

## Voorbeeld 2: uitwerking onderdeel Reisdocumenten

### **Kostprijscalculatie Reisdocumenten/paspoort**

Gewerkt wordt volgens het principe van Click, Call, Face.

Specifiek voor reisdocumenten stuurt de gemeente een attenderingsbrief bij verloop van het document

Deze elementen zijn het uitgangspunt voor de kostprijscalculatie

Ook wordt aangegeven welke directe en indirecte kosten een rol spelen bij het proces

De totale kosten worden toegerekend naar één product/paspoort

#### **Click Website informatie over het product.**

Verdeelsleutel: aantal bezoekers op de product webpagina's irt het totaal aantal bezoekers op de productencatalogus

1. Totaalkosten Content Management Organisatie
2. Totaal aantal bezoekers website Den Haag.nl
3. Aantal bezoekers pagina's voor reisdocumenten
4. % bezoekers op reisdocumenten tov totaal = % van de totale beheerskosten
5. Content Internetbeheer Burgerzaken
6. Applicaties Mijn Haagse Afspraken en Mijn Den Haag
7. Ondersteuning I&I applicatie MHA

#### **Write aanschrijving bij verloop van geldigheidsduur reisdocument**

1. brief verlopen reisdocumenten en brief 14-jarigen en folder
2. selectie, aantal aanschrijvingen
3. Verzendkosten
4. aantal aanschrijvingen in een jaar
5. kosten aanschrijving omslaan naar bedrag per paspoort

#### **Call Publiek kan bellen naar 14070 voor:**

- productinformatie
- maken van een afspraak

#### **- productinformatie**

1. aantal calls voor reisdocumenten
2. prijs per call

3. verhouding verkopen paspoorten en ID-kaarten
4. Toerekening calls naar aantal paspoorten

**- maken van een afspraak**

1. aantal gemaakte afspraken
2. prijs per afspraak
3. verhouding verkopen paspoorten en ID-kaarten

**Face Mensen komen wel/niet voorbereid naar de balie voor een paspoort**

**Melden bij de receptiebalie.**

Hier wordt beoordeeld of men met succes kan worden geholpen en zo ja dan wordt een volgnummer afgegeven.

1. totale personele kosten
2. toerekening norm overhead
3. aantal bezoekers in een jaar
4. aantal bezoekers voor het product
5. Afhalen document cf meting CEBEON
6. kosten voor G-bos/nummeruitgifte systeem
7. totaal kosten/totaal afgegeven nummers x aandeel paspoort
8. Ondersteuning G-bos I&I
9. bedrag voor nummerafgifte paspoort

**Behandeling aanvraag aan de balie**

**1. Afhandeltijd per product**

Op basis van gemeten behandeltime over een jaar voor het product.

Totale behandeltime gedeeld door aantal verkopen = gem. balietijd per paspoort/reisdoc.

Identiteitscontrole, digitaliseren foto en handtekening, opnemen vingerafdruk, invoer RDM, en pinbetaling

**2. Schaal 7/8 medewerkers en toerekening obv standaard overhead**

Tijd voor bijzondere verrichtingen (bijschrijving etc) Alleen bij  
paspoorten  
Leiding en coördinatie Primair proces

**3. Indirecte kosten:**

- Ondersteuning I&A KEY2BZ-module 65%
- gebruik KEY2BZ-module, standaard licentie wv 65%
- gebruik PIN-automaat en KAS4all + bonprinters

- toerekening contante betalingen aan kassa
- documentenscanner/visagescanners SDK
- vingerscanner; kosten voor BZK
- toerekening ondersteuning I&A Kas4all
- Doorbelasting SSA vanuit IDC dienstspecif. Applicaties
- Doorbelasting Boekhouding Contanten en Pin
- SSA (Beheer concern- en dienstapplicaties)

#### **Back-office afhandeling / documentenkamer**

1. scanproces / controleproces dagzendingen
2. Archivering papieren en vernietigen oude documenten
3. Klarleggen/inklaren en uitreiken documenten en bijwerken KEY2BZ
4. Uitreiken en uitgifte in GBA (= Face)
5. uitdrukken in tijd per product obv CEBEON
6. Standaard overhead
7. Doorbelasting afdeling DIM voor archief

#### **Overig**

**De overheid stelt (veiligheids-/ kwaliteits) eisen aan gemeenten tav het proces  
Dit wordt geborgd door een Beveiligingscoördinator voor het product reisdocumenten**

1. veiligheids audits etc. 1 fte schaal 10
2. Standaard overhead
3. Totaal kosten gedeeld door aantal producten is kosten per product
4. Klachten afhandeling