



raadsmededeling

zaak/onderwerp Z-16-13784 / Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering
portefeuillehouder M.A. den Boer
team Bedrijfsondersteuning
opgesteld door G. van Breugel
datum/nr 15 maart 2016 / CB-16-1561

Geachte raad,

Het jaar 2015 was het laatste jaar van het eerste bedrijfsplan van Servicepunt71 (SP71). Dit vormde de aanleiding om te kijken naar de toekomst van SP71 en welke doelstellingen hiervoor geformuleerd kunnen worden. Gedurende het jaar 2015 is voor de bedrijfsvoering van Servicepunt71 een ontwikkelrichting voor 2020 neergezet door de gemeentesecretarissen en de directeur SP71, het lijn management van klantorganisaties en het management van SP71. Het document (Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering" (Stip 2020)) is nu, na een grondig en zorgvuldig traject, in definitief concept gereed voor besluitvorming door het bestuur van Servicepunt71. Besluitvorming omtrent de bedrijfsvoering van SP71 is een bevoegdheid van het bestuur van SP71. Alvorens deze plaatsvindt, op 14 april 2016, achten wij het (in tegenstelling tot het proces bij de andere aangesloten gemeenten) echter belangrijk u daarover te informeren en u in de gelegenheid te stellen uw aandachtspunten kenbaar te maken. Dit in verband met uw signalen rond het functioneren van SP71, uw eigen wens grip te hebben op verbonden partijen, zeker daar waar de financiële bijdrage van de gemeente relatief groot is en tevens conform de toezegging zoals gedaan bij de *Bestuursevaluatie Servicepunt71 2012-2015 (CB-15-1225)*. Ook verschaffen wij u over de voorgenomen koers graag alle inlichtingen overeenkomstig artikel 10, derde lid, van de Gemeenschappelijke regeling Servicepunt71.

Strategische keuzes en visie

Het doel is om de klanttevredenheid over de dienstverlening van SP71 naar een 7 of hoger te tillen, daar waar deze voor Oegstgeest op dit moment op een 6,3 ligt. Oegstgeest heeft hier uitdrukkelijk op ingezet en zich hier hard voor gemaakt. Wij zijn tevreden met het streven naar dit hogere cijfer, omdat het laat zien dat SP71 zelf ook de ambitie heeft de dienstverlening te verbeteren. De Stip 2020 bevat strategische keuzes voor de jaren 2016-2020 die hier aan zullen bijdragen. Deze keuzes zijn:

- Oegstgeest en de andere aangesloten gemeenten kiezen met dit concept voor voortzetting van de shared service organisatie SP71 in bestaande vorm.
- Doorgaan op de ingeslagen weg en verbetering van de bestaande dienstverlening is het uitgangspunt. Dit betekent handhaving van de aard en omvang van het dienstenpakket, van het uitgangspunt dat SP71 alle taken op het gebied van de huidige zes bedrijfsvoeringsdisciplines voor de gemeenten uitvoert en van de huidige kring van opdrachtgevers. Slechts in uitzonderlijke gevallen zal op basis van een uitgewerkte businesscase uitbreiding van taken of deelnemers/klanten mogelijk zijn.
- Onder het motto "less is more" wordt in de komende jaren, in overleg met gemeenten, gericht doorontwikkeld naar slim georganiseerde processen, kostenbewust en sober, waarin overbodige processtappen en onnodige regeldruk worden voorkomen.

Deze keuzes dragen bij aan het realiseren van de visie van SP71: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering, focus op de Leidse regio en gelijkwaardig partnerschap. Hiermee

* Z 0 0 6 F 8 1 2 8 0 A *

wordt gekoerst op efficiënter en goedkoper werken wat ook voor Oegstgeest zijn vruchten verder zal afwerpen. Dit zal tevens bijdragen aan de verhoging van kwaliteit, vermindering van kwetsbaarheid en verlaging van kosten.

Vertaald naar bijvoorbeeld de Service-eenheid (SE) Inkoop betekenen deze keuzes en visie een grotere inzet om (nog) meer rendement te halen uit gezamenlijk inkopen. Dit kan als Oegstgeest verder gaat samenwerken op primaire processen en inkoopbehoeften van aangesloten gemeenten op elkaar zijn afgestemd (strategisch inkopen). De ingeslagen weg van gezamenlijk inkopen heeft in 2015 voor Oegstgeest al tot verschillende incidentele en structurele inkoopvoordelen geleid (bijvoorbeeld blijkend uit de jaarrekening: vervangen openbare verlichting eenmalig € 48.000, onderhoud en storingen pompgemalen ongeveer € 26.000 per jaar en baggeren watergangen eenmalig € 17.500). Hiermee heeft Oegstgeest de doelstelling 2015 voor het realiseren van inkoopvoordeel (€ 455.000) ruimschoots behaald (namelijk € 613.000). Met de voorgenomen inzet op categoriemanagement (waarbij gemeenten gecoördineerd per productgroep of categorie inkopen) zal nog meer rendement voor Oegstgeest kunnen worden behaald.

