

3Afdeling Directie Middelen
Onderwerp voortgang programma's B⁺O en S&S

Bezoekadres
Waagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

De leden van de raad van de
gemeente Groningen
te
GRONINGEN

GRIFFIE	
reg.nr.	GR081746580
ingek.	30 OKT 2008
class.	-2 0751
te beh. door:	GR
kopie gez. aan:	

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 08.1646892

Datum 30 OKT 2008 Uw brief van

Uw kenmerk

In uw antwoord graag
datum en kenmerk
vermelden.

E-mailadres
bestuursdienst@bsd.gro
ningen.nl

Website

Geachte heer, mevrouw,

Op 20 februari 2008 informeerden wij u over de uitvoeringsplannen 2008 van de concernprogramma's Stad en Stadhuis (S&S) en Bedrijfsvoering & Organisatieontwikkeling (B⁺O) onder briefnummer BD08.1578293. Beide programma's gaan over het verbeteren van de dienstverlening aan burgers, maar ook aan het bestuur en aan de interne organisatie van de gemeente Groningen. In deze brief willen we u graag op de hoogte brengen van de aandachtspunten en enkele in het oog springende resultaten van de beide programma's. Voor een totaalbeeld van de inhoudelijke voortgang van de deelprojecten binnen de programma's verwijzen wij naar de voortgangsrapportage in de visietrommel.

Tot slot informeren we u over enkele actuele ontwikkelingen die van invloed zijn op onze visie op publieke dienstverlening.

De programma's.

Beide programma's hebben een jaarplan opgesteld dat grotendeels volgens planning loopt. Voor een aantal projecten is de komende periode extra aandacht nodig. Binnen Bedrijfsvoering en Organisatieontwikkeling gaat het met name om de professionalisering van de financiële functie.

Het voorbereiden van de aanschaf van een nieuw financieel systeem is een complex traject, vooral omdat er veel partijen bij betrokken zijn. Inmiddels heeft er een externe second opinion plaatsgevonden op de afwegingen met betrekking tot een nieuw financieel systeem (zoals randvoorwaarden, gevolgen en efficiency). Daarnaast is er, met ondersteuning van een externe partner een plan van aanpak voor het aanbestedingstraject voorbereid. Een invoeringsdatum van 1 januari 2010 is niet reëel. We koersen daarom op een gefaseerde invoering voor 1 januari 2011.

Binnen Stad & Stadhuis richt onze aandacht zich met name op het verbeteren van de dienstverlening aan burgers. Kernacties die hierbij van belang zijn: de

CHERIE

1911



aanschaf van een nieuwe telefooncentrale (belemmeringen in techniek wegnemen), invoeren van een concern kwaliteitshandvest (wat is onze kwaliteit van dienstverlening), het binnen de nieuwe corporate huisstijl van de gemeente ontwikkelen van één stijl van dienstverlening en trainingen voor frontofficemedewerkers.

