

visie
publieke
dienstverlening
2014
naar de Groningse maat
gemeente Groningen, oktober 2009

Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	3
1.1	Plaatsbepaling	3
1.2	Herijking oude visie	4
1.3	De mening van de burgers	5
1.4	In het kort	6
2	Beeld 2014	7
2.1	Uitgangspunten	7
2.2	Normen	8
2.3	Doelen	11
3	Aanpak	12
3.1	Mensen	12
3.2	Processen	12
3.3	Middelen	12
3.4	Organisatie	14
4	Meerjarenbegroting	16

Bijlagen

1. Gemeten resultaten afgelopen jaren
 - a. Kwaliteit telefonische dienstverlening per dienst 2005-2008
 - b. Kwaliteit baliedienstverlening 2005-2008 (Dienstverleningsmonitor in eigen beheer)
 - c. Kwaliteit schriftelijke bereikbaarheid 2007-2008
2. Afhandelingsnormen / prestatie-indicatoren 2014 en de opbouw daar naar toe / voortvloeiend uit visie
3. Betekenis van de projecten uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma E-overheid en dienstverlening (plus enkele andere relevante externe ontwikkelingen) voor het programma Stad&Stadhuis
4. Ketenpartners

1 Inleiding en samenvatting

1.1 Plaatsbepaling

De overheid is geen bedrijf, dat producten levert aan klanten. Burgers komen bij de gemeente met vragen, verzoeken, klachten en bezwaren. De gemeente levert onder meer vergunningen, voorzieningen, regels, subsidies, verklaringen, identiteitspapieren en aanslagen. De overheid, ook de gemeentelijke overheid, schept samengevat rechten en verplichtingen voor burgers, geeft hen informatie en voorlichting en gaat met hen in gesprek bij het voorbereiden en uitvoeren van besluiten.

Monopolist

Als gemeente leveren wij meestal geen zaken die onze burgers ook elders kunnen betrekken. Aan Groningse muziekgezelschappen verstrekt Assen geen subsidie. Voor een vergunning voor een verbouwing in de Oosterpark kun je niet uitwijken naar Hoogezand. De overheid is geen concurrerend bedrijf, maar – en dat is de kern – monopolist. Niet omdat de markt dat zo heeft laten groeien, maar omdat we dat met zijn allen zo willen. Met de overheid sluit je als burger niet een overeenkomst; je ontvangt een beschikking of een antwoord op je vraag. De gemeentewet zegt het al: raad en college houden zich bezig met het ordenen van de huishouding van de gemeente. En zij voert regelingen uit waarvan de uitvoering aan haar is opgedragen. *In dat kader* beantwoordt de gemeente vragen en verzoeken, en reageert zij op klachten en bezwaren.

Dat wil niet zeggen dat de overheid zich ten opzichte van burgers als een bureaucratische moloch mag gedragen. Of zich kan permitteren op een ouderwetse manier de burgers als onderdaan te blijven toespreken.

Levensstijlen

Burgers zijn er in allerlei soorten en maten: ze leven in verschillende contexten en belevingswerelden. Het veel geraadpleegde marktonderzoeksbureau Motivaction laat zien dat levensstijlen leiden tot verschillende vormen en houdingen van waaruit vragen, verzoeken, klachten en bezwaren worden gesteld. Aan het besef dat er steeds meer moderne yuppen zijn die met de laptop op schoot hun zaakjes met de overheid willen kunnen regelen, net zoals zij snel een pizza bestellen, ontbreekt het nog wel eens in onze organisatie. Net zoals niet altijd gezien wordt dat een slechtziende oudere, op zoek naar adequate ondersteuning in een woud van indicatiestellingsorganen en allerlei verschillende hulpinstanties, gewoon *persoonlijk contact* wil met een medewerker, die het helder kan uitleggen. Het kunnen omgaan met die verscheidenheid; dat noemen we de Groningse Maat.

Kwaliteit

Daarom moet onze dienstverlening, uit te voeren door nu nog acht diensten, terwijl we op weg zijn naar 200.000 inwoners, steeds voorwerp van vernieuwing en verbetering zijn. We staan burgers vriendelijk, met inlevingsvermogen en vlot te woord en we geven deskundig en volledig antwoord. En als het gaat om verzoeken en aanvragen, nemen we zo snel mogelijk, maar zorgvuldig, een rechtmatig besluit. Een goede kwaliteit van de dienstverlening is niet alleen voor de burger van belang, maar ook voor de medewerkers. Voor hen is het prettiger werken als de mensen voor wie ze het doen, tevreden zijn.

Vraaggericht

De gemeente is geen bedrijf, maar *technisch* gezien verlopen veel processen natuurlijk op vergelijkbare wijze als in het bedrijfsleven. Het vraaggericht inrichten van de gemeentelijke organisatie kan zeker een slag beter. We denken nog te vaak in termen van onze eigen werk- en productieprocessen en te weinig aan samenwerking dwars door de diensten/sectoren heen, als de vraag of het verzoek dat vereist. Hiermee moet ook efficiëntiewinst te boeken zijn.

In deze nota hanteren we de volgende definities:

Burgers:

Inwoners, bedrijven en instellingen. Een burger kan verschillende rollen innemen ten opzichte van de gemeente, zoals wijkbewoner, partner, belastingbetaler, onderdaan en kiezer. Alle rollen zijn relevant voor de publieke dienstverlening en de waardering van de burger.

Diensten:

Alle antwoorden, beslissingen en voorzieningen van de gemeente voor de individuele burger.

Dienstverlening:

De manier waarop en de plek waar we onze diensten aan burgers leveren.

Onder publieke dienstverlening verstaan we het verlenen van diensten aan *individuele* burgers. In deze nota schetsen we onze visie op onze dienstverlening in 2014. Ook beschrijven we welke stappen we de komende jaren gaan zetten om dat beeld te bereiken. Voor ieder jaar stellen we een uitvoeringsplan op.

1.2 Herijking oude visie

Herijken

De afgelopen jaren heeft ons College al verschillende initiatieven genomen om de dienstverlening gemeentebreed te verbeteren. We doen dat in het kader van Stad&Stadhuis, de visie op de publieke dienstverlening 2006-2010. Deze visie wordt om drie redenen herijkt.

1. Horizon komt in zicht

Horizon

De visie 2006 heeft een looptijd tot 2010. Nu, halverwege 2009, komt de horizon van die visie in zicht. Actuele ontwikkelingen en wettelijke verplichtingen (zie bijlage 3) vragen om een nieuwe, richtinggevende visie. We staan voor enkele belangrijke beslissingen over investeringen die verder gaan dan 2010, bijvoorbeeld in ICT. De diensten hebben bovendien behoefte aan een meer concrete uitwerking; wat betekent de visie voor de dagelijkse praktijk?

2. Organisatorische en bestuurlijke uitgangspunten

Eén geheel

De ambitie is om toe te werken naar integrale dienstverlening. We realiseren ons dat de burger 'de gemeente' als één geheel ziet en niet als acht verschillende diensten. De organisatie moet meer 'om de burger' ingericht zijn, in plaats van dat de burger de inrichting van onze organisatie moet kennen. We hebben hiermee al een begin gemaakt door één corporatieve huisstijl te ontwikkelen ('**stad.**').

Het is een flinke opgave om de organisatie rond de vraag van de burger in te richten. Hiervoor zijn veel veranderingen nodig aan de voor- en de achterkant van de organisatie, zoals het opnieuw beschrijven van processen en het anders inrichten van middelen en systemen. Ook onze medewerkers zien in dat er meer eenheid in de dienstverlening moet komen; zij willen meer voor de burger kunnen doen dan nu mogelijk is.

Betere dienstverlening volgens het collegeakkoord:

- burgerbetrokkenheid verhogen,
- doelgroepgericht werken,
- verminderen van administratieve rompslomp,
- inspelen op ontwikkelingen in de omgeving,
- blijvend gericht zijn op een betere kwaliteit en lagere kosten.

Een betere dienstverlening is ook een belangrijk thema uit het collegeakkoord van 2006.

1.3 De mening van de burgers

Uit verschillende onderzoeken en uit de dagelijkse burgercontacten blijkt dat burgers wel tevreden zijn over de publieke dienstverlening, maar ook dat er nog een aantal zaken verbeterd kan worden.

Internet

Zo kan nog lang niet alles via internet worden geregeld, iets wat een toenemende groep burgers wel verwacht. Onze website bevat veel informatie, maar kan overzichtelijker. Burgers bellen ons omdat ze bepaalde informatie niet op de website kunnen vinden, terwijl het er wel op staat. Het kunnen chatten met een medewerker die bij dat soort problemen helpt, voorziet duidelijk in een behoefte. Daarnaast kan de burger via de website kiezen uit maar liefst tientallen verschillende publieksmailpostbussen en heeft de burger geen zicht op de afhandeling van zijn mail.

Telefonie

Ook de telefonische bereikbaarheid is voor verbetering vatbaar. De gemeente neemt binnenkomende telefoontjes wel snel op, maar doorverbinden is niet altijd mogelijk omdat de medewerkers 'achter de schermen' niet altijd goed bereikbaar zijn. Daardoor moeten de burgers later opnieuw bellen.

Brieven

De kwaliteit van de brieven die de gemeente stuurt en de beantwoording van brieven is nog niet optimaal, en dat geldt zowel voor de inhoud als de tijdigheid van reageren. Teveel brieven blijven vragen oproepen en klachten veroorzaken.

Registraties

Burgers ergeren zich eraan dat ze hun gegevens steeds opnieuw aan 'de gemeente' moeten doorgeven. De oorzaak hiervan is dat binnen de gemeente dezelfde basisgegevens in veel verschillende registraties zijn opgenomen.

Verschillende antwoorden

Medewerkers met veel contacten merken dat burgers bij de gemeente verschillende antwoorden kunnen krijgen op dezelfde vraag. Dat leidt ertoe dat burgers die niet tevreden zijn met een antwoord, het opnieuw proberen, bijvoorbeeld bij een andere medewerker of via een ander kanaal (zoals e-mail). De burger moet ook duidelijker weten waar hij aan toe is. Hoe snel beslist de gemeente over een vergunning? Hoe snel krijgt een burger antwoord op zijn brief of mail? Deels komt dit voort uit ingewikkelde procedures. De meeste klachten die de gemeente Groningen in 2007 ontving, waren van burgers die ontevreden waren over het verloop van een procedure.

