

Bijlage 2

Bestuurlijke uitwerking proeftuin dienstverlening

Dienstverlening is bepalend voor de ervaringen van burgers, bedrijven en instellingen met de gemeente. Een negatieve ervaring werkt sterker door dan een positieve. Wanneer iemand niet goed te woord gestaan wordt of te lang moet wachten, heeft dit consequenties voor het beeld van gemeentebesturen. Daarom organiseren we onze dienstverlening zo goed mogelijk, ook in een tijd van (financiële en technologische) uitdagingen. Op die manier houden burgers, bedrijven en instellingen vertrouwen en kan het lokale bestuur krachtig opereren.

Deze uitdaging gaan we in de Drechtsteden graag samen aan. We werken voor meerdere gemeentebesturen, die hun eigen kleur aan de dienstverlening geven. In de organisaties erachter heeft de regionale stuurgroep dienstverlening de afgelopen jaren een stevige basis voor samenwerking gelegd. In 2009 mondde dit uit in een gezamenlijke visie: de regionale visie op dienstverlening. We hebben ons alle 6 hebben verbonden aan de inhoudelijke uitgangspunten van deze visie, inclusief het landelijke *Antwoord*[®] concept: elke gemeente biedt in 2015 één duidelijke ingang voor vragen van burgers, bedrijven en instellingen. We werken in de proeftuin dienstverlening verder aan de realisatie van de visie. De werkwijze in de proeftuin maakt het mogelijk om te versnellen op het destijds gekozen tempo.

We willen voortbouwen op het gelegde fundament van samenwerking, zodat we de opbrengsten ervan kunnen verzilveren. In de proeftuin werken we 'als ware het één netwerkorganisatie' met zulke afspraken. Tijdens de proeftuinperiode (januari tot december 2012) evalueren we deze manier van werken. We hebben te maken met een duidelijk bestuursopdracht. We maken concrete werkafspraken over prioriteiten, bemensing en financiering. Eind 2012 hebben we concrete verbeteringen in kwaliteit en efficiency gerealiseerd en ervaringen opgedaan met deze manier van samenwerken.

In de afgelopen maanden hebben de betrokken ambtenaren met enthousiasme plannen uitgewerkt. In dit voorstel beschrijven we als ambtelijke kerngroep de opbrengsten, de opzet en risico's van de proeftuin. Aan het einde van dit voorstel vragen we u akkoord te gaan met deelname aan de proeftuin. Voor de uitvoering van het *proeftuin concept* zijn geen extra middelen nodig. Voor de uitvoering van de *projecten in de proeftuin* werken we met bestaande middelen en capaciteit; lokaal en van het regionale programma. Op basis van de beschikbare en benodigde capaciteit en middelen stellen we prioriteiten in de uit te voeren projecten. Daarnaast is voor de uitvoering van de inhoudelijke projecten mogelijk aanvullende financiering nodig, maar nooit meer dan bij lokale uitvoering. Voor eventuele aanvullende financiering van inhoudelijke projecten komen we te zijner tijd bij u terug.

Wat levert de proeftuin ons op?

Onze organisaties worden krachtiger en efficiënter door intensivering van samenwerken. In de proeftuin dienstverlening willen we tegelijkertijd zichtbaar resultaat boeken, ambitie tonen en leren van de samenwerking. Het is een succes als we voortgang boeken op drie terreinen:

1. *Strategisch inhoudelijk: inspelen op veranderingen in onze omgeving*

Alleen kunnen we de uitdagingen in onze omgeving nauwelijks bijbenen. Toenemende eisen van burgers, bedrijven en instellingen, technologische ontwikkelingen, bezuinigingen, het *Antwoord*[®] concept en veranderende wetgeving maken vernieuwing noodzakelijk. Dit vraagt innovatiekracht, deskundigheid en investeringen die we lokaal moeilijk of niet kunnen realiseren. Gezamenlijk kunnen we dit wel efficiënt en goed doen. Ook omdat onze organisaties al sterk verweven zijn door regionale ondersteuning van de primaire processen en condities voor samenwerking al aanwezig zijn (zoals een gezamenlijke visie en systemen).