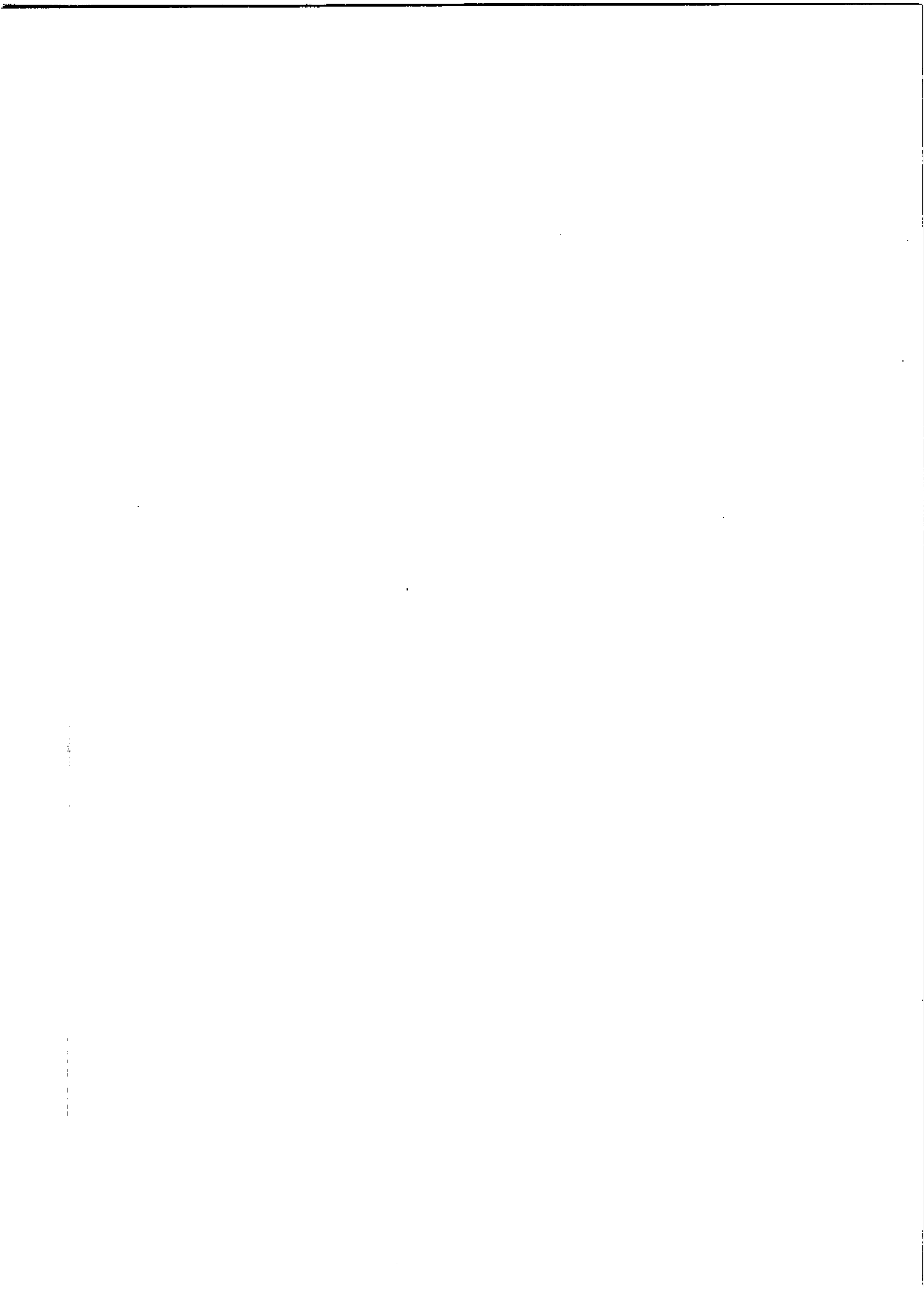
In het oog springende resultaten.

Stad & Stadhuis:

- Nieuw is het chatten, waarbij burgers direct en gemakkelijk contact hebben met een medewerker van de gemeente. De klanttevredenheid over deze laagdrempelige manier van contact met de gemeente is hoog.
- De pilot A-producten (= 10 basale gemeentelijke producten zijn verkrijgbaar bij alle 5 grote publieksloketten) levert de eerste concrete bijdrage aan de ontwikkeling naar een brede frontoffice.
- Deze zomer zijn de eisen voor de nieuwe telefooncentrale geïnventariseerd: een belangrijke voorwaarde op weg naar de realisatie van één moderne telefonieomgeving.
- De portal mijnwijk.groningen.nl vult zich inmiddels met bijdragen op de tientallen verschillende wijkpagina's; en geeft concreet uitvoering aan het convenant dat met de wijkorganisaties is gesloten.
- Groningen is sinds juni aangesloten op www.petities.nl en de bekendmakingen zijn ontsloten via www.overheid.nl: dit zijn de voorbeelden van de projecten die gaan over burgerparticipatie binnen het programma.
- Het Europese project Smart Cities is door Europa goedgekeurd, wat inhoudt dat het driejarige project op het gebied van digitale dienstverlening met internationale partners start in september 2008. Het doel van het project is onder meer om slimme en goed werkende digitale oplossingen (van elders en vice versa) toe te passen.

