



GEMEENTE
WIJCHEN

Dienstverleningsconcept 2010-2015

Realisatieplan Andere Overheid

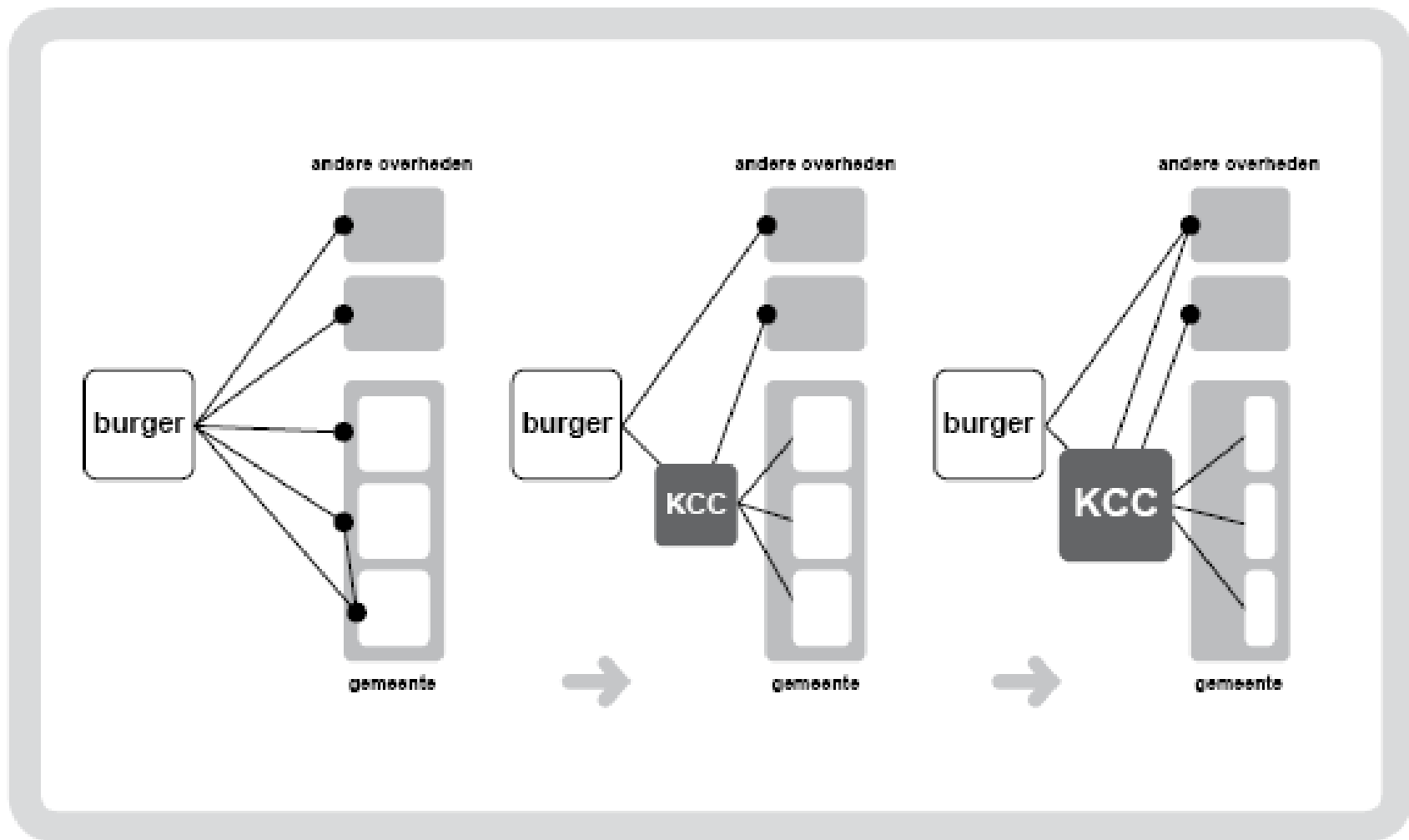


GEMEENTE
WIJCHEN

ONTWIKKELINGEN DIENSTVERLENING

- 2004; VNG commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma);
- 2005; BurgerServiceCode opgesteld;
- 1 juli 2007; één loket'-programma met de titel "Overheid heeft *Antwoord*©".
- 2008; akkoordverklaring Nationale Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP) tussen Rijk, provincies en gemeenten en waterschappen getekend.