1.4 In het kort

Vernieuwing Publieke dienstverlening, het verlenen van diensten aan individuele burgers, is voor ons College voorwerp van voortdurende verbetering en vernieuwing. Ontwikkelingen onder burgers en de manier waarop zij naar de overheid kijken, vragen om aanpassingen in invoelingsvermogen en adequatere beantwoording van vragen en verzoeken. Internet wordt daarbij steeds meer de weg waarlangs diensten worden verleend.

In de afgelopen jaren zijn er in het kader van Stad&Stadhuis al veel verbeteringen aangebracht. Van dat beleidskader komen nu de grenzen in zicht. Dat wil niet zeggen dat we het eindpunt hebben bereikt. Al krijgen we van de burger een 7,5 voor de dienstverlening; het kan nog altijd beter.

Basis op orde Bij het verbeteren van de dienstverlening staat de bereikbaarheid voorop. De basis moet op orde zijn. Wel tijdig en vriendelijk de telefoon opnemen, maar dan de burger moeten uitleggen dat de backoffice helaas niet bereikbaar is, is als het onderaan beginnen met het schoonvegen van de trap. Iets vergelijkbaars geldt voor de investeringen die op stapel staan om onze informatiehuishouding te verbeteren. Eerst moeten we voldoen aan de wettelijke verplichtingen.

De basis op orde betekent bijvoorbeeld ook dat we de openingstijden voor de verschillende diensten gelijk gaan trekken. Op korte termijn willen we bereiken dat brieven en e-mails tijdig en begrijpelijk worden beantwoord en dat telefonisch de juiste medewerkers bereikbaar zijn. De diensten gaan we daarop ook afrekenen. Ook het verbeteren van de elektronische dienstverlening gaat onverminderd door. Zo krijgen alle burgers een persoonlijke internetpagina en ze kunnen diensten, waarvoor dat mogelijk is, 24 uur per dag zelfstandig via internet afhandelen. Uiteraard blijft het persoonlijke contact bestaan waar dat door de burger wordt gewenst. Wijzigingen in gegevens hoeven slechts één keer te worden doorgegeven.

De basis op orde betekent ook dat er evenwicht moet zijn tussen de vernieuwingen en de impact die dat heeft voor de organisatie. Voor ons College is er daarom een goede basis om de programma's Stad&Stadhuis en Bedrijfsvoering&Organisatieontwikkeling sterker aan elkaar te verbinden. Dit komt terug in de begroting en in hoofdstuk 3, waarin staat welke consequenties de veranderingen in de dienstverlening met zich meebrengen voor de medewerkers, de middelen en de organisatie.

2 Beeld 2014

In dit hoofdstuk schetsen we hoe de dienstverlening eruit moet zien in 2014. Achtereenvolgens benoemen we onze uitgangspunten, de normen en de doelen.

2.1 Uitgangspunten

Onze visie op de publieke dienstverlening is gestoeld op drie uitgangspunten:

1. Dienstverlening vanuit het perspectief van de burger.
2. Vereenvoudiging en digitalisering biedt ruimte voor maatwerk.
3. Groningen levert kwaliteit: de Groningse maat

Evenwicht

1. Dienstverlening vanuit het perspectief van de burger

In 2014 is de publieke dienstverlening vraaggericht. Dat wil zeggen dat de vragen en verzoeken van de burger centraal staan en dat de organisatie zoveel mogelijk daarop is ingericht. Dit betekent niet 'u vraagt, wij draaien'. We zoeken voortdurend naar een evenwicht tussen de wensen van de burger en de mogelijkheden van de organisatie. De omslag van aanbodgericht naar vraaggericht werken vraagt van de organisatie een andere manier van denken en een ingrijpende cultuurverandering. We spreken elkaar aan op gedrag dat niet vraaggericht is.

Zelf kiezen

2. Vereenvoudiging en digitalisering biedt ruimte voor maatwerk

De vele burgers die hun zaken via internet willen regelen, komen we tegemoet door de online dienstverlening te verbeteren. De burger kan in 2014 via internet meer transacties plegen dan nu. Ook gaan we de werkprocessen vereenvoudigen, zodat de burger sneller kan worden geholpen. De burger kan zelf kiezen of hij iets via internet wil regelen of via andere wegen. Wel stimuleren we het gebruik van internet.

Door het uitbreiden van de digitale mogelijkheden, creëren we ruimte om te investeren in specifieke doelgroepen. We kiezen voor maatwerk voor burgers waarmee we persoonlijk contact willen hebben, die minder of niet zelfredzaam zijn of die niet met internet kunnen of willen werken. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om werkzoekenden en ouderen. Voor deze groepen werken we zo veel mogelijk op afspraak. Verder onderzoeken we of we deze groepen kunnen bereiken via andere kanalen, zoals televisie en sms. Ook bekijken we of contact dicht bij de burger haalbaar is, bijvoorbeeld door het aanbieden van 'virtuele loketten' bij de Stips (steun- en informatiepunten) en buurt- en wijkcentra. Zo stimuleren we dat deze groepen alsnog gebruik kunnen maken van onze digitale dienstverlening.

Kwaliteit

3. Groningen levert kwaliteit: de Groningse maat

Overall gaan we dezelfde, hoge kwaliteit van dienstverlening aanbieden: de 'Groningse maat'. We zoeken voortdurend naar mogelijkheden om de burger sneller, eenvoudiger en kwalitatief beter van dienst te zijn. Om te weten hoe de burgers over onze dienstverlening denken, meten we de

kwaliteit ervan continu. We analyseren onze contacten met de burger en trekken hier lering uit. Ook is er een openbaar kwaliteitshandvest aanwezig, waarin we servicenormen benoemen. Dit zijn eisen waaraan onze dienstverlening moet voldoen en waarop burgers ons kunnen afrekenen. Zo krijgt de Groningse Maat (zie kader) concreet handen en voeten in de volgende paragraaf.

Kwaliteit van dienstverlening in 2014, naar de 'Groningse maat'.

Dit mag de burger van ons verwachten:

- De burger hoeft zijn informatie maar één keer aan ons door te geven.
- De burger krijgt zo veel mogelijk in één contact het goede antwoord.
- Wij zijn pro-actief, denken met de burger mee en vragen goed door.
- Als het nodig is, zorgen we ervoor dat een collega de vraag beantwoordt, of we maken een afspraak.
- De burger krijgt altijd een medewerker van de gemeente aan de lijn als hij ons belt.
- Wij staan de burger vriendelijk en respectvol te woord.
- Wij zijn duidelijk in ons antwoord en in wat de burger van ons kan verwachten.
- Wat we beloven, maken we ook waar.
- Wij werken snel en efficiënt.
- Wij zijn toegankelijk en goed bereikbaar.

2.2 Normen

Het kwaliteitshandvest met daarin onze servicenormen, bouwen we de komende jaren stap voor stap op. Hieronder beschrijven we in welke richting de servicenormen gaan (vetgedrukt), gevolgd door een toelichting. Ook geven we aan wat de opdrachten voor de diensten zijn, zodat het tempo ook duidelijk is. De sturing op de normen – jaarplannen van diensten – wordt beschreven in paragraaf 3.4.

Consistent

Of de burger langskomt, belt of via internet contact zoekt; de gemeente antwoordt altijd met één mond.

De antwoorden van de gemeente zijn consistent. De burger kan erop vertrouwen dat het antwoord dat hij krijgt, juist is. Het maakt voor het antwoord niet uit met welke dienst de burger contact zoekt. De gemeente zorgt er ook voor dat de informatie over de individuele burger overal actueel is bijgehouden, zodat gewijzigde gegevens maar één keer hoeven te worden doorgegeven.

Constant

De burger weet wat hij kan verwachten. Stuur een burger een brief of een mail, dan weet hij van tevoren hoe snel hij antwoord krijgt.

In het kwaliteitshandvest is opgenomen op welke termijnen de gemeente reageert. Het handvest draagt dus bij aan een constante kwaliteit van de dienstverlening. Voor alle duidelijkheid: de normen voor afhandeling van brieven en e-mail hebben betrekking op vragen en verzoeken van burgers, niet op klachten en bezwaren.

Internet

De gemeentelijke website is toegankelijk en overzichtelijk. Alles dat via internet kan worden afgehandeld, is via het E-loket verkrijgbaar. Alle burgers beschikken in 2014 over een persoonlijke internetpagina.

Op de persoonlijke internetpagina kunnen de burgers de gegevens die de (gemeentelijke) overheid van ze heeft, raadplegen en corrigeren. Ook is daar de stand van zaken in te zien in de afhandeling van bijvoorbeeld een aanvraag voor een bouwvergunning, een uitkering, een voorziening of een subsidie.

De gemeente gebruikt internet overigens niet alleen voor de dienstverlening aan individuele burgers, maar ook voor de communicatie met burgers over de wijk, over beleidsvoornemens en voor de inspraak. Ook nieuwe middelen zetten we daarbij in, zoals chat en populaire sites als hyves en youtube.

De diensten stellen jaarlijks een door het college vast te stellen planning op voor het bereiken van de servicenormen voor internet.

Telefonie

De burger die belt, krijgt direct een medewerker van de gemeente Groningen aan de telefoon. Er is geen keuzemenu of antwoordapparaat, behalve buiten de openingstijden. De medewerker die de telefoon opneemt, kan de vraag vaak zelf beantwoorden. Is doorverbinden toch nodig, dan is de deskundige bereikbaar of hij neemt binnen 24 uur contact op.

Wanneer de gemeente open is, is in principe zowel de eerste lijn (de medewerkers aan de telefoon en aan de balies) als de tweede lijn (de deskundigen achter de schermen) bereikbaar. De verschillende frontoffices en backoffices stemmen hun werktijden op elkaar af. Aan het bereikbaar zijn van de backoffice geven we de komende tijd prioriteit.