2. *Financieel: samen werken we tegen lagere kosten dan alleen*

We realiseren efficiency door samenwerking bij de ontwikkeling van expertise en technologie. We verwachten op termijn financiële voordelen als we samen investeren en onze kennis en capaciteit delen. Dit leidt tot minder externe inhuur, efficiëntere inzet van personeel, minder investeringen per gemeente, betere benutting van dienstverlening via goedkope kanalen als internet, efficiënt systeembeheer en lagere opleidingskosten.

De proeftuin levert nog geen besparingen op in 2012. De uitdagingen die op ons pad komen vragen om investeringen, die we overigens ook als individuele gemeenten moeten doen. De opbrengsten van samenwerken zetten we in om op een gezamenlijk niveau van dienstverlening te komen. Wel gaan we er vanuit dat we in de toekomst efficiencywinst genereren. Daarom onderzoeken we in de proeftuin welke structurele besparingen we in de toekomst kunnen realiseren.

3. Continuïteit en kwaliteit in dienstverlening borgen

Onze medewerkers zijn het gezicht van de dienstverlening. Als zij hun werk goed doen, leidt dit tot een positief beeld bij burgers, bedrijven en instellingen. Door ontwikkelingen op specialistische vakgebieden zijn de vereiste kennis en competenties nauwelijks meer te onderhouden. Bovendien kennen de afzonderlijke organisaties kwetsbare eenmansposten. Voor een stabiele dienstverlening is samenwerken dus niet alleen interessant, maar ook noodzakelijk. In de proeftuin verbeteren we de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en hebben we aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers. Zo benutten en onderhouden we de aanwezige kennis en ervaring en zijn we een aantrekkelijk werkgever in een verkrappende arbeidsmarkt. Zodat onze dienstverlening goed is, nu en in de toekomst.

Naast concrete resultaten biedt de proeftuin ons leerervaringen en inzichten in de manier waarop we samenwerken in de proeftuin.

Waarmee gaan we van start?

In dit proeftuinplan zijn projecten geselecteerd die ons in staat stellen in te spelen op veranderingen, *efficiency* te verbeteren en continuïteit en *kwaliteit* te borgen (zie onderstaande tabel). We garanderen daarbij *lokale eigenheid*. We spelen in op specifieke behoeften en omstandigheden van burgers, bedrijven, instellingen en gebieden. Dat expertise en systemen zijn opgeschaald, is voor hen niet merkbaar. Lokale kennis en uitstraling blijft fysiek en lokaal aanwezig in elke gemeente. Onderstaand vindt u een korte beschrijving; aan het einde van het voorstel een uitgebreidere beschrijving.

1. Expertise bundelen: we huren experts bij elkaar in op onder andere de vakgebieden GBA, applicatiebeheer en naturalisatie.
2. Eén redactie Antwoord organiseren: we harmoniseren, beheren en verbeteren van de informatie over producten en diensten op onze websites gezamenlijk en voeren gezamenlijk regie op deze informatie.
3. Ontwikkelen van de dienstverlening: in deelprojecten richten we ons op de (door)ontwikkeling van medewerkers, ICT en processen die de dienstverlening faciliteren.
4. Sturen op kwaliteit: na vaststelling van het kwaliteitshandvest in alle gemeenten richten we monitoring op de servicenormen in en brengen we de daadwerkelijke sturing op gang.

Hoe gaan we werken?

De manier van werken in de proeftuin is nieuw voor de Drechtsteden. We maken hierover afspraken, zodat we als regionaal MT voldoende ruimte krijgen voor andere ambtelijke werkverhoudingen en werkwijzen. Tegelijkertijd leidt dit niet tot wijzigingen in bestuurlijke en ambtelijke bevoegdheden. Onderstaand geven we weer hoe de sturing in de proeftuin moet gaan werken, hoe we als MT aan de slag gaan en hoe we leren en evalueren tijdens de proeftuin.

