

Thema / Ambitie	Voortgang	
	Situatie per 19 september 2011	Huidige situatie
Omvang management		
Een reductie van ongeveer 30% op het management van de nieuwe ambtelijke organisatie ten opzichte van de huidige twee afzonderlijke organisaties van Tubbergen en Dinkelland.	Tubbergen en Dinkelland hadden samen in totaal 22,7 fte aan management.	<p><u>Stand april 2014:</u> Geen wijzigingen t.o.v. voorgaande voortgangsrapportage. De omvang van het management van Noaberkracht is in 2013 teruggebracht tot 16 fte. Daarmee is een reductie bereikt van ongeveer 30% op de omvang van het management ten opzichte van de situatie waarbij Tubbergen en Dinkelland elk een eigen ambtelijk organisatie hadden. De vooraf geformuleerde doelstelling is daarmee volledig gerealiseerd. Vier management leden zijn ook daadwerkelijk uit dienst getreden, één management lid zal de organisatie in 2014 gaan verlaten en één management lid wordt momenteel extern gedetacheerd.</p>
Beleidsharmonisatie		
Een aanzienlijk efficiencyvoordeel op de uitvoering van de taken waarvoor de nieuwe ambtelijke organisatie staat, door middel van harmonisatie van beleid en regelgeving. Ongeveer 65% van alle verordeningen leent zich voor harmonisatie. 50% van alle beleidsregelingen leent zich harmonisatie.	Tubbergen en Dinkelland hebben samen circa 180 verordeningen en 150 beleidsregelingen.	<p><u>Stand april 2014:</u> Het primaat om tot harmonisatie van beleid en regelgeving over te gaan ligt bij de beide gemeenteraden. Het is de verantwoordelijkheid van Noaberkracht om voorstellen tot harmonisatie van beleid en regelgeving aan te dragen.</p> <p>Van de te harmoniseren beleidsregels is inmiddels 37% geharmoniseerd (was in november 2013 31%). Onlangs is de beleidsnota parkeerbeleid "bouwen en parkeren" en de visienota "Omzien naar Elkaar" vastgesteld.</p> <p>Met de nieuwe Arbeidsvoorwaardenregeling Noaberkracht Dinkelland Tubbergen waar ongeveer 20 personele verordeningen in opgaan is er een behoorlijke slag gemaakt met de te harmoniseren verordeningen. 49% van de te harmoniseren verordeningen zijn ook daadwerkelijk al geharmoniseerd (was in november 2013 28%).</p>

Werkprocessen

Een aanzienlijke besparing binnen de werkprocessen, onder meer op het terrein van de informatievoorziening. We hebben de reële verwachting dat het aantal applicaties met 40% verminderd zal worden. Daarnaast levert een verdere standaardisatie van werkprocessen een substantieel efficiencyvoordeel op.

Op dit moment gebruiken de twee gemeenten gezamenlijk ruim 250 applicaties.

Stand april 2014:

Applicaties

Op weg naar één applicatielandschap!

De gemeenten Tubbergen en Dinkelland hebben beide vele softwareapplicaties in huis voor de uitvoering van hun taken. Voorbeelden hiervan zijn applicaties voor het afhandelen van vergunningsaanvragen, voor het afhandelen van paspoortaanvragen, maar ook financiële applicaties of applicaties voor de salarisadministratie. Uit een eerdere inventarisatie hebben we u al kunnen melden dat we in totaal ongeveer 250 verschillende applicaties in gebruik hebben in de beide gemeenten. Dit zijn niet alleen veel applicaties, maar ook zijn deze veelal afkomstig van verschillende leveranciers. Er is de afgelopen tijd dan ook fors ingezet om te komen tot harmonisatie van de beide applicatielandschappen. Door te harmoniseren kunnen we op een uniforme manier werken en besparen we op den duur met name op het gebied van applicatiebeheer.

Wat heeft dit opgeleverd?

Het samenvoegen en harmoniseren van alle applicaties en de onderliggende infrastructuur is een complex geheel, maar op veel terreinen wordt al op een en dezelfde wijze gewerkt met dezelfde applicaties, zoals bij Vergunningen, Financiën, P&O, Handhaving, Informatiebeheer, Openbare ruimte en Geoinformatie. Inmiddels is ook het bestek gereed voor de aanbesteding van het logische cluster van basisapplicaties (Burgerzaken, Belastingen, de BAG, gegevensdistributie en diverse koppelingen). Bedoeling is om deze aanbesteding voor de zomer af te ronden, zodat daarna met de implementatie gestart kan worden. Ook is inmiddels de technische basis gemigreerd naar één gestandaardiseerde omgeving. Hiermee ontstaat een robuust ICT-landschap waarmee de basis is gelegd voor plaats- en tijdsafhankelijk werken.

