

Marap

Publieke Dienstverlening

2015

September 2015



Gemeente Maastricht

Versie	Datum	Auteur	Status
1.0	22 september 2015	L. Houben	Concept
1.1	29 september 2015	L. Houben	Definitief
1.2	12 oktober 2015	L. Houben	Definitief na review

Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting	5
2	Majeure afwijkingen	6
	2.1.2 Onvoorziene taken/ontwikkelingen	19
3	Bedrijfsvoering	21
3.1	Ziekteverzuim	21
3.2	HRM-gesprekken	23
3.3	Medewerkersonderzoek	23
3.4	Overzicht invulling efficiencytaakstelling 2015	24
3.5	Functiegebouw Publieke Dienstverlening	25
3.6	Afbouw frictiepersoneel voormalige belastingteam	27
3.7	Aanbestedingsregister	27
4	Financiële verantwoording en risico's	28

1 Managementsamenvatting

De cijfers per 1 september 2015 geven aan dat de dienstverlening in Maastricht op koers ligt. De ontwikkelopdrachten uit het Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2015 liggen op schema en ook is er voldoende voortgang in de “Bestuursopdracht dienstverlening”. De klanttevredenheidscijfers zijn voor het 3^e jaar op rij gestegen en in de Benchmark Publiekszaken staat Maastricht voor het eerst op de eerste plaats. Financieel is er een positief resultaat op de exploitatie van Publieke Dienstverlening. De afbouw van het frictiepersoneel belastingen geeft een positief resultaat van € 590.464.

Qua HRM-gesprekken scoren we 100%. In het medewerkersonderzoek halen we met 88,1 % een hoge respons en scoren we met een 7,4 goed op werkplezier. Het ziekteverzuim is het afgelopen jaar met 1,88 % gedaald tot 3,35 % en dat is 2,13% onder de norm.

2 Majeure afwijkingen

Product Publieke dienstverlening

Productomschrijving

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

Uitgangspunten hierbij zijn:

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

Productdoel

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

Wat merkt de samenleving daarvan?

Dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

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

Gemeente Maastricht beste dienstverlening

21 september 2015

De dienstverlening gemeente Maastricht wordt het best gewaardeerd. Dit blijkt uit de Benchmarking Publiekszaken. Deze benchmark geeft burgers en gemeenten inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. De gegevens zijn verkregen via de verschillende klanttevredenheidsonderzoeken (balie, telefoon, digitaal) en een vragenlijst die de gemeente heeft ingevuld op www.benchmarking-publiekszaken.nl.

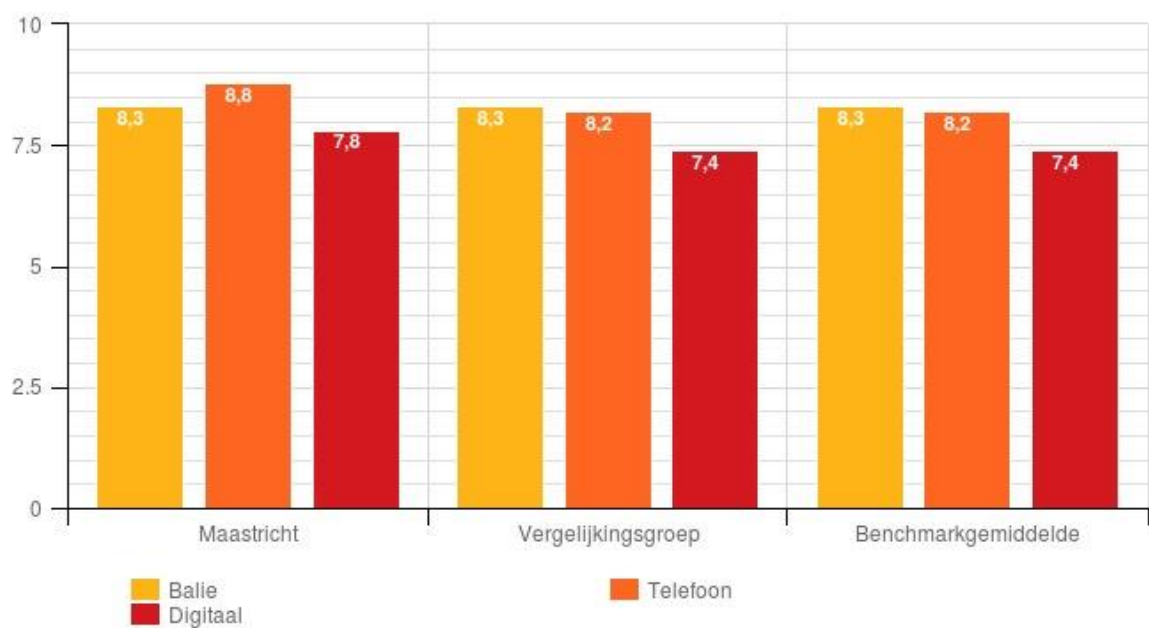


Er wordt gekeken naar de bereikbaarheid, beschikbaarheid, informatievoorziening, wachttijden, levertijden, tarieven, betrouwbaarheid van informatie, klantvriendelijkheid en deskundigheid van medewerkers. De gemeente Maastricht scoort op totaalniveau van de thermometers 70,4 procent, het benchmarkgemiddelde is 53,6 procent.

Liesbeth Houben, manager Publieke Dienstverlening: "Ik ben trots op alle collega's die dit resultaat hebben neergezet. Proficiat, ook mede namens het directieteam en wethouder Aarts."

Totaalaspecten per kanaal totale benchmark

Tevredenheid per kanaal



Service normen

De servicenormen van de gemeente zijn de beloften over de dienstverlening. Hierdoor weten burgers en bedrijven wat ze kunnen verwachten. U vindt de servicenormen op www.gemeentemaastricht.nl

	Service normen	Ambitie	2014	September 2015
Telefonie 14043	Binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn	100%	84%	82%
E-mail PD	Binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging met afhandeltermijn	100%	100%	100%
	Binnen 2 weken antwoord	100%	95%	95%
Brieven PD	Binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging met afhandeltermijn	100%	100%	100%
	Binnen 4 weken antwoord		98%	98%
Balie, vrije inloop	Binnen 20 minuten aan de beurt	100%	86%	89%
Balie, op afspraak	Binnen 5 minuten aan de beurt	100%	95%	93%

Wat gaan we doen in 2015? Wat zijn de opdrachten? En wat is de stand van zaken per 1 september 2015?

Bestuursopdracht Dienstverlening

Een passage in het coalitieakkoord is "In 2018 is de dienstverlening zo veel mogelijk gedigitaliseerd en op hoofdonderdelen en belangrijke thema's Engelstalig. De loketfunctie blijft. Het uitgangspunt is een verbetering van de dienstverlening en klantgerichtheid van onze 1.400 gemeenteambtenaren (1.200 fte).