Overheid heeft Antwoord © concept





GEMEENTE
WIJCHEN

Uitdagingen gemeenten 2010-2015

Begin 2012 één gemeentelijke Klant Contact Centrum
2015 gemeente dé toegangspoort voor de landelijke
overheid

- ICTU verantwoordelijk voor landelijke generieke voorziening
 - Gemeenten verantwoordelijk voor de implementatie van *Antwoord©*



GEMEENTE
WIJCHEN

Antwoord@ wijchen *WAAR STAAN WE NU ?*

- Werkwijze informatiecentrum:
 - Uitreikbalie;
- Vraagwijzer;
- Digitaal loket in ontwikkeling:
 - E formulieren;
 - Bereken uw recht;
 - Regelhulp;



GEMEENTE
WIJCHEN

- Overkoepelend programma “Andere Overheid”;
- Basisregistraties op orde;
- Kwaliteitshandvest;
- Servicenormen;
- Protocollen bellende, bezoekende burger en schrijven van brieven;
- 14+ netnummer;
- Contentcollectie;
- Benchmark; waar staat je gemeente.



GEMEENTE
WIJCHEN

Dienstverleningsconcept

- Dienstverlening raakt hele organisatie;
- Gaat iedereen aan en vraagt van iedereen een bijdrage;
- Ambtelijk en bestuurlijk commitment.

Betere dienstverlening

Dienstverleningsconcept

Realisatieplan Andere Overheid

RAAD

Docu-
ment
Mane-
ge-
ment-
systeem

Digi-
taal
Klant
dossier

Basis
registra-
ties

14+
Net
Nummer

Klant
volg
systeem

Website

Kennis
bank

Mid-
Office

College

Klantcontactcentrum

Kwaliteits
handvest

Service
normen

Prestatie
afspraken

Back Office

Ambt.

O
R
G
A
N
I
S
A
T
I
E



GEMEENTE
WIJCHEN

Ambitieniveau

- Klantgerichte, integrale, toegankelijke en professionele dienstverlening;
- Doorlopend verbeteren;
- Servicenormen doorontwikkelen;
- Sneller en beter dan wettelijk vereist;
- Slimme oplossingen te zoeken binnen de beschikbare budgetten



GEMEENTE
WIJCHEN

Kaders

- Eén- loketgedachte
- Bereikbaarheid dienstverlening
- Informatievoorziening
- Transparante werkwijze en procedures
- Eenmalige gegevensuitvraag
- Beschikbare producten
- De rol van de burger
- Tarieven
- Bejegening



GEMEENTE
WIJCHEN

Dienstverleningsconcept versus realisatieplan Andere Overheid

- Informatiearchitectuur om kaders vorm te kunnen geven



GEMEENTE
WIJCHEN

Huidige situatie



burger



bedrijf





GEMEENTE
WIJCHEN

Oftewel:

“De verkokerde gemeente”

