

# Programmabegroting 2021

18-11-2020

### *Digitalisering Burgerzaken / Klant Contact Centrum*

De inzet is dat burgers zoveel mogelijk de gelegenheid krijgen om hun diensten en producten online aan te vragen. Doordat de koppeling tussen twee applicaties een lange periode niet goed functioneerde is een lichte achterstand ontstaan ten opzichte van de andere gemeenten in Nederland. Er vindt nu een inhaalslag plaats. Dit betekent meerkosten bij I&A bijv. voor de bouw van E-formulieren, aankoop van extra modules in applicaties, extra testen en dergelijke.

Er is behoefte aan tussentijdse metingen van meningen/wensen onder publiek m.b.t. bepaalde thema's, zoals: dienstverlening, wonen, duurzaamheid e.d. In dit kader wordt een enquête-app aangekocht, die zowel voor participatie, communicatie als dienstverlening input kan leveren. Kosten zijn waarschijnlijk beperkt.

Inwoners raken steeds meer gewend aan snelle en zeer accurate dienstverlening, mede door ontwikkelingen in de commerciële markt. Daar kunnen we als gemeente niet te ver van afwijken of achterop raken. Het Klant Contact Centrum (KCC) gebruikt een dienstverleningsondersteunende applicatie Anywhere, die helpt om informatie snel op te kunnen zoeken die nodig is om 80% van de gestelde vragen te beantwoorden. Dit systeem is verouderd en voldoet niet meer aan de wensen. Daarom volgt in 2021 aanbesteding van een nieuw systeem, dat meer mogelijkheden biedt, bijv. door kanaalmonitoring en -sturing (email, sociale media, telefoon, e.d.) en betere monitoring op goede afhandeling van openstaande vragen/verzoeken/zaken. Verwachte kosten zijn € 30.000.

### *Dekking*

De structurele kosten worden meegenomen in het geactualiseerde meerjarensaldo. De incidentele kosten worden verrekend met de Algemene Reserve.

Dekking kosten archief	2021	2022	2023	2024
Formatie-uitbreiding	-40	-40	-40	-40
<i>Structurele kosten (t.l.v. structurele saldo begroting)</i>	-40	-40	-40	-40
Inlopen achterstanden	-135	-100	-	-
Digitalisering archief omgevingsvergunningen	-60	-60	-	-
Digitalisering Burgerzaken / Klant Contact Centrum	-30	-	-	-
<i>Incidentele kosten (t.l.v. Algemene Reserve)</i>	-225	-160	-	-

### **Teamleider Personeel en Organisatie (P&O)**

Voor P&O is een concept transitieplan opgesteld om enerzijds de basis op orde te krijgen en anderzijds een doorontwikkeling te maken, zodat de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste niveau komt. Onderdeel van dit plan betreft ook de aansturing van team P&O. Vanuit het transitieplan wordt voorgesteld om een teamleider P&O aan te stellen, die de uitvoering van het plan verder vorm geeft en de dagelijkse leiding van het team op zich neemt. De jaarlijkse kosten voor Diemen worden geraamd op € 50.000 tot en met de periode 2022. Tussentijds zal een evaluatie plaatsvinden.

### **Premies verzekeringen**

In 2019 zijn er verschillende verzekeringen aanbesteed die per 1 januari 2020 zijn ingegaan. Hieronder de aansprakelijkheidsverzekering, goedwerkgeverschapsverzekering en de brandverzekering.

Vanwege negatieve resultaten in de afgelopen jaren hebben verzekeringsmaatschappijen de premies verhoogd. Dat komt enerzijds door de vele storm- en brandschades. Anderzijds spelen ook structurele factoren een rol. Zo worden letselschades snel duurder, onder meer