Hiermee is een bestuursopdracht dienstverlening geformuleerd, die inzet op een 10-tal thema's

1.	Online Dienstverlening	
	Gemeentelijke informatie is nu al 24 uur per dag beschikbaar via de nieuwe website www.gemeentemaastricht.nl . Daarnaast zijn er steeds meer producten en diensten online verkrijgbaar. Dat aantal bouwen we de komende jaren waar mogelijk snel uit. Voor een behoorlijk aantal producten en diensten zal online afgifte niet mogelijk worden. Bijvoorbeeld in verband met identiteitsvaststelling, geringe aantallen of complexe dienstverlening. Er blijft dus altijd een fysieke balie.	
Ambitie	Uiterlijk in 2018 zijn alle gemeentelijke producten, waar mogelijk en efficiënt, online verkrijgbaar.	
Uitvoeringsagenda	2014 - 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie welke producten en diensten online worden geleverd. • Kosten, baten en meerwaarde voor klant worden in beeld gebracht en de invoeringsagenda wordt bepaald.
	2016 - 2017	Projecten die uitbreiding van de online dienstverlening mogelijk maken blijven geprioriteerd en komen in het I&A-projectenjaarplan.
Realisatie	Wat is klaar? <ul style="list-style-type: none"> - Inventarisatie van de 340 gemeentelijke producten inclusief producteigenaar; - Indeling per organisatieonderdeel en per programma; - Op de drie dimensies, aanvraagproces, afhandelingsproces en dienstverleningskanaal is het actuele en gewenste volwassenheidsniveau bepaald. Per dimensie zijn er vijf niveaus dat kan variëren van online informatie tot het volgen van de status en inzage in documenten; - Per product is het volwassenheidsniveau vastgesteld; - Proces "live gang" Maastricht, ontworpen en vastgesteld; 	

2016 en 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Campagne gebruik online producten; - Forse toename gebruik online producten; - Van de 340 producten kunnen er 208 online aangeboden worden; - Van die 208 producten zijn er 74 (36%) live gebracht; - 18 producten zijn in voorbereiding; - Nog 116 producten te gaan. <p>In 2016 en 2017 werken wij verder aan het zo snel mogelijk live brengen van alle gemeentelijke producten die daarvoor in aanmerking komen.</p>
---------------------	---

2.	Kanaalsturing	
	<p>De gemeentelijke diensten en producten kunnen via verschillende kanalen aan burgers, bedrijven en instellingen worden geleverd. Ook komen er steeds meer kanalen bij zoals Social Media, maar we sluiten tot nog toe geen kanalen. Faxen mag nog altijd, al gebied de eerlijkheid te zeggen dat daar nog maar weinig gebruik van wordt gemaakt. Toch moeten de gemeentelijke copiers wel kunnen faxen.</p> <p>Nu zijn alle kanalen nog beschikbaar en kiest men zelf hoe men in contact met de gemeente wil komen. Dat kan, maar dat kost ook wat. Voordat je op het gebruik van kanalen kan gaan sturen, moet je in beeld brengen welke diensten en producten je via welke kanalen wil en moet aanbieden.</p>	
Ambitie	Vaststellen welke producten en diensten via welke kanalen worden aangeboden.	
Uitvoeringsagenda	2014 - 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie van gemeentelijke diensten en producten die voor kanaalsturing in aanmerking komen. • In beeld brengen van kosten, baten, besparingspotentieel en klantwaarde. • Uiterlijk 1 juli 2015 zijn de kanalen vastgesteld.
	2016	Implementatie kanalen
Realisatie	<p>Wat is klaar?</p> <ul style="list-style-type: none"> - de inventarisatie van producten die voor kanaalsturing in aanmerking komen is klaar en sluit aan op de dimensies uit de inventarisatie "online dienstverlening", onderdeel 1 uit deze bestuursopdracht; - Promotie gebruik online kanaal zoals bijvoorbeeld bij Maastricht meldingen. <p>Verdere oriëntatie of, en zo ja hoe, de invoering van een kanalenstrategie in Maastricht gewenst is. Je kan overwegen om sommige producten alleen nog online of online en telefonisch aan te bieden. Een andere optie is om bijvoorbeeld de online producten goedkoper aan te bieden of sommigen zelfs gratis.</p>	
2016 en 2017		

3.	Engelstalig
	Maastricht is een internationale stad met hoogwaardige kennisindustrie en een

	universiteit. Daardoor wonen, werken, verblijven en studeren er steeds meer mensen die geen Nederlands spreken. Als gemeente passen wij de dienstverlening daar steeds meer op aan door relevante thema's en producten ook in het Engels aan te bieden. Daar gaan wij de komende jaren mee door.
Ambitie	Op hoofdonderdelen en belangrijke thema's is de dienstverlening steeds meer Engelstalig.
Uitvoeringsagenda	2015 <ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie lopende en gerealiseerde zaken zoals Engelse les, aantal Engelstalige producten website (en het gebruik daarvan), informatie in de openbare ruimte in het Engels, studenteninfopunt, Expatcenter etc. • Verkenning andere mogelijkheden met inzet van bestaande middelen en inzet op lobby voor fondsenwerving en samenwerking met kennisinstellingen.
Realisatie 2016 en 2017	<p>Wat is klaar?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinds 2014 worden de meest gevraagde 38 producten uit de Producten- en Dienstencatalogus op de website aangeboden in het Engels. Jaarlijks komen daar producten bij; - Informatie voor internationale studenten op de website: "Ten things that you should know as a student in Maastricht" - De portal www.MyMaastricht.com van de Internationale Service Desk en Holland Expat Center South; - Engelse les voor medewerkers via Learn@maastricht.nl; - Studenteninfopunt bij het GemeenteLoket. - Samenwerking Maastricht University en Zuid Hogeschool <p>Continueren en nieuwe mogelijkheden benutten.</p>

4.	Servicenormen
	<p>Als gemeente willen wij burgers en bedrijven goed en snel van dienst zijn. Daarbij is het belangrijk dat bekend is wat men van ons kan verwachten. Daarom zijn er servicenormen o.a. voor telefonie, baliedienstverlening GemeenteLoket en afhandeling restpost.</p> <p>De laatste 2 jaar zijn de resultaten sterk verbeterd, maar we zijn er nog niet. Zo is bijvoorbeeld het percentage restpost afhandeling binnen termijnen gestegen van 61% in 2012 naar 89% in 2013 en scoorde de telefonische bereikbaarheid in 2013 80% tegen 27 % in 2012. Nu is het zaak deze stijgende lijn verder uit te bouwen, eens kritisch naar onze normen te kijken en ook op andere taakvelden (producten van overige organisatieonderdelen) servicenormen te formuleren, als die er niet al zijn, en daarover te rapporteren. Daarbij wordt tevens de waardevermeerdering voor klanten en de kosten in beeld gebracht. Uit de Benchmark Publiekszaken blijkt bijvoorbeeld dat een klant het niet erg vindt om een aantal seconden langer te wachten als hij vervolgens maar in één keer goed geholpen wordt.</p>
Ambitie	Voor 1 januari 2016 zijn de servicenormen geactualiseerd voor alle