Sturing

- Het werken 'als ware het één netwerkorganisatie' betekent werken voor meerdere gemeentebesturen met gegarandeerde aandacht voor lokale eigenheid. Er vindt geen overdracht van bestuurlijke en ambtelijke bevoegdheden plaats.
- De principes van 'Sturing in de Drechtsteden' worden toegepast. Dit betekent één bestuurlijk opdrachtgever, één ambtelijk opdrachtgever en één ambtelijk opdrachtnemer. De voorzitter van het proeftuin MT is opdrachtnemer. Hij stemt regelmatig af met de bestuurlijk en ambtelijk opdrachtgever.
- De bestuurlijk opdrachtgever neemt niet de verantwoordelijkheid over voor de inhoud van de dienstverlening en het werk in de proeftuinen. De bestuurlijk opdrachtgever is slechts verantwoordelijk voor het *mechanisme* van de proeftuin. Op bestuurlijk niveau onderhoudt hij contact met de portefeuillehouders dienstverlening in de zes gemeenten.
- Het ONS-D fungeert als klankbord voor de opdrachtnemer.
- De projectleiders sturen op de uitvoering van de proeftuin projecten. Proeftuin MT leden en medewerkers die zijn vrijgemaakt voor de proeftuin, krijgen de ruimte van hun lokale leidinggevenden om dit regionale werk uit te voeren.

Werkwijze proeftuin MT

- Het proeftuin MT bestaat uit:
 - o de hoofden dienstverlening van de zes gemeenten;
 - o een voorzitter, tevens opdrachtnemer;
 - o ondersteuning: secretariële en op onderdelen inhoudelijke ondersteuning.
- Alle activiteiten binnen de projecten van de proeftuin vallen onder de verantwoordelijkheid van het proeftuin MT. De proeftuin MT leden krijgen lokaal de ruimte: wanneer zij besluiten vanuit een regionaal perspectief, dan wordt dit gewaardeerd.
- Het proeftuin MT stuurt op basis van de op te stellen ambtelijke werkagenda met per project de werkzaamheden, resultaten en planning. Het proeftuin MT maakt afspraken met het SCD over eventuele consequenties voor ondersteuning.
- Voor de benoemde projecten worden werkvoorraad, capaciteit en beschikbare budgetten gebundeld (maar niet overgedragen) om de resultaten van de proeftuin te realiseren. Binnen de projecten worden integrale afwegingen gemaakt, vanuit een regionaal perspectief, met aandacht voor lokale perspectieven en andere beleidsvelden. Bij lokale verschillen wordt een afgewogen advies voorgelegd. Indien individuele gemeenten een daarvan afwijkend maatwerk wensen dan zijn zij aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende meerkosten.
- We sturen op een evenwicht in de inzet van alle gemeenten, maar waar nodig verrekenen we achteraf de inzet van personeel en middelen. Dit doen we op een transparante en eenvoudige manier, met als basis verdeelsleutel inwoneraantal. We hanteren daarnaast de volgende spelregels:
 - o Verrekening van de inzet van capaciteit vindt plaats op basis van brutosalaris, zonder overhead en bijzondere beloningen of toeslagen.
 - o Voor nieuwe projecten maken we een voorcalculatie.
 - o Voor vooraf geormerkte bestaande projecten passen we een koploperregeling toe, met verrekening van kosten voor investeringen waar we gezamenlijk van profiteren.
- Elke gemeente stelt zijn hoofd publieksdienstverlening voor een nader te bepalen aantal uren beschikbaar om als proeftuin MT lid aan de projecten te werken. Het proeftuin MT is gezamenlijk verantwoordelijk voor het regisseren van de (lokale) besluitvorming rond de proeftuin, sturing op het collectief van projecten, de implementatie en terugkoppeling ervan op lokaal niveau en het creëren van draagvlak. Individuele leden zijn verantwoordelijk voor hun bijdrage aan de MT vergadering en een portefeuille met projecten.
- Naast de projecten die onder reikwijdte van de proeftuin vallen, helpen proeftuin MT leden elkaar bij lokale bedrijfsvoeringsvraagstukken, zoals het uitwisselen van personeel bij verlof of ziekte.

