

ambtenaren, de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen en de geringe wachttijden. Punt van verbetering vormde de afhandeling van brieven en het gestand doen van toezeggingen aan burgers.

Meerwaarde

Ook intern werd vastgesteld dat de nieuwe publieksbalies een absolute meerwaarde hadden ten opzichte van de vroegere situatie: de klant wordt duidelijk sneller en beter geholpen; de interne doelmatigheid is toegenomen doordat medewerkers op de werkvloer minder gestoord worden en het klantgericht bewustzijn van medewerkers is duidelijk toegenomen. Een tegenvaller vormde de vorderingen in de geleidelijke uitbouw van de informatiebalie. In de praktijk bleek het namelijk uiterst lastig om grenzen te trekken in de taakverdeling tussen informatiebalie en vakbalies. Bij elk produkt deed zich de vraag voor: wie levert de informatie, wie neemt de aanvraag in behandeling en wie zorgt voor de verstrekking van het produkt? Niet alleen liepen de meningen daarover vaak uiteen, het belemmerde ook een eenduidige dienstverlening aan de burgers.

Na een aantal intensieve interne discussies leidde een en ander tot een collegenota waarin de begeleidingsgroep voorstelde alle balies te integreren tot één centrale publieksbalie in de hal van het gemeentehuis. Drie begrippen speelden daarbij een sleutelrol: klantgerichtheid, doelmatigheid en werkplezier. Anders gezegd: klantgerichtheid is prima, maar niet ten koste van alles.

Het college van B&W stemde in augustus in met het voorstel. Streefdatum voor de integratie is 1 januari 1998. Op de begeleidingsgroep rust nu de taak om een plan van aanpak uit te werken. Aandachtspunten zijn vooral de personele (aantal formatieplaatsen, scholing, nieuwe functiebeschrijvingen), logistieke (inrichting van balies, documentatiecentrum, wachtkamers e.d.) en uiteraard de financiële consequenties.

Het ligt in het voornemen om in de loop van 1998 een tweede kwaliteitsmeting te houden. De klant zal ook dan lang niet altijd koning zijn, maar de hofhouding doet in ieder geval haar best om hem prinselijk te behandelen.

Nieuwe richtlijnen vernietiging

Bewaartermijnen Personeelsdossiers

Het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds heeft recentelijk op vragen van een aantal gemeenten laten weten dat de bewaartermijnen voor persoonsgegevens opnieuw zijn vastgesteld. Zoals wij u in het verleden al hebben laten weten was de bewaartermijn van een aantal persoonsgegevens op verzoek van het ABP bepaald op 75 jaar na geboortedatum. Met ingang van 1 januari 1996 zal de ABP-wet niet meer van toepassing zijn op de uitvoering van de ABP-pensioenregeling en zal het nieuwe pensioenreglement gaan gelden. ABP-verzekerden ontvangen per 1 januari 1996 een opgave van hun opgebouwde pensioenaanspraken tot en met 31 december 1995, waartegen zij bezwaar kunnen maken. Gezien deze bezwaarmogelijkheid tegen de pensioenopgave heeft de directie van ABP-Pensioenen beslist dat persoonsgegevens ouder dan tien jaar mogen worden vernietigd en wel met ingang van 1 januari 1998. Deze datum is gekozen in verband met een overbruggingstermijn van twee jaar na het kenbaar maken van eerder genoemde pensioenaanspraken.

Resumerend kan gesteld worden dat de vernietigingstermijn van persoonsgegevens die van waarde zijn tot het einde van het dienstverband, zoals genoemd onder categorie 3.4 van de gemeentelijke vernietigingslijst 1983, te weten: tien jaar na ontslag, met ingang van 1 januari 1998 kan worden geëffectueerd. Vanaf die datum kunnen dus personeelsdossiers van vertrokken werknemers op tien jaar na ontslag worden gesteld. Dossiers van bijvoorbeeld in 1986 vertrokken medewerkers, die nu nog op 75 jaar na geboortedatum staan afgesteld, kunnen met ingang van 1 januari 1998 direct worden vernietigd.

Wet Aanpassing van de Administratieve Verplichtingen

Eerder dit jaar hebben alle ondernemers in Nederland, waaronder de gemeenten en intergemeentelijke organen, een brief ontvangen van de directeur-generaal der belastingen. Hij doet hierin mededeling over enige belangrijke onderdelen van de wijzigingen rond de administratieve verplichtingen voor ondernemers; zo

wordt aangegeven welke administratieve gegevens moet worden bewaard en op welke wijze. Van groot belang is dat met betrekking tot het elektronisch bewaren en converteren van gegevens afspraken gemaakt kunnen worden met de eenheid van de belastingdienst waaronder de organisatie van de ondernemer valt. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en zijn bindend tot het moment dat er nieuwe afspraken zijn gemaakt.

Administratieve gegevens moeten tien jaar bewaard worden; dit zijn alle gegevens die fiscaal van belang kunnen zijn. De volgende gegevens moeten altijd tien jaar overlegd kunnen worden:

- grootboek
- debiteuren- en crediteuren-administratie
- inkoop- en verkoopadministratie
- productie-administratie
- voorraadadministratie
- artikel- en prijsgegevens
- loonadministratie

Over het bewaren van andere gegevens kunnen van geval tot geval afspraken gemaakt worden met de belastingdienst.

Voor het bewaren geldt een belangrijke voorwaarde, namelijk dat de gegevens gedurende de bewaartermijn van tien jaar binnen 'een redelijke termijn' zijn te produceren, te raadplegen en te controleren. Over wat een redelijke termijn is, kunnen afspraken met de belastingdienst worden gemaakt. Ook is conversie nu uitdrukkelijk toegestaan, zodat gegevens van de ene naar de andere gegevensdrager kunnen worden overgebracht; een vergunning is hiervoor niet nodig. Voorwaarde is wel dat dit juist en volledig gebeurt en dat de nieuwe dragers gedurende de gehele bewaartijd beschikbaar zijn. De originele gegevensdragers kunnen na conversie vernietigd worden.

Voor meer informatie kan met de plaatselijke belastingdienst contact worden opgenomen.