	organisatieonderdelen.	
Uitvoeringsagenda	2014 - 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie algemene servicenormen in Maastricht • Inventarisatie mogelijke specifieke servicenormen voor de diverse organisatieonderdelen. • Vergelijken van deze normen met andere gemeenten en in beeld brengen waardevermeerdering en kosten voor klant. • Transparante communicatie normen transparant via www.gemeentemaastricht.nl
Realisatie	<p>Wat is klaar?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De diverse servicenormen zijn geïnventariseerd waarbij we tevens de diverse klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarks waar we als gemeente aan meedoen in kaart hebben gebracht; - Deze normen zijn vergeleken met die van andere gemeenten en diverse landelijke standaards; - De servicenormen zijn geactualiseerd. <p>Beheer en resultaten communiceren.</p>	
2016 en 2017		

5.	Callcenter en telefonische bereikbaarheid medewerkers	
	<p>Als gemeente hebben we sinds 2003 een callcenter en in 2011 is het centrale telefoonnummer 14043 ingevoerd. Jaarlijks komen er zo'n 140.000 gesprekken binnen. Tachtig procent van deze bellers heeft binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn. Vervolgens worden klanten in 80 procent van de gevallen in één keer geholpen. Om dit te realiseren is in 2013 de personele bezetting in het callcenter tijdelijk opgeplust en is er een verbeterplan geformuleerd.</p> <p>Daarnaast meten we de telefonische bereikbaarheid van individuele medewerkers en zijn er ook op dit terrein verbeteringen zichtbaar. Het aantal geslaagde contactpogingen bedraagt nu slechts 64%. Met name de terugbeldiscipline bij een ingesproken voicemail laat, bij een aantal teams, sterk te wensen over.</p>	
Ambitie	<p>Uiterlijk 1 januari 2015 is er een visie inzake de doorontwikkeling van het callcenter, zijn de tijdelijke maatregelen geëvalueerd en is er een uitvoeringsplan inzake de doorontwikkeling van het callcenter.</p>	
Uitvoeringsagenda	2014	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie tijdelijke maatregelen. • In beeld brengen relevante lopende projecten en het effect op de telefonische bereikbaarheid. • Implementatie aanbevelingen assessment bedrijf Teleperformance. • Implementatie maatregelen om terugbeldiscipline voicemail te verbeteren. • Verkenning extern positioneren callcenter.
	2015	<p>Uit te voeren prestaties zijn afhankelijk van besluitvorming eind 2014.</p>
Realisatie	<p>Wat is klaar?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uit de in 2014 uitgevoerde evaluatie tijdelijke maatregelen is naar voren 	

2016	<p>gekomen, dat de omvang van de bezettingsgraad van het Callcenter van cruciaal belang is voor het beantwoorden van de vraag hoe lang het duurt eer telefonische klanten een medewerker aan de lijn krijgen. Continuering van de per 1 juli 2013 ingevoerde personele uitbreiding in het Callcenter van 3,6 fte vindt daarom plaats in 2015 en 2016 (raadsbesluit, Programma-begroting 2015). Of dit ook geldt voor 2017 en volgende jaren dient in 2016 opnieuw te worden bekeken;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inmiddels krijgt 85% van de klanten die 14043 bellen binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn; • Lopende projecten en het effect op de telefonische bereikbaarheid zijn in kaart gebracht en de implementatie is gestart; • De aanbevelingen assessment gemeentelijk Callcenter zijn waar relevant overgenomen en geïmplementeerd; • Om de terugbeldispline van medewerkers betreffende het tijdig terugbellen van een ingesproken voicemailbericht te verbeteren zijn we in 2014 gestart met het maken van terugbelnotities. Het maken van terugbelnotities en de opvolging daarvan is mogelijk sinds 2014 dankzij het nieuw ingevoerde klantcontactstelsel; • Inmiddels werken 25 teams met terugbelnotities; • In 2014 zijn de mogelijkheden van het eventueel extern positioneren van het callcenter verkend door een extern bureau. De resultaten van dit onderzoek gaven geen aanleiding om het callcenter extern te positioneren; • Om inzicht te krijgen in de telefonische bereikbaarheid via individuele nummers zijn door het bedrijf Telan via mystery calls drie metingen uitgevoerd: Telanmeting 1 (jan/feb 2014), Telanmeting 2 (sept/okt. 2014) en Telanmeting 3 (mrt/apr 2015). Spelregel hierbij was dat een team net zolang meedeed aan de Telanmetingen totdat het een score had weten te halen van 80% of meer geslaagde contactpogingen. De laatste Telanmeting laat zien, dat bijna 70% van alle teams na drie metingen zo'n score heeft weten te halen. <p>Evaluatie tijdelijke uitbreiding personeel callcenter. Nieuwe meting telefonische bereikbaarheid individuele medewerkers.</p>
-------------	--

6.	Leanmanagement	
	<p>Leanmanagement is een methode die erop gericht is om maximale waarde voor de klant te realiseren met zo min mogelijk verspillingen. Door de "slanke" productie gaan de kosten omlaag en de afhandeltermijnen worden verkort. Praktisch betekent dit dat je per proces (product) alle stappen analyseert en zoveel mogelijk stappen uit je proces probeert te halen. Een aantal organisatieonderdelen is al gestart met het "lean" maken van een aantal processen. Medewerkers, management en externe procesbegeleiders werken intensief samen om deze procesverbeteringen tot stand te brengen. Vanaf 2015 starten we met het implementeren.</p>	
Ambitie	Uiterlijk 2018 zijn de relevante gemeentelijk processen lean.	
Uitvoeringsagenda	2014	<ul style="list-style-type: none"> • Eind 2014 is bekend welke trajecten in 2015 starten. • De voortgang wordt gerapporteerd via de planning & controlcyclus.

	2015	De organisatieonderdelen V&L, SSC, Theater, Stadsbeheer en Publieke Dienstverlening ronden de reeds gestarte leantrajecten af.
Realisatie	Wat is klaar? <ul style="list-style-type: none"> • Alle organisatieonderdelen zijn met één of meerdere leantrajecten gestart; • Sommige leantrajecten zijn afgerond; • Deze komen nu in een volgende fase: het beheer waarbij het zaak is het behaalde resultaat vast te houden. 	
2016 en 2017	De organisatieonderdelen gaan verder met de diverse leantrajecten en het beheer van de processen die lean zijn.	