Leren en evalueren in de proeftuin

De proeftuin duurt één jaar en start op 1 januari 2012. Gedurende de proeftuinperiode voeren we een gefundeerde discussie over samenwerking, zodat de gemeenten een verantwoorde beslissing kunnen nemen over het vervolg. We sluiten de proeftuinperiode af met een adviesrapportage. In die rapportage staan eindconclusies over de proeftuin en voorstellen voor het vervolg. De ambtelijk opdrachtnemer van de proeftuin – ondersteund door een begeleider vanuit het programmateam Toekomst Drechtsteden – is verantwoordelijk voor het opstellen van de rapportage. Tussentijds rapporteert de opdrachtnemer per kwartaal over de ontwikkelingen in de proeftuin.

Het proeftuin MT bespreekt de kwartaalrapportages en gebruikt deze - indien nodig – om bij te sturen. De opdrachtnemer bespreekt de eind- en tussenrapportages met de bestuurlijk en ambtelijk opdrachtgevers van de proeftuin. Daarna bespreken we de kwartaalrapportages bij ONS-D en het PFO-middelen. Na een half jaar melden we een tussenstand van de proeftuin aan DSB en lokale colleges. De eindrapportage agenderen we – inclusief voorstel voor het vervolg – via DSB bij de colleges.

Het proeftuin MT stuurt op en rapporteert over onderstaande informatie:

1. Stand van zaken van de projecten: het proeftuin MT geeft inzage in de voortgang en resultaten (kwaliteit en efficiency) van projecten.
2. Leerervaringen met 'als ware het één netwerkorganisatie'. We registreren dilemma's, vraagpunten en wellicht ook conflicten die we in het proeftuinjaar ervaren. Deze ervaringen zijn relevant voor doorontwikkeling van het proeftuinmechanisme.

Het functioneren van het proeftuin MT is bepalend voor de regionale samenwerking. Daarom hechten we ook belang aan onze ontwikkeling als team en als individuele leden.

Om te leren tijdens de proeftuin, evalueren we op verschillende manieren en momenten:

- Binnen het proeftuin MT
 - o Halverwege de proeftuinperiode: in de zomer van 2012 organiseren we een open discussie over de ervaringen en opbrengsten van de proeftuinen.
 - o Aan het einde van de proeftuinperiode: eind 2012 kijken we terug op ons functioneren als MT en dat we verwerken dit in de adviesrapportage.
 - o Tijdens elke proeftuin MT vergadering: we reflecteren op ons eigen functioneren, onze werkwijzen en werkverhoudingen.
- Op het niveau van individuele proeftuin MT-leden tussen voorzitter en lid
- Met betrokken medewerkers: in de projecten worden tussentijdse evaluaties gepland.
- Uitwisseling van ervaringen tussen de proeftuinen dienstverlening en beleid.

Wat zijn de risico's?

- Scheefgroei in de inzet van capaciteit en middelen, door verkeerde verdeling vooraf. Maatregel: zorgvuldige verdeling vooraf, scheefgroei monitoren en achteraf verrekenen.
- Spagaat tussen lokale en regionale werkzaamheden van proeftuin MT leden en medewerkers en daarmee belemmering van voortgang proeftuin projecten.
Maatregel: lokaal vrijspelen van proeftuin MT leden en medewerkers, mogelijk herschikking van taken zodat geen gaten in bezetting ontstaan.
- Onduidelijkheid over 'virtuele' verantwoordelijkheden van proeftuin MT leden. Wanneer er lokaal geen draagvlak van bestuur en management is en MT leden geen ruimte krijgen van hun lokale leidinggevenden voor regionale werkzaamheden, dan kunnen de beoogde resultaten van de proeftuin niet gerealiseerd worden.
Maatregel: aandachtspunt tijdens evaluatiemomenten in proeftuin.

Waar vragen we u over te besluiten?

Voordat we met de proeftuin aan de slag kunnen, vragen we u akkoord te gaan met deelname aan de proeftuin.

