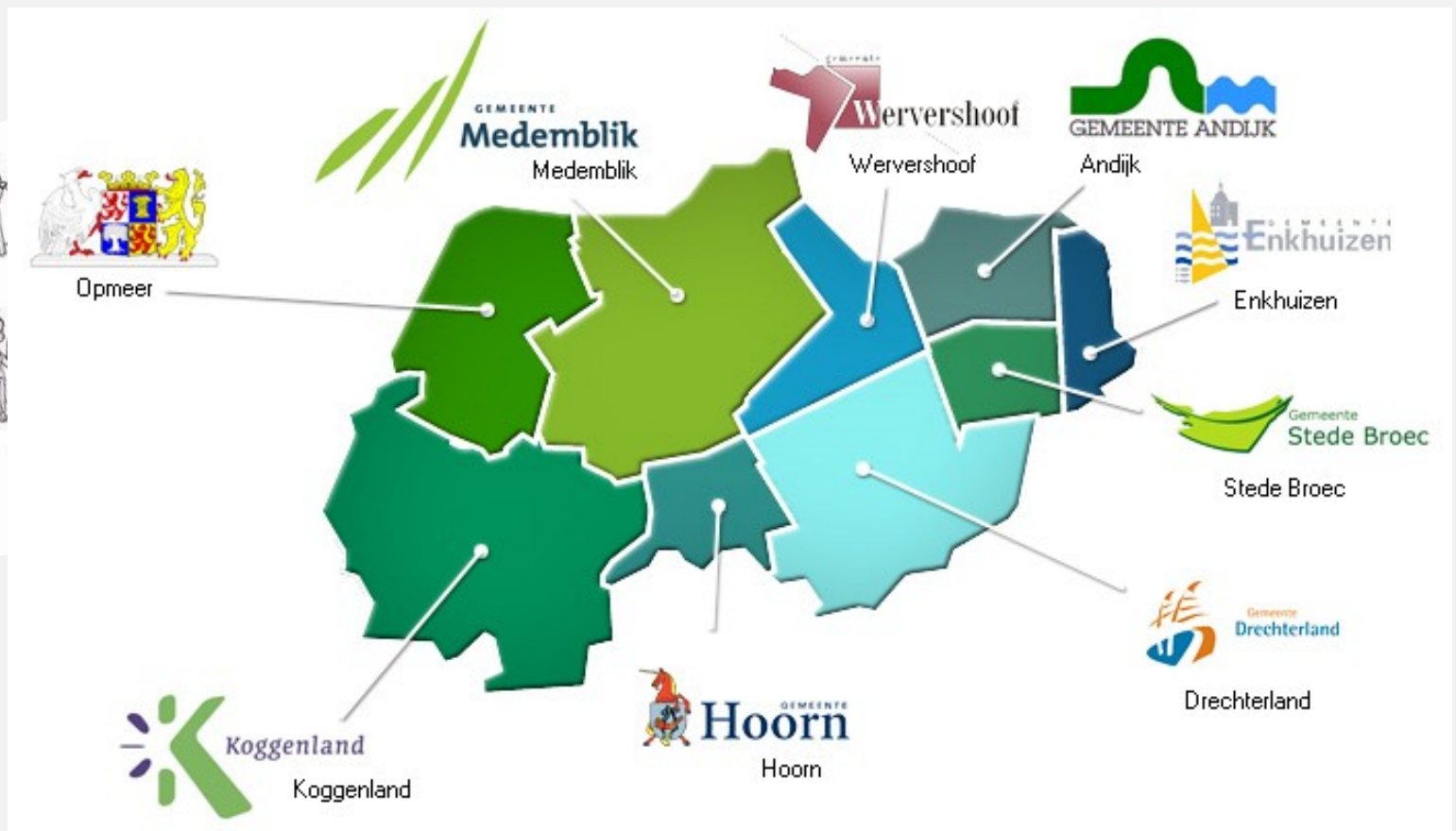


## De klant centraal, resultaten 2016 en begroting 2018

Regionale raadsledenbijeenkomst  
12 april 2017  
**Peter Kuiken**



Digitale dienstverlening aan burgers en ondernemers intensiveert,  
Klanttevredenheid van burgers en bedrijven stijgt !



Regionale aanpak en inrichting van de digitale dienstverlening ondersteunt de doelstellingen van het pact van West Friesland

# Exploitatieresultaat 2016

- Begroting (bijgesteld) 2016 €4.9 miljoen
- Resultaat (geschoond) 2016 €166.000
- Positief resultaat binnen de bijgestelde begroting!

- In control brengen van DeSom op financiën en bedrijfsvoering
  - Beëindigen externe inhuur op regulier werk
  - Quick scan op ICT dienstverlening DeSom door M&I partners
- Belangrijkste conclusies:
- DeSom is in vergelijking met andere organisaties met 100+ inwoners iets goedkoper
  - De in 2016 gevraagde benodigde bezetting (effectief in 2017) voor SSC DeSom is in lijn met de ICT bezetting van gemeenten van vergelijkbare omvang
- Systemen hebben continuïteit getoond, ondanks dat opslag en back-up capaciteit de plafonds hadden bereikt ivm uitgestelde investeringen
  - Het laatste deel van de migratie van de gemeente Koggenland is succesvol afgerond
  - Investerings in de informatiebeveiliging:
    - Inrichting van een (keten) monitoring op de belangrijkste basissystemen
    - Realisatie van het ICT-continuïteitsplan van SSC DeSom
  - Start van het programma "Harmonisatie", DeSom sluit aan binnen het domein Bedrijfsvoering (regionale samenwerking -> effecten op Pact van West-Friesland)
  - Afspraken gemaakt met Hoorn over de verhuizing van één van de data centers van DeSom naar Hoorn (realisatie Q3)
  - Inrichting architectenplatform DeSom/gemeente Hoorn

- primaire begroting 2018 ca. €5,7 miljoen

Oorzaken stijging t.o.v. begroting 2017 (€ 5.5):

- De investeringen in 2017, die in 2018 tot kapitaalslast leiden.
- Indexaties
- Verplichte wettelijke taken



Quote:

***“De uitvoering van overheidstaken is niet meer mogelijk zonder de inzet van informatie en communicatie technologie (ICT).”***

Én:

Het moet goed, het moet snel én het moet veilig:



*Zonder ICT zou de dienstverlening aan burgers en bedrijven er heel anders hebben uitgezien !*