De minimale tijden waarop de gemeente rechtstreeks gebeld kan worden, worden parallel aan het voorstel over openingstijden bij de balies door ons College in 2010 vastgesteld.

We investeren voorlopig niet in een gemeentelijk callcenter of klantcontactcentrum. We gaan ervan uit dat de diensten zelf regelen dat de ter zake deskundige medewerkers beschikbaar zijn of uiterlijk binnen 24 uur terugbellen. De voornemens van de VNG om per gemeente te komen tot een gemeentelijk klantcontactcentrum, beoordelen we vooralsnog pragmatisch en afwachtend. We willen voorkomen dat telefoontjes vriendelijk, maar niet adequaat worden afgedaan, zodat de beller geen antwoord op de vraag krijgt. We willen geen 'afscherming' van de backoffice, iets wat bij veel grote instanties, ook publieke, helaas wel het geval is.

De telefonische bereikbaarheid van de gemeente wordt gemeten. Het vervangen van de telefooncentrale voor het hele concern zal het meten van de technische bereikbaarheidsnormen vereenvoudigen. In de meting zal meer de nadruk komen te liggen op de bereikbaarheid van de backoffice en de inhoudelijke juistheid van het antwoord. De huidige normen voor telefonische bereikbaarheid staan in bijlage 1. Deze normen worden verhelderd en uitgebreid.

Diensten zorgen ervoor dat de publieksnummers vóór de zomer van 2010 aan de huidige normen voor telefonie voldoen. Uiterlijk eind 2010 moet ook de bereikbaarheid van de backoffices aan de normen voldoen.

Brieven

Brieven krijgen binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging en binnen zes weken antwoord. Als er voor de inhoudelijke afdoening meer tijd nodig is dan laten we dit weten. De brieven die we versturen zijn voor de lezer begrijpelijk.

De uitgebreide ontvangstbevestiging maakt in ieder geval duidelijk hoe lang een definitief antwoord maximaal duurt, welke stappen daarvoor moeten worden gezet, hoe de burger de procedure via internet kan volgen (voor zover van toepassing) en welke medewerker (die voor zover nodig de regie voert over de beantwoording) rechtstreeks gebeld kan worden over de voortgang.

Wettelijke maxima voor beantwoordingstermijnen vormen voor de gemeente een uitdaging: we streven ernaar brieven sneller te beantwoorden.

Begrijpelijk schrijven is lastiger te meten. Onze huidige meting van de kwaliteit van de uitgaande brieven is redelijk geobjectiveerd. Meer medewerkers worden getraind. Dat een brief begrijpelijk is voor de ontvanger, is belangrijker dan de vraag of de brief juridisch volledig is dichtgetimmerd. Een duidelijke brief leidt immers tot minder telefoontjes en minder vragen om nadere uitleg.

Uiterlijk eind 2010 hebben de diensten, om aan de servicenormen voor brieven te voldoen, hun werkprocessen aangepast.

E-mail

E-mails die binnenkomen op de officiële e-mailadressen krijgen in elk geval binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging en binnen zes weken antwoord. Als er voor de inhoudelijke afdoening meer tijd nodig is dan laten we dit weten. De mails die we sturen zijn voor de lezer begrijpelijk.

De gemeente is nu toegankelijk via duizenden e-mailadressen. In 2009 wordt bepaald wat de officiële e-mailadressen zullen zijn. Deze worden ook als zodanig gecommuniceerd. Deze officiële e-mailadressen geven bovendien een automatische reply op ontvangen e-mail.

Als elektronische afhandeling van vragen of verzoeken juridisch en technisch mogelijk is, geven we daaraan de voorkeur, tenzij de burger aangeeft liever per brief een antwoord te krijgen.

Om aan de servicenormen voor e-mail te voldoen, hebben de diensten uiterlijk eind 2010 hun werkprocessen aangepast.

Balies

De openingstijden van de balies zijn overal gelijk. Balies zijn ook buiten de reguliere kantoortijden geopend.

De huidige minimale openingstijden van alle diensten zijn maandags van 13 tot 16 uur en dinsdags tot en met vrijdag van 9 tot 16 uur.

De gemeente kent nu feitelijk vier publiekslocaties met balies: aan het Zuiderdiep, de Kreupelstraat, het Hanzeplein en de Eendrachtskade. Met de komst van een grote, nieuwe en goed bereikbare dienstverleningsplek in het Europapark wordt opnieuw bezien of deze verdeling uit een oogpunt van burgervragen en -verzoeken voldoet.

Alle diensten zullen beduidend meer openingsuren, ook voor telefonische bereikbaarheid, buiten de reguliere kantoortijden krijgen, desnoods ten koste van openingstijden overdag.

Ons College stelt in 2010 een gewijzigd schema voor de minimale openingstijden vast.

2.3 Doelen

Ons College stelt de volgende doelen voor 2014 en de jaren daarvoor om volgens de gestelde normen de basis op orde te krijgen.

1. In 2014 is de dienstverlening op een gegarandeerd hoog niveau. Daartoe scherpen we het kwaliteitshandvest de komende jaren stapsgewijs aan (overeenkomstig § 2.2).
2. De telefonische bereikbaarheid van ter zake deskundigen is in 2011 volledig gerealiseerd. Dit betekent dat de deskundigen bereikbaar zijn of binnen 24 uur terugbellen (overeenkomstig § 2.2).
3. Waar mogelijk is de dienstverlening gedigitaliseerd, daarnaast blijft de persoonlijke benadering bestaan.
4. De sturing op het verbeteren van de dienstverlening wordt transparanter gemaakt. De diensten stellen met ingang van 2010 jaarplannen op en leggen verantwoording af via TURAP's en de planning-en-controlcyclus.
5. De investeringen in de informatisering voor het verbeteren van de dienstverlening zijn geprioriteerd en onderbouwd in de meerjarenbegroting 2010-2014.
6. De werkprocessen zijn in 2014 meer vraaggericht, vereenvoudigd, geüniformeerd en gestandaardiseerd. Hierdoor zijn er minder systemen te beheren, wat leidt tot kostenreductie.
7. De gemeente gaat dienstverlening meer als een vak beschouwen. Medewerkers in frontoffices werken gevarieerder, de backofficemedewerkers hoeven minder standaardvragen af te handelen en kunnen echt maatwerk leveren. Medewerkers halen zo meer voldoening uit hun werk.

3 Aanpak

Om de gewenste dienstverlening in 2014 te realiseren, wil ons College de komende jaren investeren in mensen, processen, middelen en organisatie. In jaarplannen werken we alles precies uit. Hieronder alvast de hoofdlijnen.

3.1 Mensen

Luisteren

Bij het verbeteren van de dienstverlening is de mens de doorslaggevende factor. Dienstverlening begint immers bij luisteren naar wat de burger wil. Dienstverlening is een vak, waarbij het er steeds om gaat passende antwoorden te vinden op de uiteenlopende vragen en behoeften van de burger. Het eerste contact is belangrijk, maar óók een vlotte levering van de juiste diensten en een goede afhandeling van complexe vragen. Burgergericht werken betekent denken in mogelijkheden en oplossingen. Dit vraagt om een organisatie waarin medewerkers de ruimte hebben om, binnen vastgestelde kaders, beslissingen te nemen. Dit heeft consequenties voor zowel medewerkers als leidinggevendenden.

Competenties

Burgergericht werken vraagt van de medewerkers bepaalde competenties. Medewerkers die veel burgercontacten hebben, zijn onder andere sociaal vaardig en handig met internet. Ze hebben dezelfde basisopleiding gevolgd, worden op vergelijkbare wijze gecoacht en werken onderling nauw samen. Leidinggevendenden gaan coachen op competenties en ruimte creëren voor hun medewerkers om te leren. Via opleiding en training kunnen medewerkers het niveau van dienstverlening verhogen. Voorwaarde bij dit alles is dat directie en bestuur het belang van dienstverlening onderstrepen en dit ook uitdragen.

3.2 Processen

Vanuit de burger Werkprocessen worden niet alleen vanuit de organisatorische indeling gedefinieerd, maar waar mogelijk vanuit de burger. Processen worden vereenvoudigd, gestandaardiseerd, zo efficiënt mogelijk ingericht, eventueel herontworpen en tot slot vastgelegd. De werkprocessen voor de diensten die overal verkrijgbaar zijn, zijn overal identiek. Daar waar werkprocessen raken aan de dienstverlening van ketenpartners, worden deze partners betrokken bij het herdefiniëren hiervan.

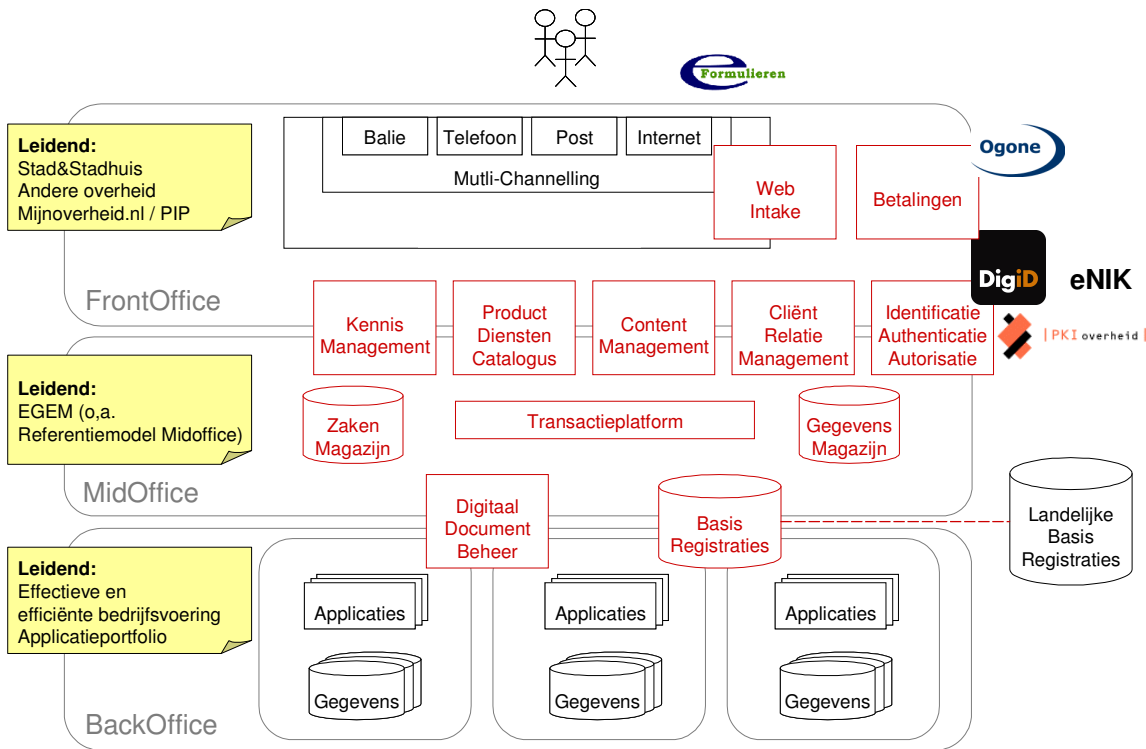
3.3 Middelen

Applicaties

I-architectuur

Om in 2014 het gewenste niveau van de dienstverlening te halen, moeten de informatiestromen in de gemeentelijke organisatie verbeterd zijn. Zo worden bepaalde applicaties voor meer medewerkers toegankelijk gemaakt en de samenhang van applicaties wordt verbeterd. Verschillende systemen die diensten naast elkaar gebruiken, worden waar mogelijk vervangen door gemeentebrede systemen.