Met vriendelijke groet,

Karel van Hengel (opdrachtnemer opstellen proeftuinplan, Dordrecht)

Carel Conrad (Hendrik Ido Ambacht)

Ron van den Heuvel (Papendrecht)

Astrid de Jong (Alblasserdam)

Paul Leenders (Zwijndrecht)

Elo de Mul (Dordrecht)

Aad Siebel (Sliedrecht)

Jan Vroom (Dordrecht)

1. Expertise bundelen

Omschrijving	De vakgebieden GBA, applicatiebeheer en naturalisatie zijn zo complex en de vraag bij sommige gemeenten zo beperkt dat het opbouwen van kennis en routine per afzonderlijke gemeente niet efficiënt is. Binnen de 6 gemeenten werken we elk afzonderlijk met experts op dezelfde vakgebieden. We willen efficiënter samenwerken bij het verwerken van de werkvoorraad en in projecten.
Wat gaan we doen?	We huren experts bij elkaar in, onder andere op bovengenoemde gebieden. Denk bijvoorbeeld aan de uitvoering van de GBA audit en migratie van systemen. Om te bepalen welke werkzaamheden en projecten zich lenen voor de proeftuin inventariseren we in 2011: <ul style="list-style-type: none"> - de aanwezige expertise binnen de regio; - de projecten die in 2012 spelen; - de aard en het volume werkzaamheden op de vakgebieden. Dit levert een concreet plan op voor de proeftuin 2012. In dit plan is aandacht voor de opvolging van de lokale werkzaamheden van de medewerker die regionaal ingezet wordt en hebben we inzicht in potentiële besparingen.
Wat is de winst?	We ontwikkelen gezamenlijk onze expertise op de gebieden GBA, applicatiebeheer en naturalisatie. We brengen de winst voor de regio in kaart en tonen de voordelen van samenwerken in de praktijk aan op alle niveaus (van operationeel tot strategisch). We realiseren direct winst op drie terreinen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kosten besparing <ul style="list-style-type: none"> • Aanzienlijke kostenbesparing door inhuur van experts uit de regio in plaats van (dure) externe inhuur. • Tijdsbesparing door gebruik te maken van ervaring van collega's in de regio (systeemkennis) 2. Kwaliteitsverbetering <ul style="list-style-type: none"> • Kennis en ervaring op maat inzetten waar het nodig is. • Continuïteit van personele bezetting is gewaarborgd. • De burger of ondernemer krijgt in elke regiogemeente dezelfde service. 3. Leren <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers ontwikkelen zich (1) op hun vakgebied en (2) in de breedte doordat ze een kijkje kunnen nemen in de regionale keuken. Dit draagt positief bij aan hun mobiliteit en flexibiliteit. - Kansen om elkaars werkwijzen naast elkaar te leggen en te harmoniseren.

2. Eén redactie Antwoord organiseren

Omschrijving	Burgers, bedrijven en instellingen stellen steeds hogere eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening en aan onze bereikbaarheid. Via onze websites is informatie over onze producten en diensten altijd en overal beschikbaar. Actualiteit en betrouwbaarheid van deze informatie is essentieel voor een goede dienstverlening. Sinds 2011 werken we in elke regiogemeente met hetzelfde systeem (Mozaïek Antwoord) om informatie op de website te publiceren en te onderhouden. De website wordt ook ingezet als kennisbank voor medewerkers, om ze te ondersteunen bij het beantwoorden van vragen en het doen van intakes aan de telefoon en de balie. Op dit moment vult elke gemeente voor zich dit systeem met grotendeels dezelfde informatie. De kwetsbaarheid is groot, omdat niet elke gemeente capaciteit heeft om de informatie actueel te houden en aan te sluiten op landelijke ontwikkelingen en verplichtingen.
Wat gaan we doen?	We organiseren gezamenlijk de redactie op de website (Mozaïek Antwoord) die zich in 2012 toelegt op:

