

<b>Datum raadsvergadering:</b>	7 maart 2012	<b>Agenda nr.:</b>	(in te vullen door griffie)
<b>Portefeuillehouder:</b>	Theunis	<b>Registratiecode:</b>	(in te vullen door griffie)
<b>Onderwerp:</b>	Voorstel financiering KCC		

Aan de raad van de gemeente Roosendaal

## Voorstel

Wij stellen u voor:

1. De investeringskosten voor de realisatie van het KCC BER-gemeenten voor € 150.000 beschikbaar te stellen uit de bestemmingsreserve Majeure Opgaven.
2. Bij de vaststelling van de spelregels onttrekkingen uit de bestemmingsreserve fondsen AvR € 150.000 terug te storten in de bestemmingsreserve Majeure Opgaven.
3. De structurele vermindering van de exploitatielasten voor eigen personeel i.v.m. het operationeel zijn van het gemeenschappelijk KCC ad minimaal € 260.000 vanaf 2013 te bestemmen als dekking voor de taakstelling eigen personeel in de AvR.

## Aanleiding

Als BER-gemeenten hebben we met elkaar afgesproken dat wij op verschillende bedrijfsvoeringsterreinen intensiever met elkaar willen samenwerken i.h.k.v. het verbeteren van de dienstverlening aan de burger en het verbeteren van de efficiency van de bedrijfsvoering. Een van de benoemde projecten is het gezamenlijk inrichten van een KlantContactCentrum(KCC). Hiertoe is een businesscase opgesteld. Deze businesscase toont aan dat met een eenmalige Roosendaalse investering in een gemeenschappelijk BER-KCC van maximaal € 330.000 aan ICT-investeringen en externe inhuur en advieskosten een structurele vermindering in de exploitatie gehaald wordt van minimaal € 260.000.

## Kader

In het collegeprogramma 'Duurzaam Kiezen' is het verbeteren van de dienstverlening en de efficiency van de organisatie een van de doelstellingen. Daarnaast heeft onze gemeente zich tezamen met vele anderen gemeenten die verenigd zijn in de VNG achter de uitgangspunten van het concept de gemeente heeft antwoord gesteld. Dit concept gaat ervan uit dat het verhogen van het administratief gemak en bereikbaarheid van de gemeente voor de burger belangrijke doelstellingen zijn.

## Motivering / toelichting

Medio vorig jaar is in samenwerking met de gemeenten Bergen op Zoom en Etten-Leur een gezamenlijke visie op de samenwerking in het KCC geformuleerd. Daarin zijn standpunten en gedachten over de modernisering van de dienstverlening geformuleerd. Daarbij is aangesloten bij het landelijk programma Antwoord© en de raads- en collegeprogramma's.

Het KCC wordt het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van ketenpartners.

De businesscase laat zien dat het realiseren van de gezamenlijk visie tot de mogelijkheden behoort waarbij de kwaliteit van dienstverlening naar het niveau van Antwoord© te brengen is, tegen dalende kosten ten opzichte van het afzonderlijk ontwikkelen van een KCC. .

## Advies ondernemingsraad

De ondernemingsraad heeft vanuit een positieve beoordeling gereageerd op het voornemen dat de gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur en Roosendaal samen een KCC vormen. Daarmee wordt een goede basis gelegd voor de verdere samenwerking. Wel heeft men voorwaarden verbonden aan de daadwerkelijke implementatie. Deze voorwaarden (criteria) zullen voor de OR uitgangspunt zijn om

samen met de andere ondernemingsraden een toetsingskader te ontwikkelen om vervolgadviseraanvragen aan te toetsen. Gedurende het proces van ontwikkeling wordt rekening gehouden met deze voorwaarden.

### **Bestuursopdracht**

Wij hebben kennis genomen van de reactie van de Ondernemingsraad en medegedeeld dat in het proces rekening zal worden gehouden met de door hen gemaakte opmerkingen.

De gezamenlijke directies is opdracht gegeven tot vorming van een gezamenlijk Klant Contact Centrum (KCC) BER-gemeenten volgens scope 1 (internet en callcenter met doorgroeimogelijkheid naar balie en postverwerking).

De deelnemende gemeenten van de RWB worden geïnformeerd over de mogelijkheid tot aansluiting bij het gezamenlijk KCC.

### **Doel en evaluatie**

M.i.v. 1 januari 2013 beschikken de BER-gemeenten over een gemeenschappelijk KCC, dat alle inbound telefonische en elektronische communicatie met de burger regelt met als perspectief dat hieraan in 2013 ook de persoonlijke baliecommunicatie en de postverwerking kan worden toegevoegd, waardoor alle communicatiestromen op 1 januari 2014 volledig geïntegreerd en optimaal werkend zijn binnen het KCC. Het betreft een organisatorische samenvoeging en geen samenvoeging van locaties. M.a.w. de baliecommunicatie zal binnen ieder gemeente afzonderlijk gewaarborgd blijven.

### **Financiële aspecten en consequenties**

De eenmalige investeringskosten voor onze gemeente voor de realisatie van het gemeenschappelijk KCC zijn begroot op € 330.000 (bestaande uit € 180.000 voor ICT-investeringen, inclusief advisering en begeleiding en € 150.000 voor externe inhuur en advieskosten. Interne uren worden op voorhand niet gecompenseerd. De te behalen exploitatiekostenvermindering is vanaf 2013, het jaar van operationalisatie van het KCC.