Voor het informatiebeheer van de dienstverlening is een I-architectuur ontworpen, die is besproken in het Algemeen Management Team. Die architectuur geeft het volgende beeld.



Figuur 3.1: I-architectuur gemeente Groningen

Cruciaal

Midoffice

In de I-architectuur is een onderscheid gemaakt tussen de frontoffice en de backoffice (de vakafdelingen), met daar tussenin een midoffice. Deze midoffice wordt de komende jaren ontwikkeld (de relevante componenten zijn in het rood aangeduid). Dit is cruciaal, omdat we hiermee onze dienstverlening kunnen vereenvoudigen en dus verbeteren. Basisinformatie komt op meer plekken beschikbaar. Door gegevens op één plek te registreren, hoeven burgers nog maar één keer hun gegevens door te geven. Ook kunnen medewerkers en burgers op hun Persoonlijke Internet Pagina sneller zien wat de status van een procedure is.

In de midoffice zit een gemeentebrede kennisbank die het hart vormt van de interne informatievoorziening. Er is een dienstencatalogus en een centraal burgervolgsysteem (CRM), waarin wordt bijgehouden wanneer en waarom de burger en de gemeente met elkaar contact hebben gehad. Door het invoeren van workflowmanagement kunnen we de afhandeling van burgersvragen automatiseren en beter sturen.

In 2010 zijn de authentieke basisregistraties (WOZ, GBA en gebouwen) ingevoerd. Dit zijn we overigens ook wettelijk verplicht. We streven ernaar om vóór 2012 ook de kernregistraties (intern en extern gebruik) te hebben ingevoerd. We grijpen deze verplichting aan om onze werkprocessen te verbeteren, zowel vanuit het oogpunt van de burger als van de bedrijfsvoering.

Uit de bijlagen (begroting, NUP en overige ontwikkelingen op E-gebied) wordt duidelijk welke zaken op wettelijke gronden dan wel om de doelen van deze visie te halen noodzakelijk zijn. De ontwikkeling van een midoffice met al zijn onderdelen is daartoe een randvoorwaarde.

Zelf meten

Telefooncentrale

De vervanging van de huidige telefooncentrale, gemeentebreed, biedt meer mogelijkheden om te sturen op de kwaliteit van onze telefonische dienstverlening. Dit geldt zowel voor de technische bereikbaarheid als de kwaliteit van de afhandeling van vragen.

De nieuwe centrale maakt het mogelijk om in eigen beheer en automatisch een deel van de normen te meten, uitgebreider en specifieker dan nu het geval is. Er komt meer managementinformatie beschikbaar; op welke wijze we deze informatie gaan benutten om effectiever te kunnen sturen moeten we nog nader uitwerken. Ook wordt het effectief (warm) intern doorverbinden technisch beter mogelijk. Verder kan het telefoonverkeer meer in samenhang worden opgevangen (overloop tussen diensten).

We kunnen beter sturen op de kwaliteit van de afhandeling van burgervragen doordat het mogelijk wordt voor teamleiders om mee te luisteren en op basis hiervan medewerkers te coachen. Meer informatie betekent ook dat we de samenwerking en afstemming tussen front- en backoffices kunnen verbeteren.

We blijven aanvullend extern meten op de juiste bejegening en adequate beantwoording overeenkomstig onze vastgestelde normen.

De wijze van sturing op kwaliteit van de telefonische dienstverlening wordt in een separaat voorstel door het college vastgelegd.

3.4 Organisatie

Onder organisatie wordt hier verstaan: structuur, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Meetbaar

Sturing

We gaan sturen op het bereiken van meetbare resultaten voor dienstverlening. Het gaat hierbij niet alleen om kwaliteit, maar ook om efficiency (kosten en opbrengsten). De sturing op de kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd in de bedrijfsvoering: centraal hierbij staat het behalen van de servicenormen die we hebben afgesproken. Doordat we structureel meten en monitoren, weten we meer over de burger en de routes waarlangs de burger contact met ons zoekt.

De servicenormen zijn in deze visie grotendeels uitgewerkt, inclusief de termijnen waarbinnen de norm gehaald moet zijn (§2.2). Diensten zullen in afzonderlijke jaarplannen moeten aangeven welke stappen zij gaan ondernemen om de vastgestelde normen en doelen te halen. Ondersteuning wordt verleend door het programma Stad&Stadhuis. Uit de metingen, TURAP's en de planning-en-controlcyclus zal blijken in hoeverre de diensten voldoen aan de gestelde norm. Deze plannen en rapportages worden via het College ter kennis gebracht van de raad.

In de verantwoordingsgesprekken met de AD's wordt de voortgang geëvalueerd.

Actief

Externe samenwerking

Wij zoeken actief, maar selectief, in de dienstverlening samenwerking met andere gemeenten en ketenpartners. Een van de redenen hiervoor is dat we van anderen kunnen leren. We zijn geïnteresseerd in toepassingen die zich elders al bewezen hebben. Zo zal het experiment, waarbij het UWV tijdelijk een deel van de telefonische dienstverlening van de dienst SoZaWe verzorgt, ondermeer worden geëvalueerd op de aspecten uitbesteding en (leer)effecten voor de eigen organisatie. De evaluatie over 1 à 2 jaar, gebruiken we voor onze eigen kwaliteitssturing op telefonie. Ook houden we in de gaten hoe andere gemeenten hun dienstverlening verbeteren.

In de toekomst gaat de samenwerking met andere overheden en ketenpartners misschien nog wel verder. Soms kunnen andere organisaties beter of goedkoper een stap in het proces afhandelen. We kunnen ons bijvoorbeeld voorstellen dat woningcorporaties in de stad alle verhuizingen bij ons melden, zodat de betrokken burgers geen adreswijziging meer hoeven door te geven. Wij staan open voor zulke procesinnovaties in het belang van de burger.

4 MEERJARENBEGROTING 2009-2012

Bedragen zijn x 1000

Kanalen	Toelichting	Status	2009 *	2010	2011	2012
Internet	Vervolg migratie CMS/Plone/Website/Intranet	w / n	220	100	100	
	Structureel budget Intranet / financiering e-bureau	w / n	100	200	200	200
	Inventarisatie uitbreiding e-loket / afsprakenplanner	n	25			
	PIP (afhankelijk van mid-office ontwikkeling)	n	pm		150	150
Telefonie	Telefonische bereikbaarheid sozawe, dia, ocs, md, roez	n	170			
	Meting telefonische bereikbaarheid	n	55	60	60	60
	Ontwikkelen beleidsvoorstel nieuwe telefooncentrale	n	pm			
	Implementeren kwaliteitsturing telefoonkanaal	n			150	150
	Beleid en uitvoering openingstijden	n / g		70	150	150
Brieven	Schriftelijke bereikbaarheid, audit en schrijfwijzer	n	47	50	30	20
E-mail	Inrichten kanaal e-mail conform normen	n	50	50		
	Meting bereikbaarheid email	n		20	20	20
Balie	Doorontwikkeling A-producten	n	40	50	50	
	Beleid en uitvoering fysieke openingstijden	n			225	275
Chat	Chatservice	n	40	50	50	50
Alle kanalen	Benchmark Publiekslocaties	n	18	20	20	20
Randvoorwaarden						
Mensen	Klantmanagement	n	30			
	Concernbrede vakgerichte training op omgang met burger en training leidinggevenden op coaching en normsturing (co-fin)	n		75	100	100
Processen	Ondersteunen diensten herontwerpen dienstverleningsprocessen	n		25	50	50
Middelen	Projectkosten I-architect	n	86	50		
	Doorontwikkeling midoffice:		300	250	200	200
	CRM	n				
	Zakenmagazijn	w		[150]***	[150]	[50]
	Transactieplatform / workflow	n				
	Gegevensmagazijn	n				
	Kennisbank (is nodig voor alle kanalen)	n				
	Betalen via internet	n				
	DigID bedrijven	n				
	Koppeling dienstapplicaties aan midoffice	n		100	400	400
	Geïmplementeerd i-beveiligingsbeleid voor alle kanalen:		385	385	385	385
	Concernfunctionaris I-beveiliging	n				
	Jaarlijkse beveiligingstesten	n				
	Component midoffice DMZ/IAA (CIO draagt ook bij)	n				
	Ondersteuning I-beveiliging diensten	n				
Organisatie	Invoeren en gebruik Basisregistraties (meerjarenbeeld)	w	835	500	500	500
	Herontwerp werkprocessen	w				
	Invoeren Kernregistraties	n			300	200
	Doorontwikkeling kennismanagement	g	42			
	Doorontwikkeling kwaliteitshandvest	n	37	20	20	20
	Implementatie EU-dienstenrichtlijn	w	0 **			
	Samenwerkende catalogi (link met midoffice)	w	pm	pm	pm	pm
	Inverdieneffect	n				pm

	2009	2010	2011	2012
w	1155	950	950	750
n	1283	1125	2210	2200
g	42			
Tot.	2480	2075	3160	2950

w = wettelijk

n = noodzakelijk vanuit visie

g = gewenst

* = Huidige begroting BoSs

** = Compensatie zit al bij diensten

*** = Valt binnen het budget van midoffice

Hierboven een overzicht van de budgetten die noodzakelijk zijn om de ontwikkelingen uit de visie uit te voeren.