Wat gaan we nog doen?

Hoewel we belangrijke stappen hebben gezet zijn we er nog niet. We willen voor de zomer de applicaties voor de Wmo samengevoegd

hebben en een leverancier geselecteerd hebben voor het bovengenoemde logische cluster van basisapplicaties. De applicaties die overbodig zijn geworden, worden buiten gebruik gesteld en hiervan worden de contracten opgezegd. Daarnaast wordt er vanuit de afdeling Informatie en Techniek een bijdrage geleverd aan de applicatie- en procesontwikkeling in het kader van de 3 decentralisaties. Binnen het Living Lab Oost Nederland vindt deze applicatieontwikkeling plaats in co-creatie met andere gemeenten en leverancier Topicus.

Samen werken aan procesverbetering

Eind 2012 is het project 'Samenwerken aan procesverbetering' gestart. Doelstelling hierbij is het harmoniseren en efficiënt inrichten van de gemeentelijke processen. Deze verbetertrajecten worden uitgevoerd door 6 procesbegeleiders die vanuit de eigen organisatie zijn opgeleid. Inmiddels zijn er 7 verbetertrajecten afgerond en bevinden zich twee trajecten in de opstartfase. De verbetertrajecten leiden veelal tot een concrete verkorting van actietijden en doorlooptijden. Bij sommige processen zit hem de winst meer in het geharmoniseerde proces. Momenteel wordt de systematiek geëvalueerd en wordt daarbij meegenomen op welke wijze we continu verbeteren kunnen borgen binnen de organisatie.

Dienstverlening

Wij zijn er van overtuigd dat de dienstverlening nog beter kan. Wij werken dan ook voortdurend aan het verder verbeteren van onze dienstverlening. In meetbare gegevens vertalen wij dit in het verhogen van de kwaliteit van dienstverlening over de volle breedte met gemiddeld 10%.

Stand april 2014:

Wabo

In 2013 moesten nog ongeveer 60 aanvragen omgevingsvergunning, activiteit bouwen qua termijn worden verlengd met 6 weken. Het betrof hier ongeveer 16% van de aanvragen.

Door het harmoniseren van het proces hebben we bereikt dat we op dit moment minder dan 10% van de aanvragen moeten verlengen met 6 weken. Wij streven ernaar dat dit eind dit jaar nogmaals kan worden gehalveerd naar 5%.

Door het verbeteren van het werkproces Wabo hebben we winst kunnen halen op de doorlooptijden terwijl in het eerste kwartaal 2014

het aantal aanvragen ten opzicht van 2013 is toegenomen. In 2013 was de gemiddelde doorlooptijd voor een aanvraag Omgevingsvergunning, activiteit bouwen 56 dagen. Volgens de laatste cijfers over 2014 is de doorlooptijd teruggebracht naar rond de 42 dagen. We hebben het hier over een "winst" van 2 weken.

Openbare Ruimte

Samenwerking DinkellandWerkt! en Soweco: in de opmaat naar verregaande samenwerking na 2016

Door kennisuitwisseling op het gebied van Beeldgericht Werken wordt er een kwaliteit slag in de openbare ruimte gemaakt. Ook wordt gekeken in hoeverre beide bedrijven hun samenwerking kunnen versterken. Dit zal uiteindelijk tot goede samenwerkingsmogelijkheden moeten leiden. Dit zal gunstige gevolgen kunnen hebben voor beide SW onderdelen. De synergie zal zich de komende jaren uitbetalen.

Gladheidsbestrijding

Voor het eerste jaar is dit in eigen beheer voor beide gemeenten uitgevoerd. Hierdoor is er winst geboekt op de combinatie van routes. In de praktijk heeft dit goed gefunctioneerd.

Klant Contact Centrum

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Het team WMO is momenteel bezig met de implementatie van een nieuwe applicatie die gaat werken met een geharmoniseerd proces. De focus binnen het nieuwe proces is de klant bewust maken van zijn/haar eigen kracht en het zoeken van maatwerkoplossingen. Dit betekent dat wij niet meer gaan werken met aanvraagformulieren, maar het gesprek aangaan op basis van een probleem en in overleg met de klant zoeken naar de meest adequate oplossing voor het probleem. Dit gesprek wordt altijd gevoerd op de locatie, dus bij de cliënt thuis tijdens een zgn. keukentafelgesprek waarbij de consultant de werkelijke situatie in praktijk kan zien.

Het nieuwe geharmoniseerde proces met bijhorende applicatie wordt medio juni 2014 volledig operationeel. Met deze werkwijze wordt de kwaliteit van de beantwoording van de hulp vraag verbeterd, wordt de

doorlooptijd van de aanvraag versneld en wordt de behandeltijd verkort. De concrete resultaten worden meegenomen in een van de volgende voortgangsrapportages.

