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.

Om inzichtelijk te maken hoe compliant de organisatieonderdelen zijn, zal in 2019 een zogenaamde Information Security Management Systeem worden geïmplementeerd. Vooruitlopend hierop moeten we afwegen of er specifieke risico's zijn die nader geanalyseerd zouden moeten worden. Met begeleiding vanuit Concernzaken wordt de eerste stap gezet op 14 januari 2019 middels een workshop "Kwetsbare processen".

3.6 Opdrachtgever-/opdrachtnemerschap

De dienstverleningsovereenkomst Concernzaken – Publieke Dienstverlening komt overeen met de resultaatafspraken zoals beschreven in dit hoofdstuk 2, Productie, van het Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2019.

3.7 Forfaitaire BTW mengpercentages

Organisatieonderdeel	Formatie in fte	Overheids-activiteiten	Belaste	Vrijgestelde
			ondernemers-activiteiten	ondernemers-activiteiten
	<i>per 01-01-2019</i>	<i>BTW compensabel</i>	<i>BTW aftrekbaar</i>	<i>BTW niet-aftrekbaar</i>
Publieke Dienstverlening	55,68	100%		

3.8 Externe inhuur

Zie bijlage

4 Bijlagen

Bestand externe inhuur

BGW verwerking mutaties in formatie

Begroting bij jaarplan PD uit de NCFB volgt later omdat deze nog niet klaar is.