- Sectorale indeling
- Loket per sector
- Eigen gegevensverzamelingen

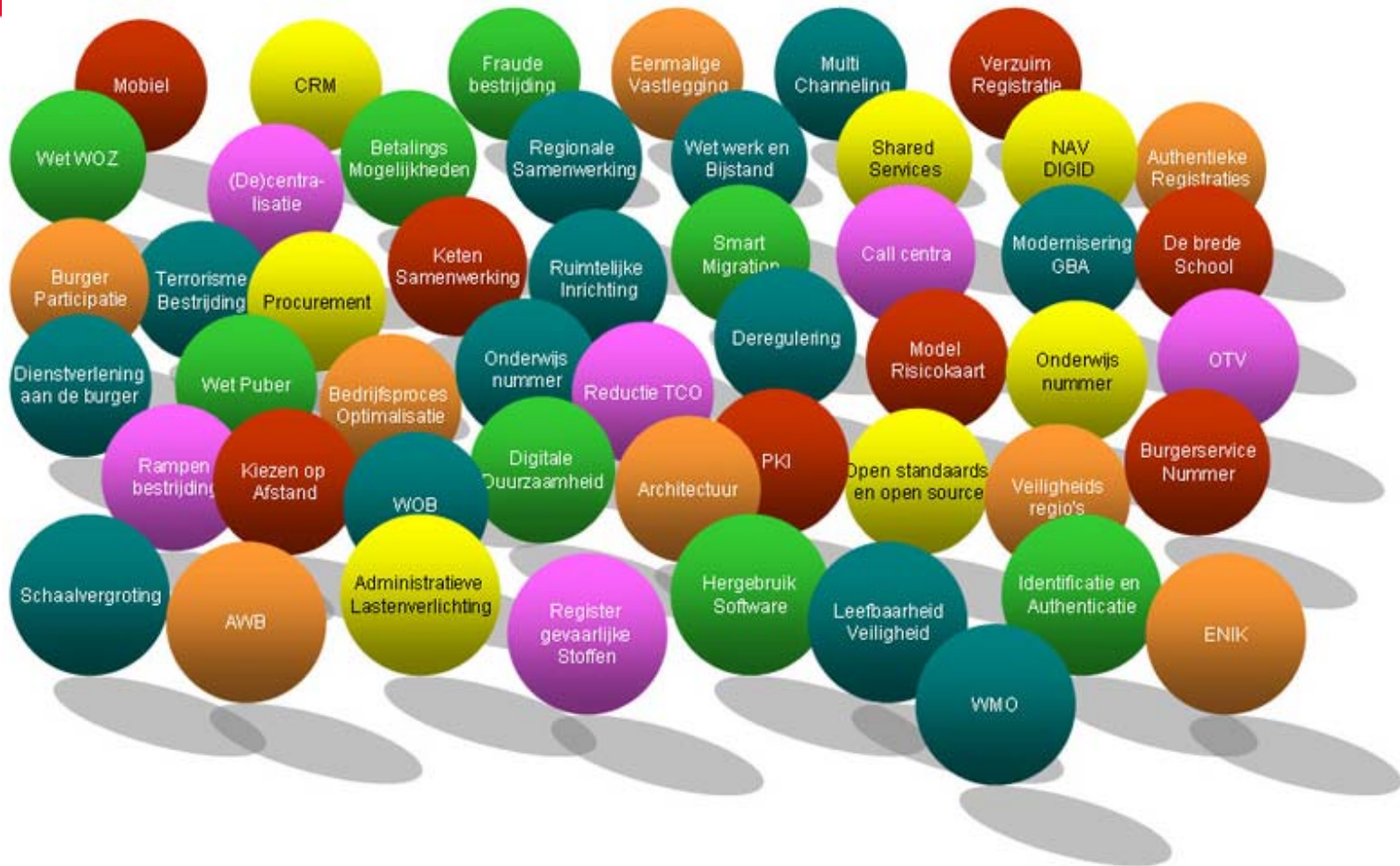
“Het moet anders”

- Andere Overheid/Wetgeving



GEMEENTE
WIJCHEN

De Ballenbak.....





