

Bestuursdienst



Directie MID/Otter

Onderwerp Voortgang programma's B+O en S&S

Bezoekadres
Wagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Wij zijn met het openbaar
vervoer bereikbaar,
buslijnen
1, 2, 3, 5, 6, 11, 13, 16

Informatie over
vertrektijden krijgt u via
0900-92 92

Telefoon 050 367 77 08

Bijlage(n)

Ons kenmerk BD 09.2055081

In uw antwoord graag datum
en kenmerk vermelden.

Datum **23 SEP 2009** Uw brief van

Uw kenmerk

E-mailadres
bestuursdienst@bsd.
groningen.nl

Website
www.groningen.nl

Geachte mevrouw/heer,

Op 30 oktober 2008 informeerden wij u over de voortgang 2008 van de programma's Bedrijfsvoering + Organisatieontwikkeling en Stad & Stadhuis.

In deze brief (nummer BD 08.1646892) hebben wij u geïnformeerd over de resultaten van de beide programma's. In deze brief hebben we ook gemeld dat wij met ingang van de rekening 2008 in de (reguliere P&C) verantwoordingsdocumenten rapporteren over de programma's.

In het voorjaarsdebat hebben we echter toegezegd u in oktober 2009 afzonderlijk te informeren over de stand van zaken. Daarvoor dient deze brief.

In het vervolg informeren we u, zoals eerder gemeld, via de reguliere begrotings- en rekeningscyclus.

In deze brief informeren we u uitgebreider over drie belangrijke ontwikkelingen. De overige ontwikkelingen worden puntsgewijs opgesomd.

Drie thema's.

Afhandeling e-mail.

Veel burgers benaderen de gemeente via de e-mail. De afhandeling hiervan is voor verbetering vatbaar. Mede gebaseerd op de opmerkingen van de ombudsman hebben wij een analyse gemaakt van de e-mailproblematiek en zijn we gestart met de aanpak van deze problemen. Zo hanteren we op dit moment de auto-reply op de grootste e-mailpostbus. Burgers krijgen een automatische bevestiging van de ontvangst van hun e-mail. Er staat nog een groot aantal andere verbetering op de rol en deze worden in 2009 en 2010 uitgevoerd.



Voorzieningen tussen de frontoffice en de backoffice.

Via het e-loket (de frontoffice) voorzien wij de burgers van informatie. In de backoffice hebben wij de gegevens (eenmalig) opgeslagen. Om de gegevens uit de backoffice om te zetten in informatie voor burgers ontwikkelen we op dit moment de gemeentelijke "virtuele" midoffice. In deze midoffice koppelen we werkprocessen met technische infrastructuur, met als doel eenvoudiger en efficiënter de burgers van dienst te kunnen zijn. Zo is het afgelopen seizoen zonder problemen het bestelproces van de kaartjes bij de Oosterpoort/de Stadsschouwburg gelopen via de gemeentelijke midoffice en publiceren we taxatieverslagen van Belastingen door gebruik te maken van de midoffice. Het is de bedoeling dat we komende jaren een groot aantal interne werkprocessen, primaire processen en dienstverleningsprocessen ontwikkelen via deze gemeentelijke midoffice.

Basisregistraties.

Het vormgeven van de basisregistraties heeft een hoge prioriteit binnen het programma. Binnenkort sluiten we de dienstprocessen aan op de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Eind 2009 is de Basisadministratie Adressen & Gebouwen, conform met het Rijk gemaakte afspraken, een feit en aangesloten op het landelijk netwerk. Basisregistraties zijn wettelijk verplicht, maar voorzien ook de gemeentelijke organisatie van informatie. Hierdoor kunnen we de burgers nog beter van dienst zijn.

Opsomming belangrijke andere thema's.

In 2009:

- kunnen burgers bij alle fysieke loketten terecht voor de 10 belangrijkste producten van de gemeente, de zogenaamde A-producten;
- is de inventarisatie doorontwikkeling e-loket afgerond;
- is de aanbesteding voor de telefooncentrale gestart;
- is het plan voor de verbetering van de website van de gemeente in uitvoering genomen. Zo is inmiddels de zoekfunctie aangepast zodat de 100 veel gestelde vragen gemakkelijk vindbaar zijn voor de burger (en de medewerkers die burgers informeren);
- zijn afspraken gemaakt voor het aanpassen van alle gemeentelijke brieven aan de schrijfwijzer;
- maken alle wijkwebsites gebruik van de gemeentelijke faciliteiten;
- willen we meer inzicht hebben in de ontwikkeling van het personeel. Om te kunnen sturen op onze personeelsontwikkeling hebben we een pakket aangeschaft dat ons hierbij ondersteunt. Eind 2010 maken we maximaal gebruik van dit pakket;
- hebben we maatregelen genomen om beter grip te hebben op de bij onze gemeente in gebruik zijnde software;
- hebben we samen met de provincie een concernfunctionaris informatie-beveiliging aangesteld en hebben we een meerjarenperspectief geschetst van de ontwikkeling van de informatiebeveiliging bij de gemeente. We maken intern



afspraken en er ligt een voorstel voor de technische componenten waarmee we veilig met de buitenwereld kunnen communiceren;

- loopt de aanbesteding van een nieuw financieel systeem, ondanks een aantal tegenslagen, nog steeds volgens plan. De voorlopige gunning is eind september voorzien;
- is een groot aantal interne werkprocessen gedigitaliseerd (o.a. klachten, schuldhulpverlening, facturen, inkoop);
- hebben we de kernregistratie Bedrijven en Instellingen gerealiseerd.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders
van Groningen,

de burgemeester,

de secretaris,