Bedrijfsvoering + Organisatieontwikkeling:

- De implementatie van digitale factuurverwerking verloopt voorspoedig. Dit project gaat over het op de meest efficiënte wijze verwerken van digitale facturen, met als doel het verminderen van handelingen en het digitaal verwerken van verzamelfacturen. De eerste versie van het systeem is opgeleverd en het testen van het systeem is zeer positief verlopen.
- Vanuit het e-bureau wordt stevig getrokken aan de ontwikkeling en het beheer van digitale media en toepassingen die via het internet lopen. Daarnaast verloopt de totstandkoming en introductie van de nieuwe huisstijl volgens plan.
- Binnen het project vernieuwing DIV-functie heeft nu al een groot aantal DIV-medewerkers trainingen gevolgd om in te kunnen spelen op de toekomstige (meer digitale) DIV-functie. De trainingen zullen in 2008 verder worden voortgezet.





- Digitalisering: Digitaal@Work: Het proces evenementenvergunningen is in februari 2008 succesvol geïmplementeerd en heeft gediend als pilot voor de Omgevingsvergunning.
- De basisregistratie personen (GBA) functioneert volgens (wettelijk) plan vanaf medio 2007 en de basisregistratie gebouwen (BAG) moet per 1 juli 2009 wettelijk zijn ingevoerd.

Deze rapportage (en het visietrommel-document) is de laatste die wij u per brief aanbieden. Met ingang van de rekening 2008 zal de rapportage over de programma's plaatsvinden via de verantwoordingsdocumenten die wij u in het reguliere proces aanbieden.

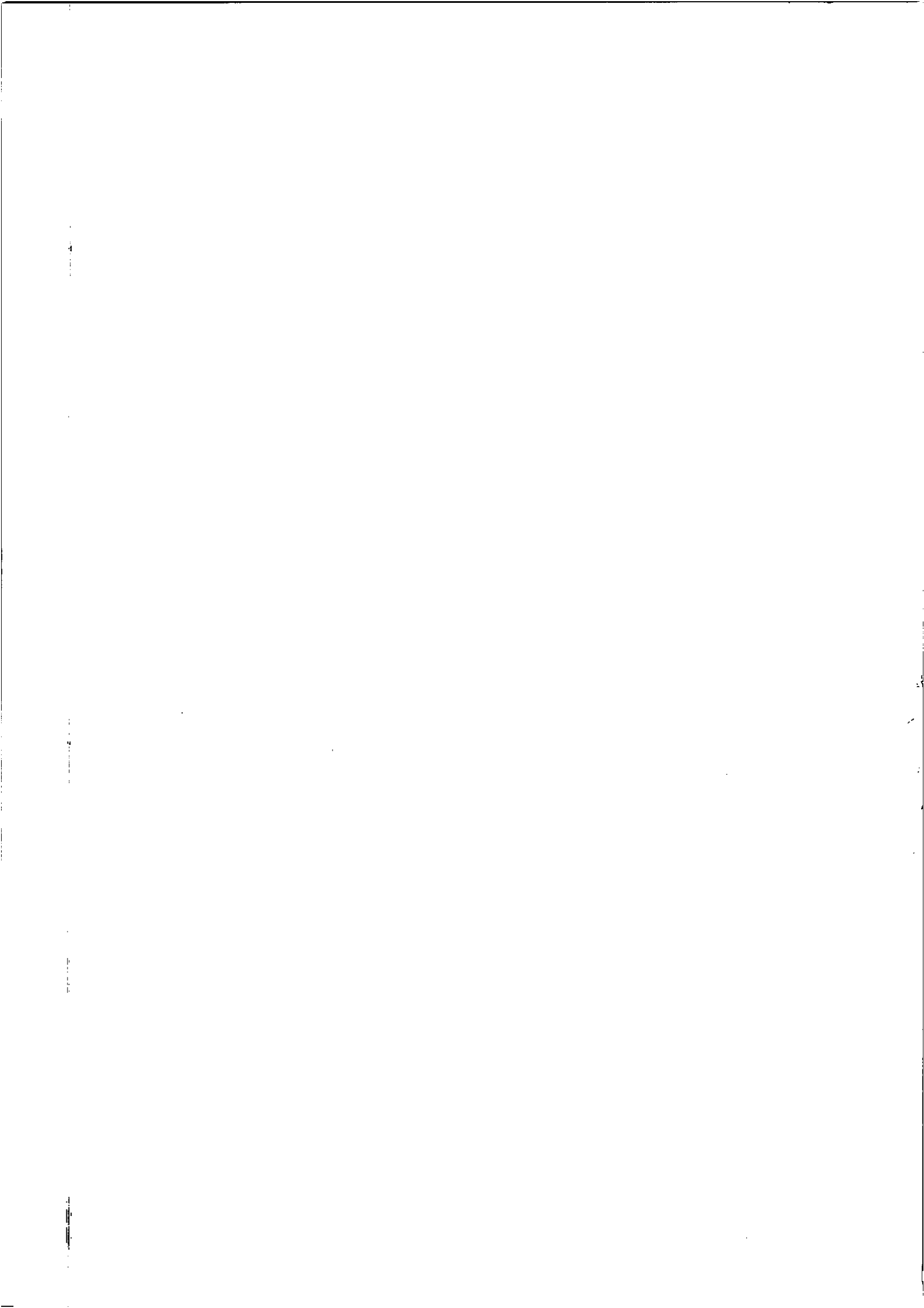
Actualisering visie publieke dienstverlening.

