

Programma Fundament



Inleiding Programma Fundament

Inleiding

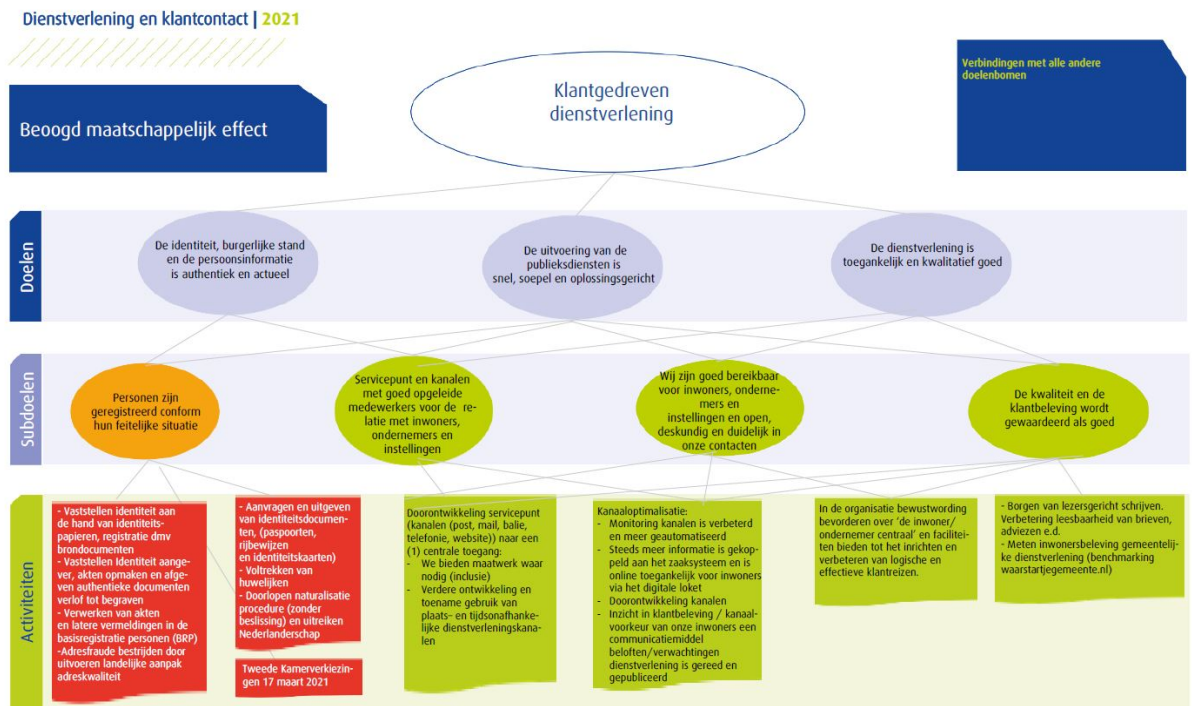
Programma Fundament

Het beoogd effect van het programma Fundament is een (financieel) gezonde organisatie die kan inspelen op de ontwikkelingen in de maatschappij. Fundament omvat de doelenboom dienstverlening en reguliere bedrijfsvoering.

Dienstverlening is verder toegelicht in de doelenboom en de toelichting daaronder. Bedrijfsvoering omvat het verzorgen van randvoorwaardelijke zaken, van informatie en van advies. Relevante ontwikkelingen rond de doelenboom bedrijfsvoering zijn daar toegelicht, alle andere ontwikkelingen staan in de paragraaf Bedrijfsvoering.

Doelenboom Dienstverlening en klantcontact

Doelenboom



Inhoudelijk perspectief

Organisatiebrede dienstverlening

Onze inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemingen staan centraal. De toegang tot de gemeente is laagdrempelig en zo eenvoudig mogelijk. De gemeente Twenterand staat als meest nabije overheid midden in de informatiesamenleving. We faciliteren en stimuleren selfservice. Digitale toegang, het goed op orde hebben van beveiliging en privacy en nieuwe technieken zijn voor de gehele informatievoorziening randvoorwaardelijk. Het inrichten hiervan stelt, naast de veranderende dienstverlening aan de voorkant, eisen aan de beschikbaarheid en mogelijkheden van onze systemen. Synergie tussen de verschillende kanalen zoals telefonie, balie, post en Social Media en consistentie van de dienstverlening over de kanalen heen, is hierbij van belang. Door toepassing van organisatiebreed zaakgericht werken is ook in 2021 aan een eerste voorwaarde voldaan voor data gestuurd werken. Hierdoor zijn de prestaties van de dienstverlening in 2021 beter gemonitord en geoptimaliseerd. In 2021 is gekozen voor een toekomstige beëindiging van het contract met Dimpact (2023). Hierdoor zijn minder processen ingericht in het digitale loket waarbij inwoners online toegang hebben tot eigen zaken. Wel zijn meer aanvragen gedigitaliseerd waardoor de digitale toegang is verbeterd.

