

## Verbeterplan n.a.v. audit “Dienstverlening Burgerzaken”

Verantwoordelijke MT lid: Rob Olthuis

Proceseigenaar: Bert Verwoert

Nr.	Aanbeveling	Reactie (aanbeveling wordt overgenomen; aanbeveling wordt niet overgenomen + toelichting)	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Wie (per actie verantwoord. medewerker)	Planning (per actie datum van verwachte realisatie)
	<b>Werkprocessen</b>				
A1	Zorg voor de beschrijving van werkprocessen, actualisatie van de bestaande procedures en interne richtlijnen over het behandelen, verwerken en archiveren van documenten. Betrek de medewerkers hierbij. Beschreven processen en richtlijnen zijn geen doel op zich. Het gaat erom dat de medewerkers de correcte en afgesproken werkwijze hanteren en dat ze bij twijfels de afspraken hierover snel kunnen raadplegen.	Wordt deels overgenomen, mn v.w.b de afschriften Burgerlijke Stand. Met dien verstande dat er oa organisatiebreed voor één vorm van beschrijven, archiveren van documenten etc. wordt gekozen. (I-Navigator)  N.B. Werkprocessen v.w.b. rijbewijzen zijn actuele werkprocessen: ‘Procedure Aanvraag en uitreiking waardedocumenten’ en ‘Procedure Ontvangst en beheer waardedocument-en’	Bestaande procedures (nog) meer onder de aandacht brengen van de medewerkers dmv teamoverleg, individueel overleg en interne instructie.  Werkprocessen en procedure in 2014 laten vaststellen door college.	Sabine de Reus	1/10
A2	Afschriften Burgerlijke Stand: houdt zicht op het totaal aantal aanvragen; maak gebruik van standaard brieven en antwoordberichten. Een duidelijke brief is prettig voor de burger en efficiënt voor de organisatie.	Wordt overgenomen	- bijhouden totaal aantal aanvragen; - standaardbrieven cq antwoord-berichten opstellen.	Backoffice Burgerzaken	1/10
A3	Stel interne richtlijnen op over het archiveren/ opslaan van documenten (denk aan: het opslaan van aanvragen,	Wordt overgenomen in het programma Dienstverlening	Meenemen in het Programma Dienstverlening (Zaakgerichtwerken).	Bert Verwoert	1/10

Nr.	Aanbeveling	Reactie (aanbeveling wordt overgenomen; aanbeveling wordt niet overgenomen + toelichting)	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Wie (per actie verantwoord. medewerker)	Planning (per actie datum van verwachte realisatie)
	het verzenden en opslaan van ontvangstbevestigingen; binnen welke termijn een inhoudelijk antwoord moet verzonden worden; het archiveren van inhoudelijke antwoorden).				
A4	Rijbewijzen: pas het principe van functiescheiding toe tussen aanvraag en uitreiking conform het Informatiebeveiligingsplan;	Wordt niet overgenomen (Hiertoe is besloten ivm de (te kleine) personele bezetting. Zie procedure 'Ontbreken van voldoende functiescheiding')	Dekking risico dmv systeemlogging via de applicatie van Key2burgerzaken		
A5	Kas- en voorraadbeheer: regels m.b.t. correcties en verwijdering van aanvragen opnieuw onder de aandacht brengen en uniform toepassen.	Wordt niet overgenomen. Deze regels zijn niet meer (of op een andere manier) van toepassing ivm het nieuwe kassasysteem.	N.a.v. het gebruik van het nieuwe kassasysteem kijken of, en welke nieuwe werkinstructies er moeten komen.	Ellen Wever	1/10
A6	Voorraadbeheer in relatie tot kasbeheer: op tijd inplannen, desbetreffende medewerker hiervoor vrij roosteren.	Wordt overgenomen	Meer nadruk op deze taak leggen in het werkplan van deze medewerk(st)er.	Bert Verwoert	1/7
A7	Controleer of het nieuwe kassasysteem er inderdaad voor zorgt dat kasverschillen niet meer voorkomen.	Wordt overgenomen	Verwachting is dat het nieuwe kassasysteem na testfase eind april in productie is.	Ellen Wever	1/7
	<b>Kosten dienstverlening</b>				
B1	Houd bij de actualisatie van de Nota lokale heffingen rekening met de Handreiking kostentoerekening leges en tarieven van de VNG, januari 2010. Overweeg opnieuw of de kostendeckendheid van de leges voor Burgerzaken op productniveau bepaald kan worden. Het auditteam verwacht dat als de bepaling van de kostendeckendheid op andere terreinen mogelijk is, dat dit ook	Wordt overgenomen	Instellen werkgroep in relatie met Project Dienstverlening.	Bert Verwoert	1/9

Nr.	Aanbeveling	Reactie (aanbeveling wordt overgenomen; aanbeveling wordt niet overgenomen + toelichting)	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Wie (per actie verantwoord. medewerker)	Planning (per actie datum van verwachte realisatie)
	voor Burgerzaken kan.				
B2	Richt de financiële administratie (inclusief het tijdschrijven) in op productniveau. Maak gebruik van de opgedane ervaring én van de bovengenoemde handreiking om de kosten per product inzichtelijk te maken.	Wordt overgenomen	Zie actie B1	Bert Verwoert	1/10
B3	Stem de inzet van het personeel af op het aantal aangevraagde producten en op de stappen van de desbetreffende dienstverleningsprocessen. Het gaat om gestandaardiseerde processen; per stap/ proces zou een normtijd bepaald kunnen worden.	Wordt overgenomen	Zie actie B1	Bert Verwoert	1/10
	<b>Normen dienstverlening</b>				
C1	Stel een kwaliteitshandvest op op basis van het VNG-modelkwaliteitshandvest en hanteer dat. Het is aan de gemeenteraad om het kwaliteitshandvest vast te stellen, eventueel na aanpassing aan specifieke gemeentelijke wensen.	Wordt overgenomen	Wordt vastgesteld in het Ontwikkelplan Servicepunt in relatie tot het Programma Dienstverlening.	Bert Verwoert	Datum afhankelijk van prioritering acties Ontwikkelplan
C2	Richt het klantenbegeleidings-systeem zo in dat de servicenormen gemonitord kunnen worden.	(nog) niet van toepassing	Wordt vastgesteld in het Ontwikkelplan Servicepunt in relatie tot het Programma Dienstverlening.	Bert Verwoert	Datum afhankelijk van prioritering acties Ontwikkelplan
C3	Maak gebruik van het klantenbegeleidingssysteem om pieken en dalen in de dienstverlening in kaart te brengen en inzet van het personeel hierop af te stemmen. Dit komt ten goede van zowel de kwaliteit als de	Wordt overgenomen	In te stellen werkgroep (zie actie B1)	Bert Verwoert	Datum afhankelijk van prioritering acties Ontwikkelplan

<b>Nr.</b>	<b>Aanbeveling</b>	<b>Reactie</b> (aanbeveling wordt overgenomen; aanbeveling wordt niet overgenomen + toelichting)	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Wie</b> (per actie verantwoord. medewerker)	<b>Planning</b> (per actie datum van verwachte realisatie)
	efficiency van de dienstverlening.				