We willen de visie op publieke dienstverlening actualiseren. Aanleiding hiervoor zijn ontwikkelingen bij de rijksoverheid, veranderende wetgeving en veranderende verwachtingen bij de burger. Deze ontwikkelingen lichten we hieronder toe. Begin volgend jaar willen wij de geactualiseerde visie op publieke dienstverlening met u bespreken.

Begin juni 2008 heeft het kabinet de visie 'Betere Dienstverlening Overheid' en het bijbehorende actieprogramma Dienstverlening en e-overheid aangeboden aan de Tweede Kamer. Het beschrijft het geheel aan ambities en activiteiten van het kabinet om de dienstverlening door de overheid te verbeteren. Van belang is dat er merkbare verbeteringen voor mensen worden doorgevoerd. Het programma beschrijft dat prioritering nodig is (via zes voorbeeldprojecten) voor het te halen resultaat, en geeft aan dat gemeenten hierop extra ondersteund worden.

Naast de rijksoverheid is de burger zelf een belangrijke speler in het veld. Deze burger baseert zijn verwachtingen op de vormen van dienstverlening elders in de samenleving en verwacht van de gemeente dezelfde kwaliteit. De kwaliteit is overigens niet altijd per se beter. Ook stelt de overheid soms andere eisen.

Belangrijke ontwikkelingen die van invloed zijn op onze dienstverlening zijn verder de verplichte wettelijke bepalingen zoals de basisregistraties, de omgevingsvergunning, het kwaliteitshandvest en de EU dienstenrichtlijn. Daarnaast zijn er overige landelijke ontwikkelingen en voorbeelden van elders goed werkende oplossingen zoals onder andere Antwoord@/14+ nummer, Burgerservicecode en frontoffices die door meerdere gemeenten gemeenschappelijk worden ontwikkeld (GovUnited). Deze ontwikkelingen nemen we mee bij de actualisering van de visie op publieke dienstverlening.





We vertrouwen erop u met deze voortgangsrapportage voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders
van Groningen,

De burgemeester,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Wallinga'.

De secretaris,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. van der Meulen', with a horizontal line underneath.