7.	Klantgericht werken	
	Dienstverlening is mensenwerk. Leiderschap, klantgerichte houding, goed geschoold personeel, afstemming processen, slimme ICT, kortom goede dienstverlening raakt de gehele organisatie. Om dit belang te onderschrijven is klantgericht werken, naast samenwerken en integriteit, als één van de drie kerncompetenties in de gesprekkencyclus opgenomen. Klantgericht werken wordt daarbij gedefinieerd als: "Je onderzoekt en houdt rekening met de wensen en behoeften van de in- en externe klant en partners. Je handelt hiernaar en geeft hoge prioriteit aan de servicebereidheid en klanttevredenheid".	
Ambitie	Het klantgericht werken van medewerkers is gestegen ten opzichte van 2014.	
Uitvoeringsagenda	2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Diverse instrumenten om het niveau van klantgericht werken van de medewerkers te monitoren zijn ingezet. • Waar nodig worden medewerkers opgeleid en getraind. • Jaarlijks wordt de voortgang gerapporteerd o.a. op basis van een audit op basis van vijftig personeelsdossiers.
Realisatie	Wat is klaar? <ul style="list-style-type: none"> - Door middel van de nieuwe HRM-instrumenten is het mogelijk de klantgerichtheid van medewerkers te meten. - In 2015 is een nulmeting verricht. - Via learn@maastricht volgen medewerkers trainingen die met klantgerichtheid te maken hebben. 	
2016 en 2017	Jaarlijkse voortgangsrapportage verbetering klantgerichtheid medewerkers.	

8.	Duidelijke taal	
Ambitie	In 2018 zijn al onze formulieren en brieven begrijpelijker en compacter dan nu.	
Uitvoeringsagenda	2014	Publieke Dienstverlening is begin 2014 al begonnen. Een creatieve werkvorm wordt ontwikkeld waardoor het mogelijk wordt zonder inzet van extra middelen de ambitie te verwezenlijken.
	2015	November 2015 is het plan klaar.
Realisatie	Wat is klaar? <ul style="list-style-type: none"> - Publieke Dienstverlening heeft 39 formulieren/brieven onder de loep 	

2016 en 2017	<p>genomen en waar mogelijk verbeteringen doorgevoerd;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ook Sociale Zaken heeft inmiddels haar formulieren verbeterd; - Learn@maastricht.nl biedt de training “Heldere brieven en e-mails schrijven” aan; - Er is een projectleider communicatieve organisatie bij team communicatie vrijgemaakt;; - Het projectplan is in september 2015 vastgesteld; - Naast brieven en formulieren nemen we ook e-mails onder de loep; - In oktober is de uitvoering gestart. <p>Het project loopt door in 2016 en 2017.</p>
---------------------	---

9.	Dienstverleningsmonitoring	
	Dienstverlening heeft alles te maken met tevredenheid bij burgers en bedrijven over de bejegening via balies, op straat, schriftelijk, telefonisch en online. Een hulpmiddel om de jaarlijkse vooruitgang te meten is een dienstverleningsmonitor. Er is al veel informatie beschikbaar maar deze is gefragmenteerd en het kost veel tijd om deze te verzamelen. Om te weten waar we nu staan en te sturen op verbetering is meer inzicht nodig.	
Ambitie	In 2015 is er een online dienstverleningsmonitor.	
Uitvoeringsagenda	2014-2015	De mogelijkheden met al aanwezige tools worden in beeld gebracht en met bestaande middelen omgevormd tot een integrale dienstverleningsmonitor die online wordt gepresenteerd.
Realisatie	<p>Wat is klaar?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De bestaande interne mogelijkheden zijn in beeld gebracht; - Er is aansluiting gezocht bij het in ontwikkeling zijnde dashboard dienstverlening van de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken; - Er is aansluiting gezocht bij de ontwikkelingen rondom “Vensters voor bedrijfsvoering”; - In het derde kwartaal van 2015 is er een eerste versie van een dashboard dienstverlening dat via het intranet ontsloten wordt. <p>Actueel houden dashboard dienstverlening en waar mogelijk aansluiten bij relevante landelijke ontwikkelingen.</p>	
2016 en 2017		

10.	Beelden bijstellen	
	De beeldvorming over de gemeentelijke dienstverlening is negatief. Terwijl er in de praktijk veel goed gaat. Incidenten krijgen veel aandacht, via de social media gaat dit steeds sneller. Goede resultaten en mooie ontwikkelingen worden niet actief genoeg gecommuniceerd c.q. krijgen te weinig aandacht. We zetten in op actieve communicatie via bestaande kanalen maar vooral ook	

	via social media.	
Ambitie	De dienstverleningsresultaten worden proactief gecommuniceerd.	
Uitvoeringsagenda	2014	Een communicatieplan om de dienstverleningsresultaten structureel onder de aandacht te brengen is eind 2014 klaar.
	2015	Informatie over dienstverlening wordt gepresenteerd via de bestaande infoscreens in de gemeentelijke gebouwen.
Realisatie	<p>Wat is klaar?</p> <p>Communicatie over dienstverlening naar inwoners en bedrijven gaat via; Bericht uit Maastricht in 1Maastricht; de gemeentelijke website; de wekelijkse e-mail nieuwsbrief voor inwoners; het e-nieuws voor ondernemers; reacties team webcare op social media berichten; informatie op schermen in de gemeentelijke gebouwen. Raad en college worden via de planning & controldocumenten en raadsinformatiebrieven geïnformeerd. De medewerkers van de gemeente informeren we via intranet en het dashboard Dienstverlening.</p>	
2016 en 2017	Hier gaan we mee door.	

Opdrachten Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2015

Gecombineerde verkiezing Provinciale Staten en de Waterschappen		Realisatie
Op 18 maart 2015 is de gecombineerde verkiezing voor Provinciale Staten en de Waterschappen.		conform
Beoogde prestatie		
<ul style="list-style-type: none"> Waarborgen van een betrouwbare verkiezingsuitslag in de gemeente Maastricht. Hoe? Door vanuit Publieke Dienstverlening wettelijke taken uit te voeren met hulp van SSC (Functioneel beheer, secretariële ondersteuning, communicatie), V&L (Vergunnen en horeca), MTB en Buurtbeheerbedrijven. 		
<i>Planning</i>	<i>Voorbeelden van uit te voeren taken</i>	
Tot 18 maart 2015	Werven en opleiden stembureauleden, Communicatie richting politieke partijen en burgers over verkiezingszaken, aanbesteden drukwerk	
Op 18 maart 2015	Vragen beantwoorden	
Na 18 maart 2015	Vaststellen uitslag, vernietiging verkiezingsbescheiden	