In de reeds goedgekeurde meerjaren ICT-begroting is een bedrag opgenomen van € 180.000 voor het verbeteren van de dienstverlening. Dit bedrag wordt gebruikt voor de te maken ICT-kosten, inclusief advisering en begeleiding. Rest een benodigd bedrag van € 150.000 voor de externe inhuur en advieskosten.

In principe zou dit bedrag gedekt kunnen worden vanuit de door het Rijk toegekende i-NUP-gelden ad € 147.000 in 2012, 2013 en 2014. Deze bedragen zijn echter als baten zonder lasten opgenomen in de AvR, waardoor deze niet zondermeer te gebruiken zijn als dekking voor de externe inhuur en advieskosten. Het vrijmaken van deze bedragen uit de AvR moet geschieden middels de bestemmingsreserve fondsen AvR. De spelregels voor onttrekkingen aan deze bestemmingsreserve zijn echter nog niet opgesteld, terwijl er vanaf januari 2012 investeringen gedaan moeten worden voor de realisatie van het KCC. Een mogelijkheid is om hiervoor voorlopig de bestemmingsreserve Majeure Opgaven te gebruiken. Zodra de spelregels voor de bestemmingsreserve wel zijn opgesteld besluiten de onttrekking uit de bestemmingsreserve Majeure Opgaven te corrigeren met een storting vanuit deze bestemmingsreserve..

### **Risico's**

1. Realisatie van de effecten zoals die worden genoemd in de business case en de daaruit voortvloeiende besparingen zijn alleen te realiseren indien er bij de drie gemeenten een stringent en uniform beleid wordt gevoerd op o.a. het vervullen van vacatures. Met name op vacatures die ontstaan bij organisatieonderdelen die hun front office dienstverlening nu of op afzienbare termijn onderbrengen bij het KCC.
2. Door de keuzes die worden gemaakt t.a.v. de ICT inrichting en procesherontwerp van het dienstverleningsproces in het KCC ontstaat er een bijkomend positief (hefboom)effect op de backoffices. Ofschoon dit effect in de business case niet is becijferd (alleen een percentage wordt daarbij genoemd) kan dit worden versterkt door gelijktijdig projecten te starten waarbij ook backoffice processen lean worden gemaakt. Daarbij worden overbodige stappen geëlimineerd, waar mogelijk gestandaardiseerd en geautomatiseerd. Deze wijze van procesherijking waarbij medewerkers zelf inhoudelijk worden betrokken en suggesties tot verbetering aandragen past bij de (veranderkundige) aanpak die wij voorstaan in de organisatie de eerstkomende jaren. Dat zal met name onderwerp van onderzoek zijn bij scope 3.

3. De kans bestaat dat het Rijk alsnog opteert voor een andere uitvoering/financiering. In het slechtste geval vervallen dus de kasvoorschotten en zal een andere wijze van voorfinanciering moeten worden gevonden (via bijvoorbeeld een reserve). Alsdan ondergaat ook de financiële onderbouwing van de Agenda van Roosendaal een wijziging.

## **Communicatie**

De businesscase is het afgelopen half jaar meerdere malen besproken met de portefeuillehouders, gemeentesecretarissen en de directeurs bedrijfsvoering. De gezamenlijke visie op dienstverlening alsmede de uitkomsten van de businesscase zijn ter voorbereiding op definitieve besluitvorming en instemming in verschillende sessies toegelicht aan de ondernemingsraden van de drie gemeenten (zowel gezamenlijk als afzonderlijk per gemeente).

In het kader van de koploperstrategie en de verantwoording om gemeenten in de regio mee te nemen met de ontwikkelingen, is de businesscase binnen de Regio West-Brabant (RWB) gepresenteerd aan en besproken met de ARG, het portefeuillehouderoverleg Middelen en het Platform Dienstverlening. Er heeft berichtgeving over het voorgenomen besluit plaatsgevonden in de media.

Na de besluitvorming zal een communicatieplan worden ontwikkeld om burgers en maatschappelijke groeperingen te informeren en te betrekken bij de verdere gedachtevorming over de invulling van het KCC BER-gemeenten.

## **Bijlagen**

1. Businesscase KCC

Een ontwerpbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,

<b>Datum raadsvergadering:</b>	7 maart 2012	<b>Agenda nr.:</b>	(in te vullen door griffie)
<b>Portefeuillehouder:</b>	Theunis	<b>Registratiecode:</b>	(in te vullen door griffie)
<b>Onderwerp:</b>	Voorstel financiering KCC		

De raad van de gemeente Roosendaal,

- Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders.
- Gelet op het advies van de raadscommissie Bestuur d.d. 29 februari 2012.

Besluit:

1. De investeringskosten voor de realisatie van het KCC BER-gemeenten voor € 150.000 wordt beschikbaar gesteld uit de bestemmingsreserve Majeure Opgaven.
2. Bij de vaststelling van de spelregels onttrekkingen uit de bestemmingsreserve fondsen AvR wordt € 150.000 teruggestort in de bestemmingsreserve Majeure Opgaven.
3. De structurele vermindering van de exploitatielasten voor eigen personeel i.v.m. het operationeel zijn van het gemeenschappelijk KCC ad minimaal € 260.000 vanaf 2013 worden bestemd als dekking voor de taakstelling eigen personeel in de AvR.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 7 maart 2012.

De griffier,

De voorzitter,