De toegangskanalen in combinatie met online informatiebronnen zijn middelen waarmee de gemeente de inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties voorziet in zijn/haar eigen product of dienst. Van belang is dat alle medewerkers werken volgens de spelregels van het zaakgericht werken en de online gepubliceerde afspraken en informatie. De aanbesteding binnen het "Samen organiseren" project van de VNG (GT-Connect) is in het voorjaar 2021 door de VNG beëindigd. Voor telefonie is gekozen voor een aansluiting bij en gebruikmaking van reeds beschikbare software waarmee plaats- en tijdonafhankelijk werken verder is geoptimaliseerd.

Beoogd maatschappelijk effect

Klantgedreven dienstverlening

Doel: De identiteit, burgerlijke stand en de persoonsinformatie is authentiek en actueel

Bij geboorte of bij binnenkomst van elke nieuwe inwoner in Nederland wordt de identiteit vastgesteld en vastgelegd. Alle inwoners van de gemeente Twenterand zijn geregistreerd met een set van gegevens in de basisregistratie (BRP). De zelfevaluatie BRP 2021 resulteerde tot een score van 98,7% waaruit is gebleken dat de kwaliteit van de persoonsgegevens in de BRP voldoet aan de gestelde landelijke normen. De score voor de kwaliteit reisdocumenten is 94,3. Adresfraude is onder meer bestreden door de uitvoering van landelijke aanpak adreskwaliteit. De organisatie van de Tweede Kamer verkiezingen 2021 is rustig verlopen. Er is voldaan aan de geldende regels en eisen, inclusief een fors pakket aan coronamaatregelen. De opkomst was 80,17%. Er is gebruik gemaakt van enkele digitale tools waardoor veel handwerk overbodig werd.

Doel: De uitvoering van de publieksdiensten is snel, soepel en oplossingsgericht

De uitvoering van de publieksdiensten is snel, soepel en oplossingsgericht en sluit steeds meer aan bij het besef dat mensen graag zelf hun zaken regelen, wanneer het hen uitkomt. Ook in 2021 is verder geïnvesteerd in kanaalonafhankelijk werken en responsieve E-formulieren. Dit was mogelijk doordat vereist beschikbaarheid van systemen, beveiliging en ICT-infrastructuur beschikbaar waren. Voor mensen die geen gebruik wilden of konden maken van deze vorm van digitale dienstverlening is maatwerk geboden in de vorm van een alternatief en/ of ondersteuning. Standaard en digitaal waar het kan, persoonlijk en op maat waar het moet. We zijn een inclusie gemeente, waarin iedereen zich welkom voelt.

Doel: De dienstverlening is toegankelijk en kwalitatief goed

Bij dienstverlening geloven we dat de kracht voor goede dienstverlening in de betrokkenheid en professionaliteit zit van de medewerkers. Onze dienstverleningskernwaarden: professioneel, invoelend en respectvol, oplossingsgericht en transparant. Wij zorgen dat verwachtingen rondom onze dienstverlening helder en toegankelijk zijn. Onze centrale toegangskanalen zijn eenvoudig bereikbaar. De klantreis is logisch en effectief ingericht en wordt door monitoring en signalering steeds meer geoptimaliseerd. Door middel van benchmarking wordt de inwonersbeleving over de gemeentelijke dienstverlening gemeten. Hier komen we in 2022 op terug. Verbeterpunten worden opgepakt en de resultaten gepubliceerd op "waarstaatjegemeente.nl".

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Servicepunt en kanalen met goed opgeleide medewerkers voor de relatie met inwoners, ondernemers en instellingen

Wat hebben we daarvoor gedaan

- **Kanaaloptimalisatie**

Omschrijving (toelichting)

Het kanaal webcare is toegevoegd aan de andere centrale kanalen telefonie, receptie en post. Hierdoor heeft het servicepunt beter totaal inzicht en overzicht gekregen op de centraal inkomende vragen en sentimenten wat heeft geleid tot het sneller signaleren, oppakken cq opschalen. In 2021 is de afgeschreven telefooncentrale vervangen wat direct heeft bijgedragen aan het plaats- en tijd onafhankelijk werken. Met de ingebruikneming van een contactformulier op de website kunnen inwoners eenvoudig een vraag/ verzoek doen, zijn de verwachtingen helder en is de verwerking sneller.

Begin het jaar is besloten tot het toekomstig beëindigen van het contract met Dimpact en daarmee ook het werken met het zaakgerichtwerken applicatie e-Suite. Hierdoor is de doorontwikkeling van het digitale loket gestagneerd. Wel is verder gegaan met de doorontwikkeling van het toepassen van automatiseringsmogelijkheden.

In 2022 wordt nader ingegaan op het inzichtelijk krijgen van klantbeleving en kanaalvoorkeur. Dit komt terug in de benchmark waarstaatjegemeente.nl.

