

Beste raads- en commissieleden,

Naar aanleiding van een vraag tijdens de behandeling van de laatste Kadernota door de heer Fonhof (50Plus) over de toegevoegde waarde van Dimpact ontvangt u hierbij mijn reactie. De vraag is even blijven liggen waarvoor mijn excuses.

Dimpact is één van onze verbonden partijen. De gemeentelijke bijdrage voor het basis pakket is begroot op € 3,38 per inwoner in 2019. De gemeente Emmen is, samen met ruim 30 andere gemeenten, lid van de Coöperatieve Vereniging Dimpact. Wij zijn lid geworden om samen met andere gemeenten de digitale dienstverlening aan inwoners en bedrijven op een hoger niveau te krijgen, onder andere door de gezamenlijke aanschaf van een modern zaak- en klantcontactstelsel.

Zaak- en klantcontactstelsel

In 2011 heeft Dimpact, namens de deelnemende gemeenten, een Europese aanbesteding gedaan voor een nieuw zaak- en klantcontactstelsel. Hierdoor hebben we het Medewerkerportaal aangeschaft voor een goede prijs-kwaliteitverhouding. Binnen het tarief van € 3,38 valt ook de doorontwikkeling van het stelsel en uitgebreide helpdeskondersteuning van het Medewerkerportaal. Uit de onderstaande gebruikscijfers van het Medewerkerportaal blijkt dat we het stelsel ook op een succesvolle manier hebben kunnen inzetten voor onze organisatie, inwoners en bedrijven:

- Vastlegging telefonische contacten (60.000 eerste half jaar 2019)
- Vastlegging inkomende en uitgaande correspondentie (eerste half jaar 2019):
 - 15.500 gemaakte afspraken;
 - 6.550 meldingen openbare ruimte (volledig afgehandeld volgens proces);
 - 4.150 verhuizingen (waarvan 2370 via website doorgeven = geen balie bezoek);
 - 40.800 Overige zaken afgehandeld voor inwoners en bedrijven.

Andere producten

Naast het zaakstelsel levert Dimpact ons ook een digitaal loket voor onze inwoners, een kennisbank waardoor medewerkers van het Klant Contactcentrum snel de juiste antwoorden aan onze inwoners kunnen geven, de aansluiting op het digitale loket Mijn Overheid en Mijn loket (lokaal) en de toepassing om snel en efficiënt onze digitale gemeentelijke officiële publicaties te publiceren. Ook de gemeentelijke website wordt via Dimpact geleverd en gehost.

Samenwerking

Door de samenwerking binnen Dimpact konden we het Medewerkerportaal verder ontwikkelen tot een stelsel dat optimaal aansluit bij onze wensen en behoeften. Doordat meer dan dertig gemeenten lid zijn van Dimpact, hebben we ook meer invloed op onze leveranciers en richting landelijke platforms, zoals VNG Realisatie.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Jisse Otter
wethouder