Verder is aangegeven of het om een wettelijk verplichte, een noodzakelijke of een gewenste ontwikkeling gaat.

De ontwikkelingen die we in deze visie hebben weergegeven leidt tot deze begroting. Deze opgenomen ontwikkelingen maken deel uit van een groter geheel, namelijk de programma's Stad & Stadhuis en Bedrijfsvoering + Organisatieontwikkeling. Deze programma's gaan niet alleen over ontwikkelingen op het gebied van publieke dienstverlening, maar ook over de relatie burger en bestuur (wijkcommunicatie, burgerbetrokkenheid) en over ontwikkelingen binnen de bedrijfsvoerings- en middelenfuncties van de gemeente. Voorbeelden van deze laatste categorie zijn de implementatie van een nieuw financieel systeem, ontwikkelingen op het gebied van bestuurlijke informatievoorziening, de implementatie van een personeel-informatiemodule en de verdere professionalisering van de gemeentelijke inkoopfunctie.

De in deze visie opgenomen begroting moet daarom worden gezien in het grotere geheel van beide programma's.

Bijlagen

1. Gemeten resultaten afgelopen jaren
 - a. Kwaliteit telefonische dienstverlening per dienst 2005-2008
 - b. Kwaliteit baliedienstverlening 2005-2008 (Dienstverleningsmonitor in eigen beheer)
 - c. Kwaliteit schriftelijke bereikbaarheid 2007-2008
2. Afhandelingsnormen / prestatie-indicatoren 2014 en de opbouw daar naar toe / voortvloeiend uit visie.
3. Betekenis van de projecten uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma E-overheid en dienstverlening (plus enkele andere relevante externe ontwikkelingen) voor het programma Stad&Stadhuis
4. Ketenpartners

Bijlage 1

Bereikbaarheidsnormen telefonie

Resultaat van de diensten over de afgelopen drie jaar

Contact met medewerker:

Na het kiezen van een telefoonnummer wordt contact verkregen met de gemeente zonder dat 'in gesprek' of 'geen gehoor' wordt waargenomen. De norm is 98%.

Tijdige beantwoording:

De snelheid waarmee het gesprek wordt beantwoord bij contact met een computer of met een persoon.

Meldtekst volgens normstelling:

De meldtekst die bij het eerste contact naar voren wordt gebracht. Deze dient minimaal te voldoen aan de volgende uitdrukking; 'goedemorgen/middag/avond, naam gemeente of naam dienst, persoonsnaam'.

Goed en duidelijk te verstaan:

De gehanteerde meldtekst is voor de beller direct goed te verstaan en wordt duidelijk uitgesproken.

Doorverbindtijd:

De tijd die verstrijkt vanaf het moment dat de beller wordt aangegeven dat deze wordt doorverbonden tot het moment dat een andere persoon het gesprek beantwoordt. De norm is 80 % van de doorverbindtijden die korter dan 30 seconden duren.

Tijdige terugkoppeling:

Indien de wachttijd of doorverbindtijd langer wordt dan 30 seconden dient de beller gevraagd te worden of deze nog een moment wil blijven wachten. De norm is 80 % van de wachttijden die langer dan 30 seconden duren.

Pro-actieve oplossing aangeboden:

Door de medewerker die inhoudelijk de vraag niet kan beantwoorden die de beller voorlegt, wordt een alternatief aangeboden waarbij het initiatief niet meer bij de beller ligt, maar bij de organisatie. De norm is dat dit gebeurt bij 90% van de gesprekken.

Vraag beantwoord door frontoffice:

Wordt de vraag beantwoord door een medewerker van de frontoffice of door een medewerker van de backoffice. Indien wordt doorverbonden is er sprake van backoffice.

Gewenst antwoord verkregen:

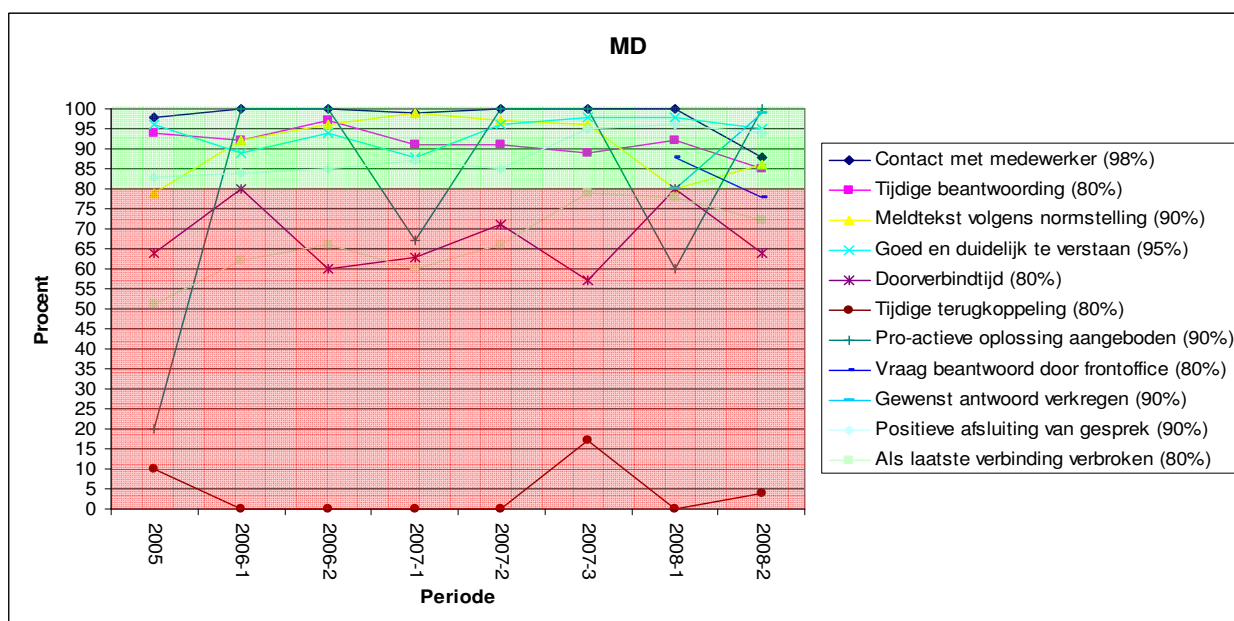
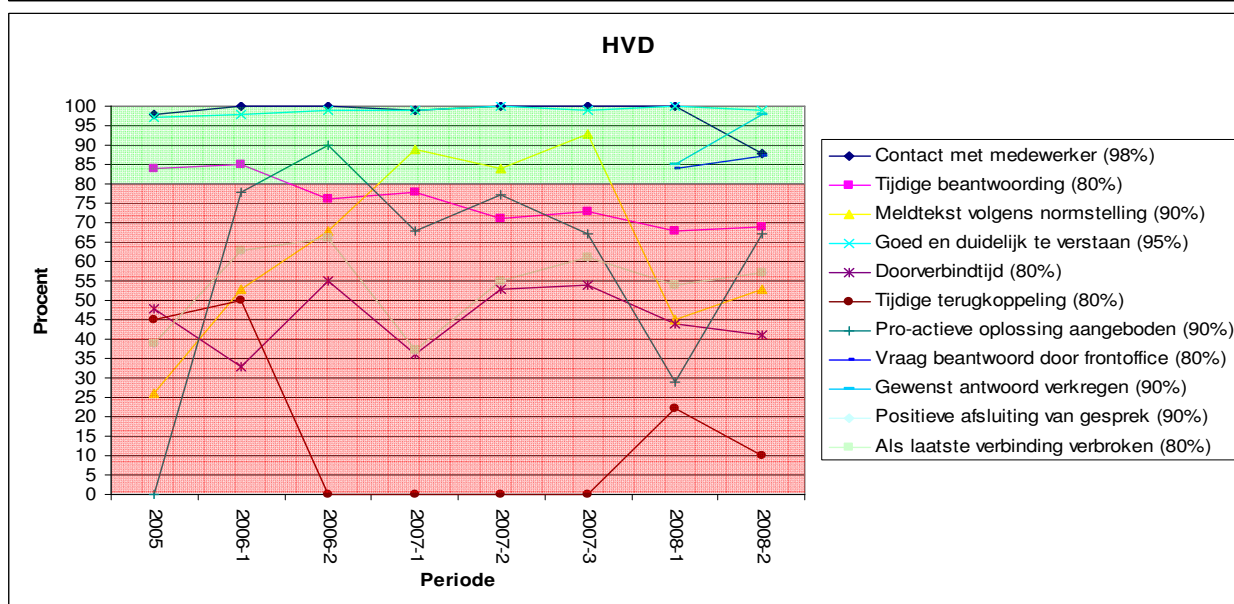
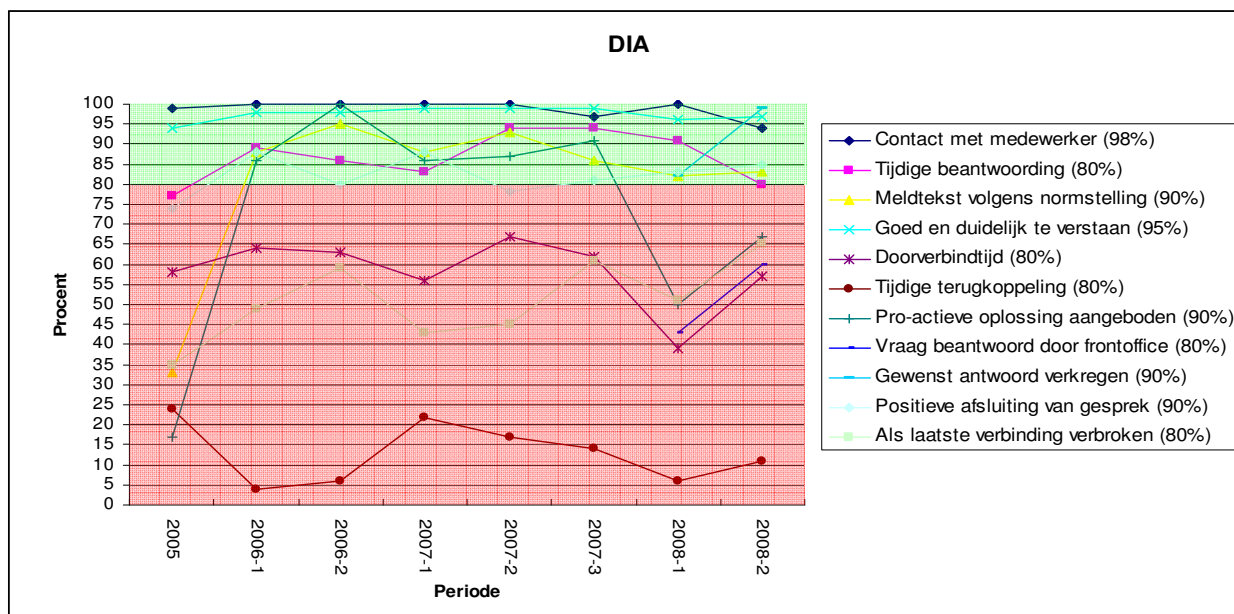
Contact verkregen met een medewerker die inhoudelijk de vraag die de beller voorlegt beantwoordt heeft volgens het voorafgaand aan het onderzoek aangeleverde gewenste antwoord.