Wet Werk en Bijstand (Dinkelland)

In het afgelopen jaar is flink ingezet in het terugdringen van de doorlooptijden van de aanvragen levensonderhoud en andere regeling die onder de WWB vallen. Het proces is geoptimaliseerd volgens de LEAN-methode. De voorgestelde wijzigingen uit dit LEAN-traject zijn nog voor oplevering van de eindrapportage opgeleverd. In de praktijk worden de aanvragen levensonderhoud nu binnen gemiddeld 2 weken afgehandeld. Vorig jaar was daar gemiddeld nog meer dan 10 weken voor nodig.

Evenementenvergunningen

Met ingang van 2014 wordt met alle aanvragers voor een evenementenvergunning een vooroverleg gevoerd. In dit vooroverleg worden alle belangen afgestemd en afspraken om zoveel mogelijk onvoorziene zaken te voorkomen. Deze nieuwe werkwijze zorgt ervoor dat er:

- Meer aandacht voor de veiligheid is tijdens evenementen;
- Meer begrip bij de organisatoren is voor de regels en duidelijke afspraken
- Kortere lijnen tussen de verschillende betrokken partijen ontstaan (brandweer, politie, gemeente en organisatoren)
- Minder aanvullingen gevraagd hoeven te worden gedurende het proces

Het vooroverleg wordt dit jaar bij alle aanvragen gevoerd. De jaren daarna zal dit overleg in het algemeen alleen nog noodzakelijk zijn bij nieuwe evenementen.

In 2014 worden ook voor het eerst meerjarige evenementenvergunningen afgegeven. Deze evenementenvergunningen worden voor een periode van 5 jaar afgegeven op voorwaarde dat er geen wijzigingen in het evenement plaatsvinden. Dit levert minder directe kosten en administratieve lasten voor de aanvragers op.

Verbeteren telefonische bereikbaarheid

In de afgelopen periode is in het telefoonteam van Noaberkracht hard gewerkt aan het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van Noaberkracht. Het telefoonteam handelt maandelijks ongeveer 8.000 telefoongesprekken af. Dit komt neer op een gemiddelde van ongeveer 400 per werkdag. Het afgelopen jaar is met name gekeken naar de snelheid van de service. Samengevat heeft dit binnen één jaar het volgende resultaat opgeleverd:

- De gemiddelde wachttijd is teruggebracht van 45 naar 35 seconden;
- De gemiddelde opneemsnelheid bij einde wachtrij is van 31 naar 15 seconden gegaan;
- Het aantal verloren gesprekken (dus het aantal keren dat niet wordt gewacht dat de telefonist opneemt) is van 22 naar 7 per dag.

Daarnaast is een nieuwe kennisbank ontwikkeld. Daarin is informatie opgenomen over de meest voorkomende vragen die telefonisch binnen komen. De kennisbank is bedoeld om zoveel mogelijk vragen bij het eerste contact te beantwoorden en indien doorschakeling naar een collega nodig is dit direct naar de juiste contactpersoon te doen. Deze nieuwe kennisbank werkt nu in de testfase en wordt medio juni 2014 volledig operationeel.

Taakstelling

Tubbergen en Dinkelland kennen samen een bestaande nog te realiseren taakstelling van € 1.261.000. In beide gemeenten is geconstateerd dat de ambtelijke samenwerking van Tubbergen en Dinkelland een wezenlijke voorwaarde is voor het invullen van deze taakstelling. Daarboven bestaat de overtuiging dat de samenwerking aanvullend structureel minimaal 1 miljoen euro jaarlijks kan opleveren. De totale efficiencywinst van de samenwerking komt daarmee uit op minimaal € 2,3 miljoen structureel.

Stand jaarrekening 2013 (in €):

De voordelen van de samenwerking kunnen niet reeds in het eerste jaar van samenwerking worden

gerealiseerd. Uitgangspunt is dat de efficiencywinst volledig bereikt is binnen een termijn van 5 jaar.