GEMEENTE
WIJCHEN

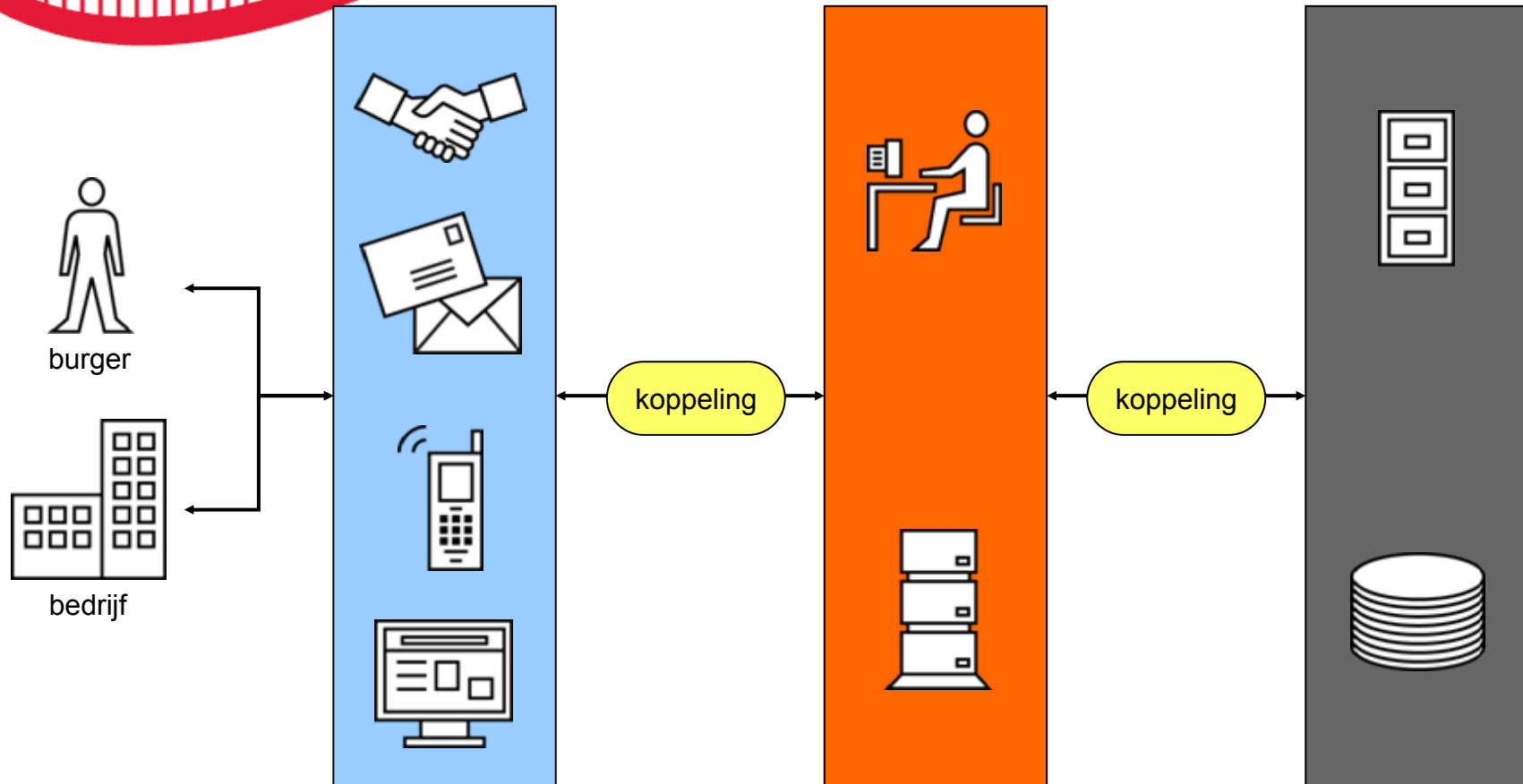
Andere Overheid/NUP

- EGEM-ondersteuning bij planning
 - Inventarisatie, stroomlijning, en planning van projecten
 - NUP (Nationaal Uitvoerings Programma)
 - Nadere prioritering via wetgeving
- ➔ Structuur in ballenbak