Aanbesteding en implementatie Basisregistratie Personen (onderdeel I&A plan 2015)	Realisatie
<p>De huidige BRP wordt gemoderniseerd tot de Basisregistratie Personen (BRP). In de BRP worden de gegevens straks landelijk opgeslagen, waardoor gegevens sneller beschikbaar, eenvoudiger bij te houden en van hogere kwaliteit zijn. Bovendien beschikt de BRP ook over gegevens van niet-ingezetenen. Alle gemeenten in Nederland gaan over van de GBA naar de BRP. De mogelijkheden om in het kader van de ontwikkelingen Shared Service Center Zuid-Limburg gezamenlijk in te kopen worden bij de start van het project met Heerlen, Sittard-Geleen en de regiogemeenten in kaart gebracht.</p> <p>Beoogde prestaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gewijzigde werkende binnengemeentelijke doorlevering van persoonsgegevens • Gewijzigde burgerzaken processen • Conform e-overheidsstandaarden • Nieuwe programmatuur geïmplementeerd • Vervanging voor verkiezingenmodule • Aangehaakte gegevens zijn geborgd • Conform juridische voorwaarden • Opgeleid personeel • Behaalde audit BRP 	conform

Digitaliseren aanvragen producten Burgerlijke Stand (onderdeel I&A plan 2015)	Realisatie
<p>Het digitaal aangifte doen levert administratieve lastenverlichting op. De gemeente kan de aangifte op elk tijdstip verwerken en dit vereenvoudigt het proces. Er is ruimtewinst omdat de papieren dossiers niet meer opgeslagen worden en dat is dan meteen ook een kostenbesparing. Daarnaast kan de burger op elk gewenst tijdstip de burgerlijke stand producten aanvragen.</p> <p>Business Case noodzakelijk (opbrengst versus kosten).</p>	conform
<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal aangifte doen van burgerlijke stand • Conform nationaal archief standaarden • Fraude-dekkend 	

Implementatie Q-matic Orchestra (onderdeel I&A plan 2015)	
	Realisatie 2015
<p>De nieuwe versie van Q-matic heeft verschillende voordelen voor de organisatieonderdelen zoals het GemeenteLoket en Werkplein. Voordelen zijn een efficiëntere bedrijfsvoering, efficiëntere personeelsplanning, verbeteren werken op afspraak en het verhogen van de klantgerichtheid.</p> <p>Beoogde prestaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q-matic is geïmplementeerd • Applicatie is onafhankelijk op verschillende locaties te gebruiken • Bevestiging van afspraak met productinformatie door e-mail en sms 	conform

Leantraject Publieke Dienstverlening (onderdeel I&A plan 2015)	
	Realisatie 2015
<p>In 2011 zijn 20 processen van Publieke Dienstverlening op basis van lean heringericht. Waar mogelijk zijn aanbevelingen overgenomen en geïmplementeerd. Tevens zijn processen gemeten en vertaald naar een formatierekenmodel. Daarnaast is er een organisatie-handboek ontwikkeld. Er heeft destijds geen verankering van leandeskundigheid binnen het organisatieonderdeel plaatsgevonden. Dit was ook niet beoogd. De dynamiek rondom de</p>	conform

producten en processen van Publieke Dienstverlening is erg groot. Dat heeft onder andere te maken van ontwikkelingen die een wettelijk karakter hebben. Het Klantcontactcentrum komt, zeker nu in allerlei organisatieonderdelen leantrajecten lopen, nu steeds meer in de positie als echte frontoffice en dat stelt allerlei eisen aan organisatie, processen, cultuur en ICT. Het management van Publieke Dienstverlening en opdrachtgever Concernzaken hebben tot doel de organisatie dusdanig te ontwikkelen dat er meer optimaal geleverd kan worden, dat adequate sturingsformatie beschikbaar is, dat nog beter kan worden ingesprongen op ontwikkelingen (het verandervermogen) en dat er continuïteit is in kennis en vaardigheden ten aanzien van lean. Voordoën, samendoen, zelf doen!

Beoogde prestaties

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

2.1.2 Onvoorziene taken/ontwikkelingen

Toename aantal buitenlandse studenten

Studeren in het buitenland wordt steeds populairder. Er gaan niet alleen veel Nederlanders elders studeren, maar er komen ook steeds meer buitenlandse studenten naar Nederland. Universiteit Maastricht is voor buitenlandse studenten in Nederland het populairst. Daar steeg het aantal vooraanmeldingen van 8.500 vorig jaar, naar 12.000 dit jaar. In vergelijking tot Amsterdam waar het aantal steeg van 2.800 vorig jaar, naar 3.500 dit jaar. Alle buitenlandse studenten die voor het eerst in Maastricht komen studeren en wonen, moeten zich laten inschrijven bij de gemeente. Dit wordt uitgevoerd door het GemeenteLoket Leven & Registraties. Een aantal jaren geleden schreven we nog rond de 1600 studenten in, in 2015 is dit opgelopen tot 2.915 buitenlandse studenten.

Een inschrijving bij de gemeente vanuit het buitenland is gratis, hiervoor mogen geen leges worden geheven. Daarnaast is het een bewerkelijk proces dat zeer zorgvuldig door specialisten uitgevoerd wordt. En alle studenten arriveren jaarlijks in augustus en september. Een behoorlijke inspanning om al deze inschrijvingen binnen de wettelijke termijn van 4 weken te realiseren. Bij de inschrijving krijgen de studenten ook een Burgerservicenummer (BSN-nummer). Zonder burgerservicenummer heb je bijna geen toegang tot andere voorzieningen in Nederland. Zoals het openen van een bankrekening, een zorgverzekering afsluiten en een studentenbijbaan. Plantechnisch lukt het tot nu toe net om iedereen binnen de termijn in te schrijven maar als het aantal buitenlandse studenten blijft groeien is daar extra personeel voor nodig.

Motie uitbreiding aantal asielzoekers in Maastricht

De gemeenteraad heeft in september 2015 in een motie aangegeven dat ze meer asielzoekers in Maastricht wil opvangen. Mocht het aantal vluchtelingen dat in Maastricht wordt opgevangen toenemen, naast de bewoners van het huidige AZC, dan is er meer personeel nodig om deze mensen in te schrijven.

3 Bedrijfsvoering

3.1 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bij Publieke Dienstverlening is het afgelopen jaar met 1,88% gedaald (van 5,23 % naar 3,35%). Al hoewel het moeilijk is om bij verzuim oorzaak en gevolg te duiden menen wij dat de eind 2014 ingevoerde individuele gesprekken met medewerkers invloed hebben.

2015	Norm	Realisatie
Totaal Publieke Dienstverlening	5,48%	3,35%
Team GemeenteLoket Reizen & Documenten	5,48%	5,11%
Team GemeenteLoket Leven & Registraties	5,48%	1,72%
Team GemeenteLoket Callcenter & Beheer	5,48%	4,58%
Management en frictiepersoneel	5,48%	1,99%

Verzuimgesprekken

Met ingang van 2014 worden er verzuimgesprekken gevoerd met de medewerkers Publieke Dienstverlening die zich de afgelopen 365 dagen meer dan 3 maal ziek hebben gemeld.

Waarom?