	<ul style="list-style-type: none"> - het harmoniseren, beheren en verbeteren van de informatie over producten en diensten op onze websites; - de regievoering op deze informatie: d.w.z. het opstellen van een draaiboek en het invullen van de "aanjaag"functie richting vakafdelingen om informatie actueel te houden.
Wat is de winst?	<p>Met het organiseren van 1 redactie antwoord, realiseren we direct winst op twee terreinen:</p> <p>1. Efficiëntere inzet van capaciteit en middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> - We winnen efficiency door het gezamenlijk opstellen en onderhouden van de content. Ook de afstemming van informatie met regionale partners in de dienstverleningsketen (GBD, SDD, OZHZ) doen we als collectief. Besparen is geen doel op zich, maar we verwachten in de toekomst samen 4 fte nodig te hebben terwijl lokaal organiseren minimaal 6 fte kost. - Burgers, bedrijven en instellingen doen steeds meer via internet en verwachten die dienstverlening ook van de gemeente. Ze hoeven dan niet meer te bellen of langs te komen bij de gemeente. De informatievoorziening via internet is bovendien efficiënter en goedkoper. Zo voldoen we aan de verwachtingen van burgers, bedrijven en instellingen en besparen we op de duurdere kanalen van balie en de telefoon. <p>2. Betere webdienstverlening</p> <p>In een gezamenlijke redactie zetten we medewerkers in met specifieke redactiekwaliteiten. Onze websites bieden daardoor meer en betrouwbare informatie in begrijpelijke taal, die makkelijk vindbaar is en voldoet aan wettelijke verplichtingen en landelijke richtlijnen. Overigens zonder de lokale eigenheid van iedere gemeente los te laten. Eind 2012 kunnen burgers, bedrijven en instellingen op elk moment, vanuit huis of kantoor, meer actuele, betrouwbare en begrijpelijke antwoorden vinden op hun vragen.</p>

3. Ontwikkelen van de dienstverlening

Bij goede dienstverlening zijn goede medewerkers, processen en ICT randvoorwaardelijk. Daarom staan deze onderwerpen centraal in onderstaande deelprojecten. Deze deelprojecten dragen direct bij aan het verbeteren van de dienstverlening in het algemeen en aan de invulling die we regionaal geven aan het landelijke Antwoord@concept: het creëren van één duidelijke ingang voor vragen van burgers, bedrijven en instellingen. Ongeacht het kanaal, wordt altijd het juiste betrouwbare antwoord gegeven.

Deelproject	3a Harmonisatie van systemen
Omschrijving	We gebruiken binnen de Drechtsteden verschillende systemen en applicaties voor de uitvoering van dezelfde dienstverlening. Dit is kostbaar en staat samenwerking in de weg.
Wat gaan we doen?	In 2012 realiseren we met de CIO (chief information officer): <ul style="list-style-type: none"> • een inventarisatie van de systemen, contracten en verlengingen voor dienstverlening (vb: burgerzaken systeem, afsprakenstelsels, kassasysteem, etc.); • een beleidskader voor de harmonisatie van systemen; • afspraken over het reduceren en uitfasen van systemen, inclusief benodigde middelen.
Wat is de winst?	We realiseren resultaten op de volgende terreinen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Efficiency: <ol style="list-style-type: none"> a. In de backoffice en ICT organisatie door gebruik van dezelfde systemen: maakt uniforme processen mogelijk die maar één keer worden ingericht, met dezelfde sturing b. Bij beheer: minder beheerlasten, licentiekosten, etc 2. Kwaliteitsverbetering: eenvoudiger uitwisseling medewerkers

Deelproject	3b E-dienstverlening
Omschrijving	In dit project leggen we de verbinding tussen de ontwikkelingen in de dienstverlening en ICT
Wat gaan we doen?	Het proeftuin MT vult het opdrachtgeverschap op ICT vanuit dienstverlening door strategisch te sturen op plannen, prioriteiten, planning en het organiseren van financiering. Uitgangspunt is het verbeteren van de dienstverlening; het realiseren van het NUP ¹ en het invlechten van basisadministraties spelen daarin een belangrijke rol. Projecten zijn bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Verdere uitrol van Mozaïek, het systeem dat "het voertuig" vormt voor onze dienstverleningsprocessen. - Doorontwikkelen van functionaliteiten van Mozaïek. - Ontwikkelen van ICT hulpmiddelen voor balie en telefonie.
Wat is de winst?	De procesmatige en technologische ondersteuning van onze dienstverlening is complex en duur. Landelijke opgaven zijn op schaal van individuele gemeenten niet meer te realiseren. Door gezamenlijk opdrachtgeverschap stemmen we ICT af op onze gezamenlijke behoeften. Dit levert voordelen op voor: <ol style="list-style-type: none"> 2. Kwaliteit: vanuit gezamenlijk opdrachtgeverschap sturen op kwaliteit van ICT, zodat onze dienstverlening verbetert en voldoet aan wettelijke vereisten. 3. Efficiency: minder capaciteit nodig door synergie in opdrachtgeverschap en in de ICT organisatie, lagere kosten dan bij lokaal organiseren.