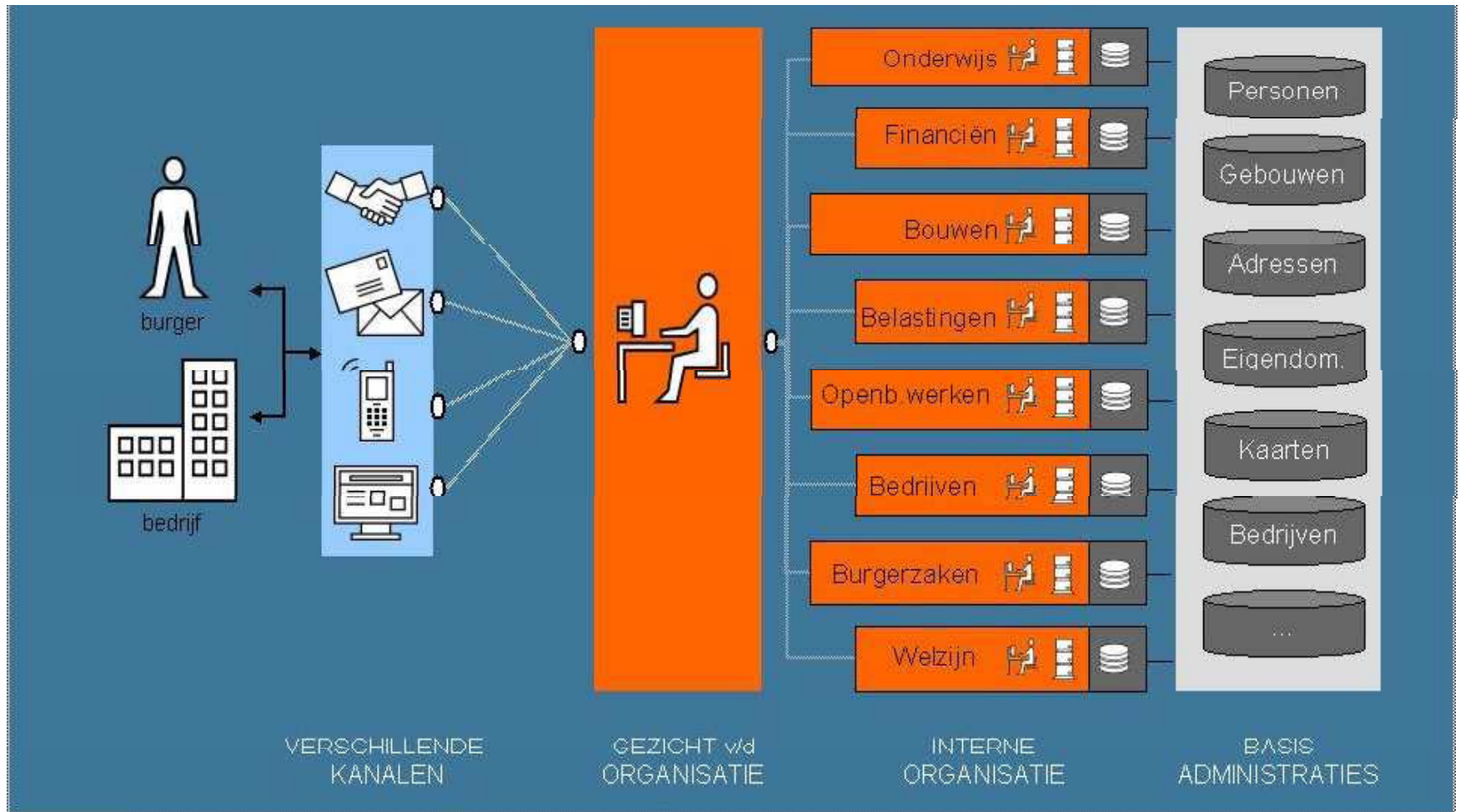


GEMEENTE
WIJCHEN

Andere Overheid



Zo mooier?





GEMEENTE
WIJCHEN

Aanpak

- **Propositie samen met EGEM-i**
 - Inventarisatie/Analyse
 - Plan van aanpak
- **Realisatieplan**
 - Overzicht lopende en te starten projecten
 - Inzicht in randvoorwaarden
 - Personeel
 - Organisatorisch
 - Automatisering
 - Kosten



GEMEENTE
WIJCHEN

Wat mag het kosten?

- € 50/inwoner (landelijke norm)
- In Wijchen al enkele projecten (deels) uitgevoerd binnen aanwezige budgetten; restant nog in inventarisatie

Geïnterpreteerde kosten bij 64 Gemeenten
€ 40/inwoner (tot nu toe)



GEMEENTE
WIJCHEN

Geïntentariseerde Kosten Wijchen

- Projectkosten zover bekend:
 - Programmatuur (€ 470.000 t/m 2013)
 - Apparatuur (onbekend)
 - Implementatie (binnen programmatuur)
- Voortschrijdend
 - Inventarisatie omvat “restkosten”
 - Nog veel in ontwikkeling



GEMEENTE
WIJCHEN

Dekking in Begroting 2010

- Opgenomen in Kaderbrief 2009:
 - Jaarlijks € 131.000
 - Vastgesteld in Raadsvergadering november
- Opgenomen in Realisatieplan:
 - Jaarlijks € 131.000 (Toereikend voor 2010-2011 Wettelijk verplichte projecten)



GEMEENTE
WIJCHEN

Wat levert het NUP/Anderere Overheid gemeenten op?

Teylingen, Eindhoven, Nijmegen en Haarlem

- **Harde baten**
 - Kortere doorlooptijden
 - Lagere kosten voor fysiek archiefbeheer
 - Minder baliecontacten



GEMEENTE
WIJCHEN

Wat levert het NUP/Andere Overheid gemeenten op?

- **Zachte baten**
 - Minder bezwaarschriften
 - Bereikbaarheid
 - Zelfredzaamheid
 - Waar voor je geld



GEMEENTE
WIJCHEN

VRAGEN?