

## Offerte Programmabegroting 2017

**PROGRAMMA**

- Duurzaam wonen en ondernemen
- Maximaal meedoen
- Goed leven en ontmoeten
- Veilig gevoel
- Dienstbare en betrouwbare overheid
- Bedrijfsvoering

Onderwerp:     Telefonie

Betreft :Fcl/Ecl 54101000/10000

**Incidenteel** / structureel

Investeringsbedrag	
Afschrijvingstermijn	

-	Budgettair effect (x € 1.000)			
Jaarlasten	2017	2018	2019	2020
Kapitaallasten (afschrijving)				
Kapitaallasten (rente (2%))				
Vrijval kapitaallasten 1 <sup>e</sup> jaar				
Overige) exploitatielasten	30			
Dekking: bijdrage reserve (dekking kapitaallasten) bijdrage derden				
Te dekken	30			

-	Algemene toelichting	De maatregelen die voor 2016 waren voorzien zijn nog niet allemaal uitgevoerd. Dit wordt gedeeltelijk veroorzaakt doordat projecten een langere doorlooptijd hadden en langdurige afwezigheid ten gevolge van ziekte. Tevens
---	----------------------	--

	<p>lijkt de tendens om digitaal contact te zoeken door de burger trager te verlopen dan vooraf was ingeschat. Het gaat o.a. om de volgende maatregelen om de telefonische dienstverlening te verbeteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementeren Lync voor presentie informatie</li> <li>- Inrichten en implementeren antwoordportaal</li> <li>- Genereren managementinfo</li> <li>- Afspraken maken met secretariaten afdelingen</li> <li>- Integratie mobiel en vast</li> </ul> <p>Daarnaast wordt in 2017 nog meer ingezet op de terugbeldiscipline van de organisatie zodat de burger minder vaak hoeft terug te bellen. De servicenorm telefonie wordt nog niet behaald.</p> <p>Doel is het volgende op 1-1-2018 te realiseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het behalen van de servicenorm</li> <li>- Inzet op de voorbereiding en implementatie extra maatregelen</li> <li>- Bevordering digitale contacten en vermindering telefonische contacten.</li> <li>- Inhaalactie van zaken die in 2016 uitgevoerd zouden zijn maar wat niet is gebeurd</li> </ul> <p>Maatregelen: Tijdelijk extra menskracht aannemen met als doelstelling de servicenorm te halen. Door tijdelijke inzet wordt ruimte gemaakt om andere maatregelen voor te bereiden en te implementeren. Hierbij kan gedacht worden aan aanpassingen aan telefooncentrale (zoals integratie mobiele telefonie), samenwerking in de regio, implementeren @antwoord-portaal. Hiervoor wordt deze offerte ingediend voor de duur van 1 jaar ten behoeve van inhuur, schaal 7.</p>
Bijdrage aan doelstelling van het programma	Excellente dienstverlening