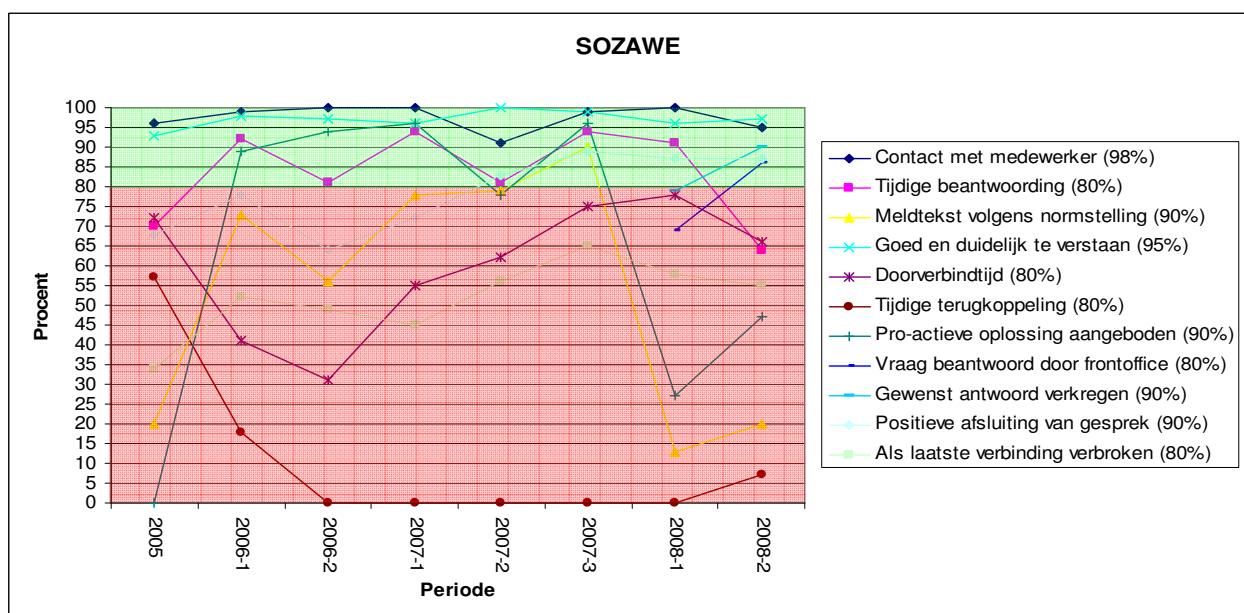
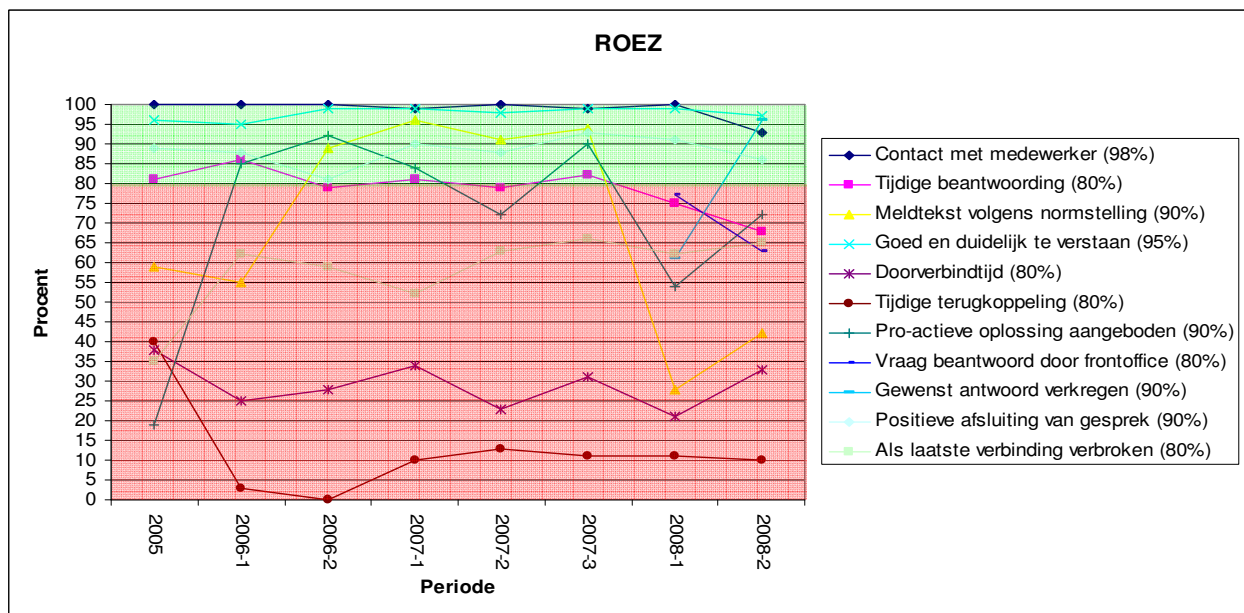
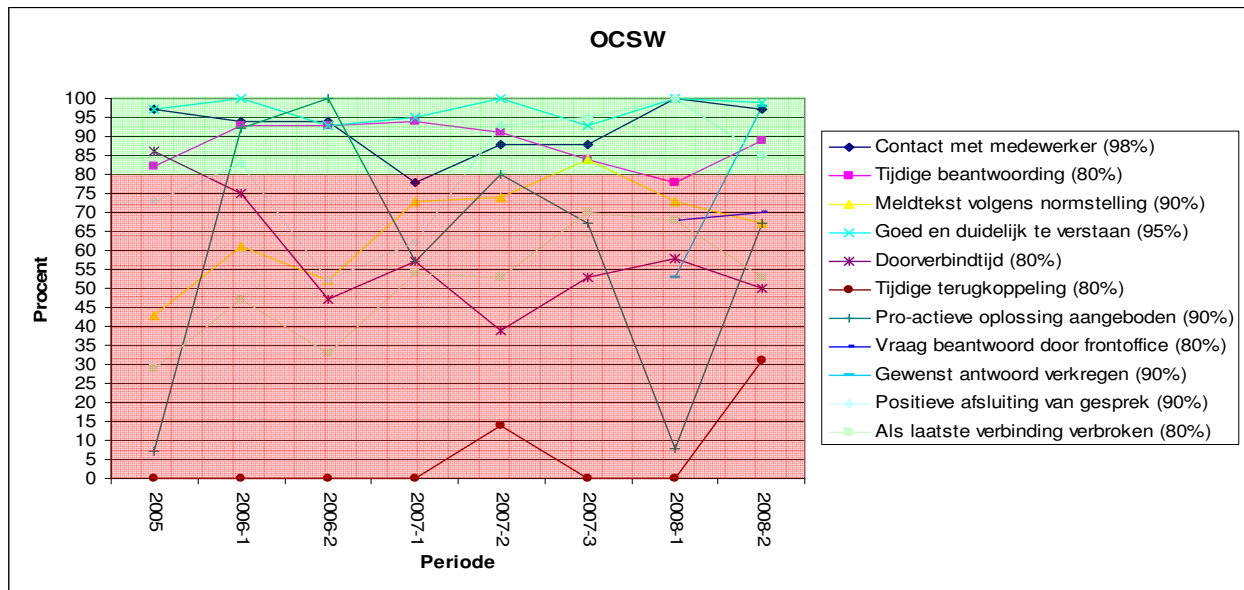
Positieve afsluiting van het gesprek:

Het gesprek wordt dvolgens een algemene fatsoenlijke bejegening afgesloten. De norm is dat dit gebeurt bij 90% van de gesprekken.

Als laatste verbinding verbroken:

Bij de gespreksafhandeling wordt de hoorn pas neergelegd nadat de beller dat gedaan heeft.