Ook op het gebied van ICT zullen de gemaakte keuzes en visie bijdragen aan verdere kwaliteitsverbetering. SE ICT is zich bewust van de voortschrijdende (noodzaak van) digitalisering en zal daaraan bijdragen door te zorgen voor een stabiel ICT-platform waarop deze ontwikkelingen plaatsvinden, een verstevigde advies- en projectmanagementfunctie, een slim (beheer van het) applicatielandschap, ondersteunen van (nog te ontwikkelen) 24/7 dienstverlening ten behoeve van burgers en ambtenaren en een flexibel en persoonlijk werkplekconcept voor ambtenaren.

Slim georganiseerde processen, verbetering van dienstverlening en verdere competentieontwikkeling van adviseurs is ook de inzet bij de Service-eenheden Financien, HRM, en Juridische Zaken. Hier zal met name worden verder gewerkt aan het verstevigen en uitbouwen van bestaande functies. Voor Oegstgeest zal dit kwalitatief betere en snellere advisering opleveren. Ook het door de SE Juridische Zaken onlangs ingevoerde "Prettig Contact Met de Overheid" (PCMO), dat ziet op het vinden van een eenvoudige minnelijke oplossing bij bijvoorbeeld bezwaarzaken, zal naar verwachting leiden tot efficiëntie in deze procedures en een afname van de kosten voor het aantal formeel te doorlopen bezwaar- en beroepsprocedures.

Lessen uit evaluatie 2012-2015

De "lessons learned" uit de evaluatie 2012-2015 (waarover u bent geïnformeerd bij raadsmededeling van 19 januari 2016) zijn een belangrijke basis geweest voor bepaling van de strategische keuzes voor de volgende vier jaar. Uit de evaluatie over de jaren 2012-2015 bleek dat er kritische kanttekeningen waren te maken bij de dienstverlening van SP71 en dat de kwaliteit van de dienstverlening achterbleef bij de verwachtingen. Ook werd echter geconstateerd dat met het verloop der jaren een stijgende lijn in de dienstverlening van SP71 is waar te nemen. De samenwerking tussen Oegstgeest en het SP71 verbetert doordat het SP71 meer naar de gemeente is toegehaald. Hierdoor krijgen we meer grip. Verwachting en levering groeien langzaam maar zeker naar elkaar toe. Met de voorgenomen koers voor de komende vier jaren verwacht Oegstgeest dat deze stijgende lijn vastgehouden kan worden.

Oegstgeest ziet de bereikte resultaten over 2012-2015 als een stimulans om met elkaar verder te werken aan de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering. Oegstgeest is zich ervan bewust dat goed opdrachtgeverschap vanuit de eigen organisatie daarbij van groot belang is. Anderzijds heeft SP71 de verantwoordelijkheid goed op de hoogte te zijn en te blijven van ontwikkelingen binnen de gemeente. Er zal, met andere woorden, sprake moeten zijn van een steeds grotere verwevenheid tussen het primaire proces bij de gemeente en de bedrijfsvoering door SP71. Hierbij zal Oegstgeest nadrukkelijk oog houden voor het naleven van de in de DVO opgenomen afspraken over de door SP71 te leveren diensten. Dit zal, zoals

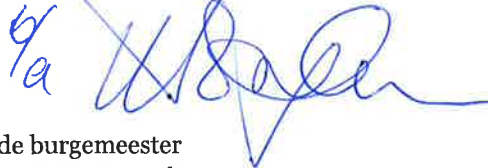
ook in de evaluatie is aangegeven, kritisch door ons worden gevolgd. Daarnaast zullen wij via concrete monitoringsinstrumenten, zoals het dashboard in de bestuursrapportage en de inkoopanalyse, scherp blijven kijken naar de realisatie van de doelstellingen en u hierover informeren.

Meer (achtergrond-)informatie vindt u in de bijgevoegde bijlage. Graag verzoeken wij u uw aandachtspunten over de voorgenomen koers van het Servicepunt71 aan het college kenbaar te maken. Gegeven de besluitvorming in het bestuur van SP71 over de Stip 2020 op 14 april a.s., verzoeken wij het presidium om dit onderwerp op 7 april a.s. te agenderen voor een bespreking met de woordvoerders SP71 van de fracties.

Burgemeester en wethouders van Oegstgeest



de secretaris
H.A. Leegstra



de burgemeester
E.R. Jaensch

Bijlagen: Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering (Stip 2020)