Deelproject	3c Digitaal ondernemersloket
Omschrijving	Een bloeiend bedrijfsleven is onmisbaar voor een sterke regio. Gemeenten willen ondernemers goed adviseren en begeleiden. Zodat zij optimaal ondernemen binnen de regels van de gemeenten.
Wat gaan we doen?	We verbeteren de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers doordat we voor alle gemeenten een digitaal ondernemersloket inrichten met een gezamenlijke basis en lokaal herkenbaar. Zo bieden we ondernemers een duidelijke en altijd toegankelijke ingang voor het aanvragen van producten en diensten en het raadplegen van relevante

	informatie.
Wat is de winst?	Door de voorkant van het ondernemersloket regionaal te organiseren: <ul style="list-style-type: none"> - Geven we de dienstverlening aan ondernemers in de regio een kwaliteitsimpuls. We bieden ondernemers meer service door: <ul style="list-style-type: none"> o uitbreiding van het digitale dienstenaanbod; o de juiste informatie over beleid, regelgeving en vergunningen aan te bieden; o e-herkenning waarmee ondernemers 1 gegevensset hebben om in te loggen bij de overheid; o vooringevulde webformulieren. - Werken we efficiënt door informatie voor ondernemers gezamenlijk te beschrijven en beheren en gebruik te maken van lokale ervaring. - Behouden we lokale eigenheid doordat we het loket lokaal zichtbaar maken op de gemeentelijke websites.
Deelproject	3d Doorontwikkeling telefonie
Omschrijving	Ons regionale telefoonnummer 14078 biedt één herkenbare ingang voor telefonie. In dit project verbeteren we de telefonische dienstverlening, zodat burgers, bedrijven en instellingen die de gemeente bellen snel het juiste antwoord krijgen op hun vraag en direct een afspraak kunnen maken, zonder veel doorverbinden.
Wat gaan we doen?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telefooncentrales zo inrichten dat: <ul style="list-style-type: none"> - medewerkers direct bij contactgegevens en agenda's van collega's kunnen en collega's uit verschillende gemeenten naar elkaar kunnen doorverbinden; - we bezetting op drukte afstemmen omdat we over technische managementinformatie beschikken (aantal gesprekken per soort en per afdeling, wachttijden, behandeltijden). 2. Antwoord kennisbank aanpassen en uitbreiden, zodat de telefonie medewerkers vanuit de Antwoord kennisbank vragen kunnen beantwoorden. 3. Gezamenlijk organiseren van telefonie. Bij Zwijndrecht en Dordrecht vindt hier momenteel besluitvorming over plaats. Afhankelijk daarvan is dit wel of geen onderdeel van de proeftuin.
Wat is de winst?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efficiency: we besparen op termijn gemeentebreed op de inzet van personeel doordat <ul style="list-style-type: none"> - we onze bezetting afstemmen op het aantal telefoontjes dat op verschillende tijdstippen binnen komt - we elkaars telefoon kunnen beantwoorden (wanneer bovenstaande punt 3 – gezamenlijk organiseren van telefonie - door gaat). - regie op het inkomend verkeer wordt mogelijk gemaakt. 2. Kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> - De beller wordt beter bediend: hij wordt minder doorverwezen, minder vaak doorverbonden, minder herhaalverkeer - De beller krijgt altijd hetzelfde, juiste antwoord.
Deelproject	3e Harmonisatie zaaktypen
Omschrijving	Alle gemeenten hebben (een deel van) hun processen ingericht volgens zaakgericht werken. De inrichting van de processen en het aantal processen dat ingericht is volgens zaakgericht werken verschilt nog per gemeente. Het gevolg is dat er veel te beheren zaken zijn en dat er nog niet optimaal gebruik gemaakt wordt van zaakgericht werken. Er is dus winst te behalen in de efficiency van processen. Er is een business case opgesteld die ter besluitvorming bij alle colleges ligt.
Wat gaan we doen?	Zaaktypen invoeren, uniformeren en optimaliseren volgens business process redesign; het lean herdefiniëren van de processen.
Wat is de winst?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kwaliteit Zaakgericht werken maakt goede bewaking van kwaliteit en doorlooptijd mogelijk door beheersing en vastlegging van elke zaak, zodat vragen van burgers, bedrijven en instellingen goed en op tijd beantwoord worden. Geharmoniseerde en beter ingerichte processen betekenen ook dezelfde