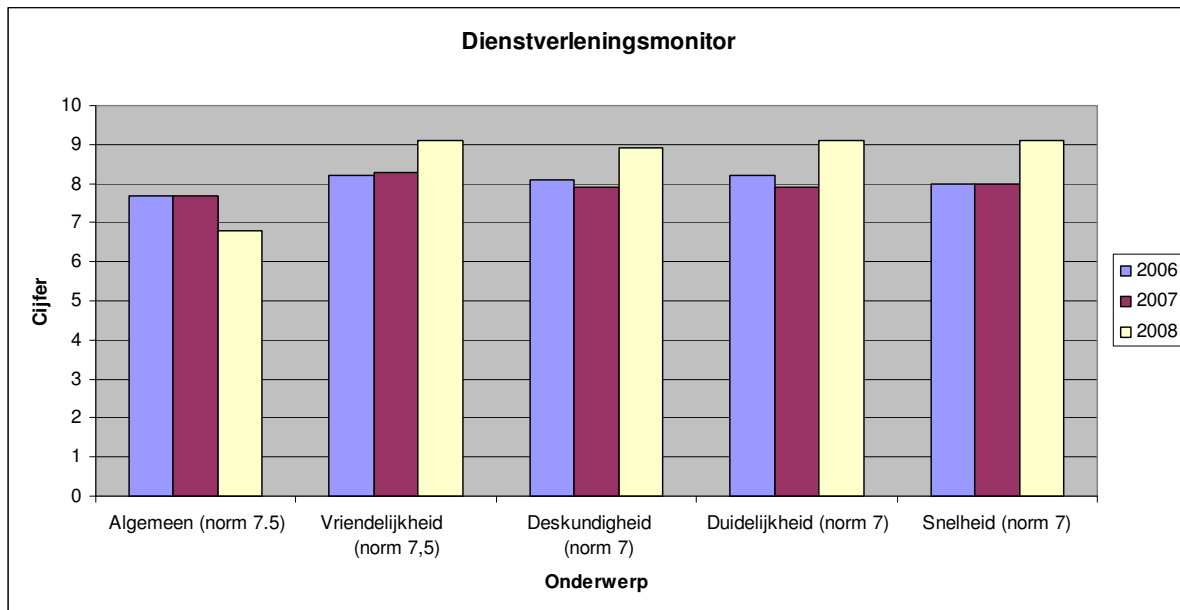




Bijlage 1b

Resultaten Dienstverleningsmonitor in eigen beheer

De dienstverleningsmonitor werd uitgevoerd door het uitreiken van vragenformulieren bij 16 balies en door de mogelijkheid te bieden vragen via internet te beantwoorden. De respons was dermate wisselend dat een weergave van resultaten per balie of dienst een niet valide beeld zou geven.



Bijlage 1c

Hieronder zijn de resultaten weergegeven van de audit schriftelijke bereikbaarheid in 2007 en 2008.

In dit onderzoek wordt getoetst op inhoud, vorm, juridische toets, email en waardering brieven door de burger.

Onderstaand schema toont de waardering van de burger van de brieven van de gemeente.



Bijlage 2

Afhandelingsnormen voortvloeiend uit visie

Afhandelingsnormen / kwaliteitshandvest	wat meten we	doel	Realisatie 2008*	Norm te realiseren uiterlijk
Balie¹				
wachttijd vrije inloop	minder dan 15 minuten	80%	77%	2012
wachttijd afspraak	minder dan 5 minuten	95%	94%	2012
Telefoon				
Opnemen	door medewerker	98%	96%	2010
Tijdigheid	binnen 30 seconden	80%	78%	2010
Meldtekst	juiste meldtekst	90%	52%	2010
Meldtekst	goed te verstaan	95%	97%	2010
Afhandeling	direct door frontoffice	80%	70%	2010
Doorverbinden	goede gespreksbegeleiding	80%	Niet gemeten	2010
Doorverbinden	maximaal 30 seconden	80%	44%	2010
Tijdige terugkoppeling	Binnen 30 seconden	80%	10%	2010
geen antwoord	pro-actieve oplossing	90%	51%	2010
Afsluiting	positief	90%	89%	2010
Afsluiting	als laatste verbinding verbreken	80%	61%	2010
Inhoudelijk juist en volledig antwoord	frontoffice	90%	87%	2010
Inhoudelijk juist en volledig antwoord binnen 24 uur (ev teruggebeld)	backoffice	90%	Niet gemeten	2011
Chat				
tijdigheid	binnen 30 seconden	80%	Niet gemeten	2012
afhandeling	direct door frontoffice	80%	Niet gemeten	2012
Mail				
registratie	binnen 5 dagen ontvangstbevestiging	98%	Niet gemeten	2012
Tijdigheid	binnen 6 weken antwoord	95%	Niet gemeten	2012
Post				
registratie	binnen 5 dagen ontvangstbevestiging	98%	Niet gemeten	2012
tijdigheid	binnen 6 weken antwoord	100%	Niet gemeten	2012

Bovenstaande normen zijn kanaalnormen. Normen voor het verlenen van specifieke diensten worden nog afzonderlijk per dienst uitgewerkt.

*) In deze kolom realisatie 2008 staan de gegevens opgenomen zoals gemeten volgens de **huidige** afhandelingsnormen.

¹ De wachttijd wordt niet bij alle diensten gemeten. De gegevens in deze tabel zijn die van de publiekshal van de DIA..

Bijlage 3

Betekenis van de projecten uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma E-overheid en dienstverlening (plus enkele andere relevante externe ontwikkelingen) voor het programma Stad&Stadhuys

Het rijk heeft in samenwerking met de andere overheden een Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) vastgesteld voor het ontwikkelen van de dienstverlening en de e-overheid. Het rijk wil de onderdelen van dit programma in overleg met andere overheden verplicht maken. Hieronder een overzicht en de betrokkenheid van Groningen.

Daarnaast is er een zestal landelijke dienstverleningsprojecten, die zichtbaar maken hoe de ontwikkeling van de E-overheid zich voltrekt en waaraan in het kader van een Actieprogramma Betere Dienstverlening, gebaseerd op het rapport van Wallage en Postma, prioriteit wordt gegeven. Groningen is na verzoek van de VNG akkoord gegaan met dit actieprogramma.

Voorziening	Omschrijving	Afspraak in NUP	Gevolgen voor gemeenten	Verplicht / bijzonderheden
e-toegang				
1. Webrichtlijnen	Technische standaard met kwaliteitseisen om te garanderen dat de websites toegankelijk en doorzoekbaar zijn.	Eind 2010 voldoen alle overheidswebsites aan de webrichtlijnen.	Gemeenten moeten hun websites aanpassen aan de richtlijnen – voor zover zij dat nog niet hebben gedaan.	Al gehanteerde standaard
2. Samenwerkende catalogi	Standaard voor het digitaal ontsluiten en koppelen van producten- en dienstencatalogi. De burger kan zo over alle partijen heen zoeken naar overheidsdiensten.	Eind 2009 gebruiken alle partijen de standaard voor hun eigen producten- en dienstencatalogus.	Gemeenten passen hun (digitale) producten- en dienstencatalogus aan conform de standaard. In de keuze welke diensten gemeente aanbieden, blijven zij autonoom.	Gebruik inmiddels wettelijke plicht op basis van de Dienstenwet. Is in uitvoering
3. Antwoord voor bedrijven	Portaal waarbij bedrijven informatie kunnen krijgen over regelgeving, vergunningen en subsidies. Bedrijven kunnen diensten elektronisch aanvragen.	Het Rijk realiseert het centrale portaal. Alle partijen hebben vóór eind 2009 hun eigen informatie via het portaal ontsloten.	Gemeenten leveren hun eigen informatie (over regelgeving en vergunningen) aan het portaal. Het beheer van de informatie ligt bij de gemeenten. Zij blijven autonoom in het afhandelen van (aan)vragen.	Aansluiting inmiddels wettelijke plicht op basis van de Dienstenwet. Is in uitvoering
4. Mijnoverheid.nl	Website waarop burgers kunnen inzien hoe zij bij diverse overheidsregistraties geregistreerd staan. Burgers kunnen diensten elektronisch aanvragen.	Mijn overheid komt nog met een gedetailleerde planning voor het aansluiten van overheidsorganisaties op mijnoverheid.nl.	Over de aansluiting van gemeenten op mijnoverheid.nl volgt nader overleg. De gemeente blijft hoe dan ook autonoom in het afhandelen van (aan)vragen.	Deelname noodzakelijk voor bereiken doelen visie (transparantie gegevensopslag voor burger)
5. Antwoord ©	Dienstverleningsconcept dat helpt de dienstverlening van de overheid te moderniseren. Het klantcontactcentrum is een organisatieonderdeel van de gemeente dat vragen van burgers (via mail, post, balie of telefoon) inneemt en afhandelt.	Voor eind 2009 hebben alle 100.000+ gemeenten een klantcontactcentrum, dat is aangesloten op het 14+nummer.	Het overgrote merendeel van de 100.000+ gemeenten zijn inmiddels aangesloten op het 14+nummer.	Geen verplichting. S&S is hierin afwachtend. De prioriteit ligt bij de bereikbaarheid van de backoffice.
e-authenticatie				
6. DigID burger	Voorziening die de mogelijkheid biedt om elektronisch de identiteit van een burger te verifiëren. Zo wordt het mogelijk om veilig persoonsgebonden digitale diensten aan te bieden. DigID wordt uitgegeven door GBO.Overheid.	Vanaf 1 juni 2009 wordt DigID toegepast bij alle dienstverlening van de overheid waarbij elektronische identificatie vereist is. Partijen stimuleren het gebruik van DigID.	Bij persoonsgebonden digitale diensten is de gemeente verplicht het DigID toe te passen. Het gebruik van eigen authenticatiemechanismen is niet toegestaan. DigID heeft praktisch geen gevolgen voor de wijze waarop de gemeente digitale aanvragen afhandelt. Het digitaliseren van de diensten zelf heeft uiteraard wel gevolgen voor de gemeente.	Geen wettelijke plicht, maar wel noodzakelijk (belangrijke pijler in i-beveiligingsbeleid, en wordt ook al gebruikt)

