



Gemeente
Diemen

Kadernota 2021

06-07-2020

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. meerjaren begrotingssaldo</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 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.

Informatieveiligheid

Er komt steeds meer nadruk te liggen op informatieveiligheid. Per 1 januari 2020 is de huidige Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG), het normenkader voor informatieveiligheid, overgegaan naar een nieuwe gezamenlijke Baseline voor Overheidsinstellingen, de BIO. De achterliggende reden is om de informatiebeveiliging verder optimaal te professionaliseren voor de gehele overheid. De BIO is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO-normatiek.

Het uiteindelijke doel hiervan is te komen tot een veilige digitale overheid.