	inhoud en centrale borging van de ontwikkeling, centraal beheer. 2. Efficiency Op termijn forse structurele besparingen (jaarlijks ca. 0,5 mln)
Deelproject	3f Regionaal opleidingsprogramma KCC-medewerkers
Omschrijving	Technologie maakt steeds betere dienstverlening mogelijk. Maar onze medewerkers blijven het verschil maken in de dienstverlening. Daarom investeren we in hun ontwikkeling. Zodat zij optimaal kunnen functioneren in hun contacten met burgers, bedrijven en instellingen.
Wat gaan we doen?	Onze medewerkers kunnen deelnemen aan de vakopleiding KCC-medewerker Antwoord@ voor gemeenten. Het leerwerktraject van één jaar leidt tot een ROC-diploma. De opleiding richt zich op kennis, vaardigheden en houding.
Wat is de winst?	Met het opleidingstraject geven we een kwaliteitsimpuls aan onze dienstverlening. Ook investeren we als goede werkgevers in onze medewerkers en bieden ze een ontwikkelperspectief. Door het opleidingstraject in de regio te organiseren: <ul style="list-style-type: none"> - hebben we voldoende massa om de opleiding in eigen huis te organiseren, zodat er aandacht is voor onze specifieke opleidingsbehoeften. - zijn door gebruik te maken van subsidie de directe opleidingskosten per medewerker laag; circa € 250,-. - delen we de aanwezige kennis en kwaliteit in onze regio, door de inzet van eigen kennis en expertise voor de opleiding.
Deelproject	3g Inrichten WMO dienstverlening
Omschrijving	Doorontwikkeling WMO dienstverlening: de WMO dienstverlening / content wordt vormgegeven via de loketten balie en web en er vindt verdere afstemming met vakafdelingen plaats.
Wat gaan we doen?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiseren de WMO content in het digitale loket 2. Vormgeven aan de 'kanteling' in de WMO door een digitaal voorportaal te ontwikkelen waarin mensen de mogelijkheden tot zelfredzaamheid onderzoeken, voordat ze een beroep doen op producten en diensten van de gemeente. 3. Optimalisatie van fysieke WMO loket en balies, inclusief afstemming met vakafdelingen.
Wat is de winst?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kwaliteit: toegankelijke informatie en aanvraagformulieren over WMO en vakorganisaties 2. Efficiency: regionale informatie overal gelijk en op één punt onderhouden, digitaal voorportaal gezamenlijk ontwikkelen, integratie WMO loket biedt personele besparingen 3. Lokale eigenheid: mogelijkheid om in (digitale) loket eigen huisstijl, WMO inhoud en lokale organisaties op te nemen

4. Sturen op kwaliteit

Omschrijving	De Drechtsteden hechten aan een goede kwaliteit van dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. In ons regionale kwaliteitshandvest omschrijven we in servicenormen welke eisen gesteld mogen worden aan die dienstverlening. Dit is een wettelijke verplichting en ook noodzakelijk vanwege de dwangsomwet.
Wat gaan we doen?	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitshandvest vaststellen in alle gemeenten - Inrichten monitoring van servicenormen - Op gang brengen van sturing op het behalen van de servicenormen
Wat is de winst?	We werken systematisch aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Door sturing regionaal geharmoniseerd in te richten, leren we van de wijze waarop de sturing wordt ingericht en toegepast. We bundelen onze capaciteit en expertise op het gebied van het opstellen van normen, het inrichten van monitoring, analyse van informatie, benchmarking (met elkaar en andere organisaties) en het (bij)sturen. We hoeven deze wielen maar één keer uit te vinden. Er blijft ruimte voor lokale eigenheid door lokale normen.