7. DigID-bedrijven	Voorziening die de mogelijkheid geeft om elektronisch de identiteit van een gemachtigde te verifiëren. Zo wordt het mogelijk om veilig digitale diensten aan bedrijven aan te bieden.	Er bestaat nog geen programma voor de ontwikkeling van DigID-bedrijven. Het Rijk komt nog met een voorstel voor de realisatie.	In afwachting van het rijksvoorstel zijn er nog geen gevolgen voor gemeenten. Op langere termijn kan het ontbreken van DigID-bedrijven gemeenten frustreren in hun digitale dienstverlening. Als DigID-bedrijven wordt ontwikkeld zijn de gevolgen <i>mutatis mutandis</i> dezelfde als die van DigID burger.	Nog geen plicht. Wel wenselijk/noodzakelijk. Met name voor ROEZ/bedrijvenloket
8. Gemeenschappelijke machtigings- en vertegenwoordigingsvoorziening (GMV)	Centrale voorziening die het mogelijk maakt dat een burger iemand anders machtigt om een elektronische dienst bij een overheidsorganisatie af te nemen.	De centrale voorziening voor de GMV (burger-gemachtigden) is vanaf 1 januari 2010 beschikbaar.	De GMV is nog in ontwikkeling. De precieze gevolgen voor gemeenten zijn moeilijk in te schatten. De verwachting is dat de impact niet fundamenteel verschilt van die van DigID.	Geen verplichting.
Nummers				
9. Online verbinding met centrale beheersvoorziening Burger Service Nummer (BSN)	Uniek persoonsnummer dat wordt gebruikt in de (elektronische) gegevensuitwisseling tussen overheidsdiensten. De gemeente kent het BSN toe. De BSN-nummers worden centraal aangemaakt en beheerd in de BSN Beheersvoorziening. Bevraging van de Beheersvoorziening kan via berichten en online. De bevraging online is efficiënter, flexibeler en laat werkprocessen meer geautomatiseerd verlopen.	In 2010 worden alle bevragingen van de BSN-beheersvoorziening online (via webservices) afgehandeld.	Op dit moment gebruikt ongeveer de helft van de gemeenten al de online bevraging. De overige gemeenten moeten voor 2010 hun systemen en hun werkprocessen aanpassen om ook voor hen de online bevraging mogelijk te maken.	Technisch noodzakelijk, niet verplicht. Wordt gerealiseerd in kader programma B&O.
Basisregistraties				
10 – 19 Basisregistraties www.stroomlijningbasisgegevens.nl www.vrom.nl	Het Rijk heeft besloten een stelsel van basisregistraties te implementeren. Dit stelsel zorgt ervoor dat er voor elk basisgegeven één bron bestaat. Daardoor wordt uiteindelijk bereikt dat de gebruikte gegevens van hoge kwaliteit, meer actueel en uitwisselbaar zijn. De volgende basisregistraties worden onderscheiden: - Gemeentelijke Basisregistratie Persoonsgegevens (GBA) met alle gegevens van personen; - Handelsregister met alle bedrijven en instellingen; - Basis Gebouwenregistratie (BGR) met alle gebouwen; - Basisregistratie Adressen (BRA) met alle adressen; - Basisregistratie Kadaster (BRK) met alle percelen en de kadastrale kaart waarop perceelsgrenzen staan; - Basisregistratie Topografie (BRT) met topografische kaarten met een schaal 1:10.000. Ook enkele technische voorzieningen, zoals de Overheidsservicebus, de terugmeldfaciliteit en de gemeenschappelijke ontsluiting Basisregistraties maken hiervan deel uit.			Wetgeving per basisregistratie verplicht overheden tot het exclusief gebruik van deze registraties (invoering uitgesteld tot 2010). Voor de opbouw, invoering en het onderhoud is door de raad inmiddels een structureel bedrag van € 500.000,= beschikbaar gesteld. Van fundamenteel belang in kader i-architectuur dienstverlening
Dienstverleningprojecten in kader actieprogramma				
Omgevingsvergunning www.omgevingsvergunning.vrom.nl	Met de Wabo wil de VROM verschillende vergunningen zo veel mogelijk samenvoegen in één omgevingsvergunning. Wie bijvoorbeeld een huis, fabriek of schuur wil bouwen, verbouwen, oprichten of gebruiken, krijgt nu nog te maken met veel vergunningen en voorschriften voor wonen, ruimte en milieu, met de daarbij behorende criteria, procedures, ambtelijke loketten, afhandelingstermijnen, leges en toezichthouders. De omgevingsvergunning kan bij één loket worden aangevraagd. Er gaat één procedure voor gelden waarop één besluit volgt.			Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht, invoering 2010. Concernproject loopt, afstemming met programma B+O vindt plaats.

Landelijk digitaal loket Schoolverlaten	Het Ministerie van OCW stelt landelijk één digitaal loket in waarbij onderwijsinstellingen voortijdig schoolverlaters melden aan de gemeenten en de RMC (= Regionale Meld- en Coördinatiefunctie) -regio's. Dit loket wordt per RMC-regio ingevoerd tussen 1 augustus 2008 en 1 september 2009. Het project wordt volledig gefinancierd door OCW. Het project maakt gebruik van de GBA en het BSN als belangrijke bouwstenen van de e-overheid.	Wetgeving is onderweg. Wordt uitgevoerd in kader RMC (OCSW, leerlingzaken)
WMO/ Regelhulp	Regelhulp is een webapplicatie die ervoor zorgt dat gehandicapten, zieken en ouderen op één plek terecht kunnen voor informatie over alle relevante overheidsvoorzieningen. Regelhulp maakt deel uit van het programma Stroomlijning Indicatieprocessen in Zorg en Sociale Zekerheid, in 2006 opgezet door de ministeries van VWS en SZW, samen met UWV, CWI en CIZ. Regelhulp maakt gebruik van BSN en in de toekomst ook van DigID en het GBA als belangrijke e-bouwstenen.	Hulpmiddel zonder wettelijke plicht. De regio Groningen kent een eigen kennissysteem voor uitvoering van de WMO. Heeft een relatie met de kennisbank. Uitvoering ligt bij HVD.
Verwijsindex Risicogeregieren	Veel instellingen en professionals werken vanuit hun eigen invalshoek aan problemen van of met jeugdigen. De verwijsindex is een landelijke database voor hulpverleners die bijhoudt hoeveel risico's over een jeugdige worden gemeld. De verwijsindex maakt gebruik van GBA en BSN als belangrijke e-bouwstenen.	Wijziging Wet op de Jeugdzorg is onderweg. Deze verplicht Colleges tot melding van schooluitval in kader van de verwijsindex. Uitvoering in kader lokale verwijsindex (regie OCSW)
Dienstenrichtlijn 1-loket	Dienstverrichtende bedrijven die hun activiteiten willen uitbreiden naar andere Europese lidstaten, worden op dit moment nog belemmerd door nationale wet- en regelgeving. De Europese Dienstenrichtlijn is erop gericht deze belemmeringen weg te nemen. De richtlijn verplicht tot het inrichten van een elektronisch Eén-loket. Voor deze transacties via het Eén-loket kan op termijn gebruik gemaakt worden van een groot aantal bouwstenen van de e-overheid: het Nieuw Handelsregister (NHR), het Bedrijfsnummer en de DigID-bedrijven.	Verplichting overeenkomstig de Dienstenwet. Implementatie is door S&S opgepakt, wordt in juni overgedragen aan ROEZ (bedrijvenloket).
Digitaal Klant Dossier (DKD) www.dkd.nl Daarmee samenhangend de Wet eenmalige gegevensuitvraag Werk en Inkomen	CWI, UWV en gemeenten leggen veel gegevens van hun klanten vast in hun geautomatiseerde systemen. Via het Digitaal Klantdossier (DKD) werk en inkomen worden veel van deze gegevens ontsloten voor de klant (via internet) en de medewerkers van CWI, UWV en de gemeenten (via Suwinet-Inkijk). Het DKD maakt het mogelijk dat gegevens van klanten eenmalig worden uitgevraagd en vervolgens worden hergebruikt door andere overheden in de SUWI-keten, hetgeen de wet eenmalige uitvraag voorschrijft	Bestaande of onderweg zijnde wijzigingen van de Wet SUWI. Afstemming met ontwikkeling mid-office noodzakelijk.
Overige ontwikkelingen		
Kwaliteitshandvest www.kwaliteitshandvest.nl	Het kabinet en de VNG streven ernaar dat alle overheidsorganisaties met burgercontacten uiterlijk in 2011 werken met een kwaliteitshandvest. Een kwaliteitshandvest bestaat uit een aantal beloften over de kwaliteit van de dienstverlening van een instantie in de publieke sector. Oftewel: zeggen wat je doet en doen wat je zegt.	Geen wettelijke verplichting. In kader van de visie 2014 wordt een kwaliteitshandvest opgesteld, gepubliceerd en ontwikkeld.
Normenkader Bedrijfsleven. www.minderregelsmeer.service.nl/	Diverse gemeenten sluiten het convenant 'Verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk voor ondernemers' af met de staatssecretaris en het MKB. Met dit convenant willen de partijen ondernemerschap en innovatie stimuleren door de regeldruk te verminderen en de dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. Het gaat om de volgende 10 servicenormen: 1. afhandeltermijnen zijn eenduidig 2. de gemeente anticipeert op termijnoverschrijding 3. dienstverlening is transparant 4. contacten zijn professioneel en capabel 5. lasten van toezicht zijn beperkt 6. toegankelijkheid krijgt aandacht 7. informatie is actueel 8. klantgericht en betrokken 9. deugdelijke besluitvorming 10. administratieve lasten zijn beperkt	Medio april 2009 heeft Jaap Dijkstra, wethouder EZ, samen met staatssecretaris Frank Heemskerk en Loek Hermans, de voorzitter van MKB Nederland, het convenant getekend. Voor het onderdeel verbetering dienstverlening gaat het om het toepassen van (10) servicenormen voor bedrijven. Senter Novem gaat Groningen helpen bij het implementeren van deze servicenormen.

Bijlage 4

Ketenpartners dienstverlening

N.B. deze opsomming is niet uitputtend en in willekeurige volgorde.

- Rijksuniversiteit Groningen
- Hanzehogeschool Groningen
- IB-Groep
- UWV/werkbedrijf
- Belastingdienst
- Kadaster
- Kamer van Koophandel
- Centraal Bureau Rijvaardigheid (CBR)
- Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)
- Martini Ziekenhuis
- Jeugdzorg
- MJD
- Overige (vrijwilligers)organisaties voor maatschappelijk ondersteuning
- Woningcorporaties
- Advocaten
- Makelaars