Gezondheidsmanagement richt zich op het bevorderen van een gezonde leefstijl van werknemers en het realiseren van een gezonde werkplek. Het komt neer op systematisch managen van bedrijfsactiviteiten met het doel de gezondheid van medewerkers en bedrijf te bevorderen en te koersen op een duurzame inzetbaarheid. Als management van de Publieke Dienstverlening krijgen wij die opdracht van de directie.

Door ontgroening en vergrijzing zullen we in de toekomst het werk met minder mensen moeten doen. Dit vraagt om slimmer werken en sociale innovatie.

Een andere maatschappelijke ontwikkeling is de aangescherpte sociale zekerheid: bijvoorbeeld door de Wet Arbeid Ongeschiktheid (WAO) te vervangen door de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA). Het uitgangspunt is een participatiemaatschappij: iedereen aan het werk en werken naar vermogen. Daarnaast worden steeds meer taken van de centrale overheid overgeheveld naar de gemeenten waardoor er een nog hogere inzet van de medewerkers wordt verwacht. Daarin past de visie om mensen (gezond) aan het werk te houden vanuit datgene wat medewerkers (nog wel) kunnen.

De geschetste ontwikkelingen geven aan dat voorkomen dat medewerkers uitvallen en investeren in de ontwikkeling en gezondheid van medewerkers van belang is, ook om een aantrekkelijke werkgever te blijven. De gemeente Maastricht is ervan overtuigd dat mensen het kapitaal van de onderneming zijn. Investeren in medewerkers is daarmee investeren in een gezonde bedrijfsvoering. Dit komt zowel de werknemer als de werkgever ten goede en sluit volledig aan bij de HRM-visie om in 2018 een van de beste werkgevers van een non-profit organisatie te zijn.

Voordelen voor de werknemer zijn een veilige en gezonde werkomgeving. Een vergroting van het werkvermogen, meer werkplezier, motivatie en betrokkenheid.

De inzetbaarheid wordt verhoogd door minder verzuim. De productiviteit en kwaliteit van het werk neemt toe. De concurrentiepositie wordt verbeterd en de profilering van de organisatie op de arbeidsmarkt wordt sterk verbeterd

Een manager die in staat is bijtijds te signaleren dat een medewerker dreigt uit te vallen, kan veel ellende voorkomen. De medewerker en de organisatie zijn niet gebaat met uitval of verzuim tengevolge van spanningen door bijvoorbeeld veranderingen op het werk of in het privéleven. De manager kan hiervoor ondersteuning vragen aan de Adviseur Arbeid en Gezondheid (AAG).

Periodiek worden medewerkerstevredenheidonderzoeken (MTO) gedaan. Ook bij het opstellen van de Risico-inventarisaties en -evaluaties die per gebouw worden uitgevoerd, wordt medewerkers gevraagd naar hun tevredenheid, werkdruk en de eventuele risico's die ze tegen komen bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Door de gemeente Maastricht is op het gebied van gezondheidsmanagement de nodige actie uitgevoerd.

Zo is er voor gezorgd dat in het bedrijfsrestaurant naast het normale aanbod ook gekozen kan worden voor gezondere producten. Dit initiatief van de Ondernemingsraad is door de organisatie meteen overgenomen.

Daarnaast wordt de medewerkers de gelegenheid geboden om mee te doen aan bedrijfsfitness.

Ook wordt er op toegezien dat alle werkplekken voldoen aan de veiligheidsvoorschriften. Waar nodig worden aanpassingen aangebracht.

Regelmatig wordt getoetst hoe medewerkers hun werk ervaren. Recentelijk (2014) zijn belevingsonderzoeken gedaan. De resultaten zijn in het werkoverleg teruggekoppeld.

Doel van het gesprek?

Toekomstig verzuim zoveel als mogelijk voorkomen; het verzuimpatroon doorbreken.

In overleg met elkaar op zoek naar beïnvloedbare factoren die het welzijn van de werknemer kunnen versterken/vergroten.

Welke ondersteuning heb je als werknemer hierbij wellicht nodig?

Wanneer?

Deze gesprekken worden jaarlijks eind november gevoerd. De medewerkers ontvangen via Outlook een vergaderverzoek.

Aanwezig bij het gesprek zijn:

Betrokken medewerker

Margriet Barten, Adviseur Arbeid en Gezondheid van de arbodienst MaetisArdyn

Betrokken teammanager

Directeur Publieke Dienstverlening, Liesbeth Houben

3.2 HRM-gesprekken

2015	Norm	Realisatie	Percentage
Totaal Publieke Dienstverlening			
Team GemeenteLoket Reizen & Documenten	16	16	100%
Team GemeenteLoket Leven & Registraties	20	20	100%
Team GemeenteLoket Callcenter & Beheer	18	18	100%
Management	3	3	100%

3.3 Medewerkersonderzoek

positieve punten en verwonderpunten per organisatieonderdeel

Publieke Dienstverlening (score op werkplezier 7,4; respons 88,1%)

Algemeen:

- De teammanagers van dit organisatieonderdeel hebben alle drie een plan van aanpak met hun medewerkers opgesteld.
- Aangezien de score op het thema zelfstandigheid niet door de medewerkers zelf beïnvloed kan worden (zie onderstaand „verwonderpunt“), gaan de medewerkers van de teams met andere verbeterpunten aan de slag.

Positieve punten:

- Het organisatieonderdeel scoort positief op de volgende thema's:
- Samenwerking
- Resultaatgerichtheid
- Informatie en Communicatie
- Binding

De score op het thema binding (bijv. trots op organisatie, gevoel van waardering door organisatie) is van positieve invloed op het algehele cijfer op werkplezier.

„Verwonderpunt“

- De score op het thema zelfstandigheid is laag, vergeleken met de score van Gemeente Maastricht en benchmark 100.000+. Die lage score ligt voor de hand, immers de medewerkers hebben geen invloed erop wanneer, hoe, waar en met wie ze hun werk doen. Dat is inherent aan het type werk dat de medewerkers uitvoeren (dienstverlening aan balie).

3.4 Overzicht invulling efficiencytaakstelling 2015

Register taakstellingen Publieke Dienstverlening

Verloop taakstellingen	opgenomen	OIK	FTE	Incidenteel	structureel	totaal
	in begroting					

Taakstellingen 2015

Efficiency Programmabegroting 2012 (tranche 2015)				0	107.000	107.000
Hogere efficiëncy taakstelling vanaf 2013 cf MTBV 20120926					50.000	50.000
corr Hogere efficiëncy taakstelling vanaf 2013 cf MTBV 20120926					-50.000	-50.000
Niet structureel ingevulde taakstelling tranche 2014					107.000	107.000
Totaal taakstellingen				0	0	214.000

Realisatie 2015

Pinnen graag kassiersfunctie opgeheven	6	1			45.177	45.177
Overhead SSC (pas realiseerbaar in jaarplan 2016)					0	0
Kwaliteitsmedewerker Publieke Dienstverlening	10.11	1			70.601	70.601
Overhead SSC (pas realiseerbaar in jaarplan 2016)					0	0
P-advies verminderen met 0,532 fte					30.357	30.357
rekening basis					67.865	67.865
Totaal realisatie		2	67.865		146.135	214.000
Verschil taakstellingen en realisatie tlv resultaat jaar					67.865	-67.865