Omschrijving	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ingebrachte taakstelling bedrijfsvoering vanuit Tubbergen en Dinkelland	877.000	896.000	1.004.000	1.261.000	1.261.000	1.261.000
Extra taakstelling Noaberkracht	0	0	0	0	0	1.000.000
Extra taakstelling Noaberkracht					200.000	200.000
Eerder realiseren taakstelling	0	0	120.000	240.000	360.000	0
Terugbetaling desintegratie- en frictiekosten	0	175.000	175.000	175.000	175.000	0
Totale taakstelling	877.000	1.071.000	1.299.000	1.676.000	1.996.000	2.461.000
Reeds gerealiseerde taakstelling: loonkosten personeel	346.300	765.200	865.700	796.000	1.076.000	1.175.000
Reeds gerealiseerde taakstelling: kosten ICT	-21.000	-25.000	81.000	115.000	174.000	174.000
Reeds gerealiseerde taakstelling: overige kosten	551.700	141.000	159.000	159.000	159.000	159.000
Openstaande taakstelling	0	189.800	193.300	606.000	587.000	953.000

Toelichting tabel

De structurele bezuinigingsmaatregelen die in 2013 genomen zijn, hebben hun effect veelal vanaf 2014. Indien ook de incidentele onderuitputting van de budgetten 2013 hierbij wordt betrokken, dan is de taakstelling in 2013 gerealiseerd. In de twee voortgangsrapportages die in 2013 zijn opgesteld en aangeboden aan de beide gemeenteraden is deze incidentele onderuitputting van de budgetten niet gerapporteerd aangezien op dat moment onvoldoende zicht bestond op aard en omvang van deze onderuitputting. Bij het voorstel tot winstbestemming van de jaarrekening 2013 wordt voorgesteld om van het restant voordelige jaarresultaat van € 537.000 een bedrag van € 250.000 toe te voegen aan de reserve desintegratie- en frictiekosten, zodat nog € 700.000 toegevoegd moet worden om aan de aflossingsverplichting van € 1 miljoen aan de beide gemeenten te kunnen voldoen. In het kader van goed rentmeesterschap zijn wij van mening in een vroeg stadium rekening te moeten houden met deze aflossing van de aan Noaberkracht verleende 'hypotheek' en daarom is ons streven om jaarlijks € 175.000 toe te voegen aan deze reserve desintegratie- en frictiekosten.

Opheffen reserves bij de beide gemeenten

Een ander concreet financieel voordeel voor beide gemeenten is het opheffen van een drietal reserves. Voor Tubbergen is bij de kadernota 2013 aangegeven dat de reserves Organisatieontwikkeling en bedrijfsvoering en Frictiekosten/dekkingsmiddelen meerjarige begrotingstekorten kunnen worden opgeheven. Hierdoor valt € 333.700 vrij ten gunste van de reserve incidenteel beschikbare algemene middelen. In Dinkelland geldt hetzelfde voor de

reserve Flexibel personeelsbeleid. Hierin zit nog een bedrag van € 430.100 wat eveneens vrij kan vallen ten gunste van de algemene reserve.

Reserve desintegratie- en frictiekosten

Voor de dekking van frictiekosten is voorfinanciering noodzakelijk. Deze voorfinanciering wordt gerealiseerd door ten behoeve van de nieuwe ambtelijke organisatie een 'reserve desintegratie- en frictiekosten' te vormen van € 1 miljoen waaruit deze eenmalige opstartkosten kunnen worden betaald. Deze reserve desintegratie- en frictiekosten wordt gevoed door beide gemeenten. Zij dragen vanuit hun algemene reserve ieder een bedrag van € 0,5 miljoen bij aan de reserve desintegratie- en frictiekosten. Dit bedrag moet vervolgens door de nieuwe ambtelijke organisatie weer worden terugverdiend. Hiervoor geldt een termijn van maximaal 5 jaar als terugverdienperiode. Bij (tussentijdse) realisatie van de besparing moet de € 1 miljoen weer worden teruggestort in de reserve desintegratie- en frictiekosten. Na afloop van de periode van 5 jaar moet de nieuwe ambtelijke organisatie het bedrag van 1 miljoen euro weer terugbetalen aan beide gemeenten, zodat beide gemeenten weer € 0,5 miljoen kunnen toevoegen aan hun algemene reserve.

Stand april 2014:

Medio 2013 is besloten om geen uitgaven meer ten laste van de reserve desintegratie- en frictiekosten te brengen. Zoals reeds gemeld bij Taakstelling wordt in de jaarrekening 2013 voorgesteld € 250.000 toe te voegen aan de reserve desintegratie- en frictiekosten, om in 2017 de €1 miljoen aan de beide gemeenten te kunnen terugbetalen.

Omschrijving	Bedrag (€)
Beginsaldo reserve desintegratie- en frictiekosten	1.000.000
Uitgaven ten laste van reserve desintegratie en frictiekosten in 2012	584.325
Restant reserve desintegratie- en frictiekosten ultimo 2012	415.675
Uitgaven ten laste van reserve desintegratie- en frictiekosten in 2013	366.169
Eindsaldo reserve desintegratie- en frictiekosten ultimo 2013	49.506
Toevoeging vanuit resultaat 2013	250.000
Stand per heden	299.506