3.5 Functiegebouw Publieke Dienstverlening

Functiegebouw Publieke Dienstverlening 1 september 2015

Team- en Functieprofiel	Werknaam	OIK	Formatie	Bezetting	Vacature ruimte
Totaal PD			52,91	45,59	7,43
Management			1,00	1,00	0,00
Manager B	Directeur PD	14	1,00	1,00	0,00

Team GemeenteLoket	Reizen & Documenten		16,52	13,81	2,71
Teammanager C	Teammanager GemeenteLoket A	11	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	1,00	0,00	1,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,72	0,72	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,50	0,00	0,50
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,20	0,00	1,20
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,75	0,75	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,30	0,30	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,44	0,44	0,00
Medewerker Frontoffice D	Assistent GemeenteLoket	5	0,01	0,00	0,01
Assistent uitvoering A	Medewerker algehele ondersteuning	4	1,00	1,00	0,00

Team GemeenteLoket	Leven & Registraties		17,40	16,72	0,70
Teammanager C	Teammanager GemeenteLoket	11	0,80	0,80	0,00
Vakspecialist B	Senior Accountmedewerker	10	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	0,67	0,67	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,95	0,95	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,20	0,00	0,20
Medewerker Frontoffice A	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,40	0,40	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,50	0,50	0,00

Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,78	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice B	Medewerker GemeenteLoket	7	0,50	0,00	0,50
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	7	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	7	0,60	0,60	0,00

Team GemeenteLoket	Callcenter & Beheer		18,00	14,90	3,20
Teammanager B	Teammanager GemeenteLoket Callcenter & beheer	11	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist B	Senior accountmedewerker GemeenteLoket	10	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist C +	Kwaliteitsmedewerker	10	0,00	0,00	0,00
Vakspecialist B	Klantbedieningsregisseur	10	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist C	Accountmedewerker GemeenteLoket	9	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice A + coördinatie	Coördinator telefonie	9	1,00	1,00	0,00
Vakspecialist D	Senior medewerker GemeenteLoket	8	0,90	0,90	0,00
Vakspecialist D	Senior medewerker GemeenteLoket	8	1,00	1,00	0,00
Administratief medewerker A	Medewerker GemeenteLoket	7	0,50	0,00	0,50
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	7	0,80	0,80	0,00
Administratief medewerker B	Bevolkingscontroleur	6	1,00	1,00	0,00
Administratief medewerker B	Bevolkingscontroleur	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,70	0,00	0,70
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,50	0,00	0,50
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,60	0,60	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	1,00	1,00	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,80	0,80	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,59	0,59	0,00
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,40	0,00	0,50
Medewerker Frontoffice C	Informant GemeenteLoket	6	0,41	0,41	0,00
Administratief medewerker B	Medewerker kassaregie	6	1,00	0,00	1,00

FRICTIEPERSONEEL PUBLIEKE DIENSTVERLENING					
Bab	Informant GemeenteLoket	6	0,00	0,60	0,00
Bab	Informant GemeenteLoket	6	0	1	0

3.6 Afbouw frictiepersoneel voormalige belastingteam

De manager Publieke Dienstverlening heeft de opdracht om het frictiepersoneel voormalige belastingteam te begeleiden en toe te leiden naar het vinden van een passende functie. Van de oorspronkelijke 11 medewerkers hebben er inmiddels 7 een nieuwe vaste baan.

Conform raadsvoorstel "Toetreding gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) van 19 november 2013 is er in 2015 een frictiebudget personeel van € 761.000. De verwachting is echter dat de totale frictiekosten 2015 slechts € 170.536 zullen zijn. Een positief resultaat van € 590.464.

Opdracht Publieke Dienstverlening 2015 afbouw frictiepersoneel/babbers Team Belastingen

	Fte	OIK	2015 slecht scenario kosten	2015 best scenario kosten
Medewerker	1 Fte	OIK 8	51.000	51.000
Adm. Medewerker	1 Fte	OIK 7	48.692	9.000
Medewerker	0,8 Fte	OIK 7	36.587	30.489
Adm medewerker	1 Fte	OIK 6	44.291	0
Adm medewerker	1 Fte	OIK 6	44.614	44.614
Adm medewerker	0,8 Fte	OIK 6	35.433	35.433
Totaal	5,6 fte		260.617	170.536

3.7 Aanbestedingsregister

Het aanbestedingsregister 2015 van Publieke Dienstverlening is als bijlage bijgevoegd.

4 Financiële verantwoording en risico's

Marap 2015	april	sept	verschil april/ sept
Totaal resultaat PD (prognose)	-362.877	156.405	519.282
Resultaat bedrijfsvoering (KPL)*	-293.002	173.369	466.371
Personeelskosten:	-69.944	157.406	227.350
Formatiekosten	109.212	90.246	-18.966
Tijdelijk personeel	-177.437	-67.836	109.601
Overige personeelskosten	-1.719	50.292	52.011
Doorbelaste pkosten	0	84.704	84.704
Overige kosten/baten	-223.058	15.963	239.021
Ov apparaatskosten	-223.058	15.963	239.021
Ov baten	0	0	0
Resultaat leges	-69.875	-16.964	52.911
Producten	-69.875	-16.964	52.911
Leges	-14.185	13.726	27.911
PD burgerzaken overige	-55.690	-30.690	25.000
Specificatie resultaat bedrijfsvoering (kpl)*			
<i>bab kandidaten pd alg</i>	-67.022	-67.739	-717
<i>voordeel op de opk</i>	0	50.292	50.292
<i>voordeel op extra budget Callcenter</i>	0	36.000	36.000
<i>div personeel</i>	0	58.053	58.053
<i>bijdrage iz kosten asielzoekers</i>	0	80.800	80.800
<i>voordeel op de ov app kosten</i>	0	229.963	229.963
<i>eff taakstelling 2014 en 2015 (onderdeel ov ap kstn)</i>	-214.000	-214.000	0
<i>diversen</i>	-11.980	0	11.980
<i>totaal</i>	-293.002	173.369	466.371

Toelichting op het resultaat Publieke dienstverlening per september 2015

Het jaarresultaat bedraagt € 156.406 V

Dit voordelig resultaat kan worden toegeschreven naar enerzijds het resultaat op de bedrijfsvoering van € 173.370 voordelig en anderzijds op het resultaat op leges/overige posten burgerzaken van € 16.964 nadelig

Het resultaat op bedrijfsvoering Publieke Dienstverlening

Personeelkosten € 157.406 V

Dit resultaat bestaan uit de volgend componenten:

Een tekort op de kosten van bab-kandidaten van € 67.739. De PD heeft het voornemen de bab-kandidaten zoveel mogelijk in te zetten op tijdelijk werk. Tevens is het streven om deze inzet rendabel te maken, d.w.z dat de gewerkte uren declarabel zijn. Op deze manier kan het tekort van € 67.739 nog verminderen. Mocht dit niet lukken, kan dit tekort t.l.v. de bedrijfsreserve worden gebracht.

De kosten van het tijdelijk personeel incl. doorbelastingen en een bijdrage inzake asielzoekers sluiten met een klein voordeel van € 16.868.

Door bewuste sturing op de overige personeelskosten resulteert een voordeel van € 50.292

Overige apparaatskosten € 15.963 V

Dit voordeel komt als volgt tot stand:

In deze post is de nog in te vullen efficiency taakstelling tranche 2014 en 2015 van € 214.000 opgenomen. Voor wat betreft het realiseren van de efficiency taakstelling was het voornemen deze in te vullen door het invoeren van "pinnen graag". Dit op basis van de in 2013 gemaakte businesscase waar een besparing van € 100.000 per jaar mogelijk was. De verwachting was dat in het 4e kwartaal van 2014 ea operationeel zijn. Al in februari 2014 is de betaalautomaat in de hal van het GemeenteLoket geplaatst. Vanaf medio juni 2015 werkt het apparaat. In 2015 wordt nu alleen een besparing op bankkosten van € 7.500 verwacht.

Door een zuinig uitgaven gedrag, doorbelastingen en een incidentele meevaller, blijkt op de overige apparaatskosten excl. de efficiency taakstelling een voordeel van € 229.963.

Dit voordeel bestaat uit een veelvoud van afwijkingen. De belangrijkste componenten zijn: lagere kosten bij PD algemeen en de andere teams € 141.063 V, de doorbelasting van telefoonkosten naar A2, SoZa en project Noorderbrug € 45.000 V, een eenmalige rijksbijdrage DigiD € 29.305 V, meer inkomsten digid € 7.500 V en een besparing op bankkosten van € 7.000 V.

In het laatste kwartaal zal gekeken worden of de efficiency taakstelling structureel kan worden ingevuld.

Een berekening op basis van een gemiddeld percentage, laat zien dat de eenmalige uitkering per oktober 2015 voor de PD een lastenpost van € 19.646 genereert. De berekening is op basis van de loonsom van juli ($€ 221.241 \times 0,74 \times 12$).

Uit een nagekomen gedetailleerde berekening door team P&O blijkt deze eenmalige uitkering een iets lagere kostenverhoging van € 14.513 te genereren.

Aanname is dat deze kostenstijging gecompenseerd wordt door het effect van de lagere pensioenpremie.

Conform de richtlijnen zal de publieke dienstverlening het resultaat op bedrijfsvoering bij de jaarrekening storten in haar bedrijfsreserve.

Het resultaat op leges en overige posten Publieke Dienstverlening

Resultaat op de leges € 13.726 V

Het resultaat op de leges is als volgt opgebouwd:

Nadeel op leges rijbewijzen (€ 133.000 N): er worden minder rijbewijzen aangevraagd en ze zijn goedkoper dan vorig jaar. Nadeel op ID-kaarten (€ 65.000 N): minder aanvragen omdat er paspoorten worden aangevraagd (prijverschil is gering). Nadeel op leges BRP (voorheen GBA) (€ 17.000 N). Deze documenten zijn minder vaak nodig; er kan b.v. nu ook worden volstaan met het tonen van een rijbewijs. Voordeel op leges NIG (€ 259.000 V); hier is veel vraag naar, zoals in april ook al is gebleken. Nadeel op de leges huwelijken (€ 34.000 N) De tendens dat er steeds minder huwelijken plaats vinden leidt tot een nadelig resultaat ten opzichte van de begroting. Een voordeel op leges naturalisatie (€ 4.000 N)

Resultaat overige posten burgerzaken (€ 30.690 N)

Een tekort op de kosten onvermogen overledenen van € 30.690 N. Er bestaat een structureel tekort op deze post. Het aantal neemt in de crisisjaren alleen maar toe. De verwachting is dat het resultaat ook dit jaar weer nadelig gaat uitvallen. Afgesproken is om deze post nog in 2015 onder te brengen bij de Sociale Zaken, t.l.v. de post Armoedebeleid. Voor de post rampenbestrijding is een bedrag van € 8.552 begroot. Deze taken worden uitgevoerd door V&L. Afgesproken is om ook deze post in het laatste kwartaal 2015 over te dragen aan V&L. Voor beide posten zal bij deze marap een begrotingwijziging worden voorgelegd.

Voormalig team belastingen.

Het jaarresultaat van het voormalig team belastingen per peildatum september 2015 sluit met een nul saldo, aangezien alle kosten en opbrengsten met BCC zullen worden verrekend. Uitgangspunt van de directie van de publieke dienstverlening is om alle mutaties en balansposities m.b.t. belastingen in het laatste kwartaal over te dragen naar BCC

Kostenverdeelstaat (kvs) marap sept obv jaarplan 2015 PD

	KVS 2015 jaarplan geactualiseerd incl eff taakst	KVS 2015 marap sept	Vershil
Formatiekosten	2.770.991	2.680.745	90.246
Tijdelijk Personeel	0	-16.868	16.868
Overige personeelskosten	125.845	75.553	50.292
Materiele kosten	587.434	357.471	229.963
ICT (niet via ssc)	123.932	123.932	0
Taakstellingen	-214.000	0	-214.000
Aandeel doorbelasting SSC	2.075.045	2.075.045	0
Aandeel doorbelasting BCC	214.849	214.849	0
sub totaal kpl	5.684.096	5.510.727	173.369
Inkomsten			
Doorrekening overige OO's	0	0	0
Doorrekening culturele instellingen	0	0	0
totaal kpl vlgs kvs	5.684.096	5.510.727	173.369

Begrotingswijzigingen

Onttrekkingen en stortingen reserves

1. Het conform richtlijnen storten van het resultaat op bedrijfsvoering in de bedrijfsreserve voor een bedrag van € 173.369.
2. Het omzetten van de voorziening frictie PD naar de bedrijfsreserve PD, conform afspraak gemaakt bij de bespreking van de jaarrekening 2014 voor een bedrag van € 84.495

Overheveling van budgetten naar ander org onderdelen

1. Afsproken is het budget onvermogen overledenen in 2015 onder te brengen bij Sociale Zaken, als onderdeel van de post Armoedebeleid.
De hiermee samenhangende taken worden ook naar Sociale Zaken verplaatst.
Het budget bedraagt € 4.310.
2. Voor de post rampenbestrijding is een bedrag van € 8.552 begroot. Deze taken worden uitgevoerd door V&L. Afsproken is om ook deze post in 2015 over te dragen aan V&L

Beide overhevelingen zijn met de betrokken organisatie onderdelen besproken en akkoord bevonden.