Op de website zijn de geldende servicenormen gepubliceerd. Door het toepassen van automatisering en monitoring is doorlopend gestuurd op het voldoen aan deze beloften en verwachtingen.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Wij zijn goed bereikbaar voor inwoners, ondernemers en instellingen en open, deskundig en duidelijk in onze contacten

Wat hebben we daarvoor gedaan

- Doorontwikkeling servicepunt (post, mail, balie, telefonie, website) naar een (1) centrale toegang.

Omschrijving (toelichting)

We investeren voortdurend in de kwaliteit en kwantiteit van servicepuntmedewerkers. Hierbij wordt ingezet op continuïteit en professionaliteit. Hierdoor vindt adequate en correcte registratie plaats van contacten, en is het aantal direct afgehandelde vragen/verzoeken in het eerste contact (eerste lijns) voor het derde jaar op rij weer toegenomen. In 2021 werd 40% van het totaal aantal inkomende telefonische klantcontacten direct afgehandeld. Dit is 7% meer dan in 2020. De overgang naar GT Connect is niet doorggegaan. De telefonie is inmiddels aangesloten bij en maakt gebruik van reeds beschikbare software.

Doelenboom Bedrijfsvoering

Doelenboom

Bedrijfsvoering | 2021



Inhoudelijk perspectief

Bedrijfsvoering omvat het verzorgen van randvoorwaardelijke zaken, van informatie en van advies. Het is gericht op een solide bedrijfsvoering ten behoeve van een goed functionerende gemeente. Relevante ontwikkelingen rond de doelenboom bedrijfsvoering zijn hieronder toegelicht, alle andere ontwikkelingen staan in de paragraaf Bedrijfsvoering.

Inwonersbetrokkenheid

In 2021 is een bedrag van €50.000,- beschikbaar gesteld voor kernbudgetten. Met een financiële bijdrage uit de kernbudgetten worden initiatieven gesteund die een bijdrage leveren aan sociale cohesie en/of leefbaarheid in Twenterand. In 2021 is aan zeven initiatieven budget toegekend waarvan er twee ten laste zijn gebracht van 2020 en meegenomen in de jaarrekening 2020.

Duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis

In het voorjaar van 2021 heeft de raad ingestemd met de verbouwing van het gemeentehuis om te komen tot een duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis. Het gaat om verduurzaming van de achtergevel, vervanging van de verwarmingsketels door duurzame gasloze techniek, herinrichting (inclusief de huisvesting van de bibliotheek) en de voorbereiding van de verhuur van een deel van het gemeentehuis. De stelpost verlaging huisvestingslasten ad € 85.000 is in de begroting 2021 geschrapt.

Professionalisering

Wij hebben voortdurend geïnvesteerd in de ontwikkeling, duurzame inzetbaarheid en mobiliteit van medewerkers, een en ander ook overeenkomstig de verplichtingen die voortvloeien uit de CAO gemeenten. Om de begroting 2021 sluitend te krijgen was het voorstel, om het opleidingsbudget vanaf 2021 te verhogen, niet overgenomen. Het huidige budget (dat relatief laag is in vergelijking met andere gemeenten van vergelijkbare omvang) bleek in 2021 niet toereikend om medewerkers deel te laten nemen aan noodzakelijke trainingen/cursussen/seminars. De budgetoverschrijding kon worden weggestreept tegen budgetoverschrijdingen op andere personeel gerelateerde kosten.

Twenterand Digitaal

Twenterand Digitaal was een ontwikkelprogramma om de digitalisering van bedrijfsvoering te stimuleren en verder te brengen. In 2021 waren de belangrijkste opgaven het voorbereiden van het Digitaal stelsel omgevingswet en de vervanging van de telefonie. Voor dat laatste heeft een aanbesteding plaatsgevonden, die is gestopt en voortaan wordt voor telefonie gebruik gemaakt van Teams. Met ingang van 2022 is Twenterand Digitaal beëindigd, omdat het vooral een investeringsbudget voor software betreft en software steeds meer wordt gehuurd en omdat er een bezuinigd moest worden om de begroting 2021 sluitend te krijgen. Daarnaast is digitalisering onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering.

Beoogd maatschappelijk effect

Solide bedrijfsvoering ten behoeve van een goed functionerende gemeente

Doel: De medewerkers zijn in staat te doen wat de organisatie vraagt

Hierbij werken wij o.a. aan:

- Werken in rollen i.p.v. functies;
- Teamontwikkeling;
- Leiderschapsontwikkeling;
- Bevordering lerend vermogen;
- Tijd- en plaatsafhankelijk werken;

Doel: Inwoners zijn geïnformeerd en participeren

Het doel is dat de inwoners van de gemeente Twenterand zich gehoord en betrokken voelen. In beide begrippen zit tweerichtingsverkeer. Beide bereik je ook door goed te luisteren naar wat er in de Twenterandse samenleving gebeurt en ook door daadwerkelijk iets te doen met die signalen. Hierbij gaan we meer naar buiten, werken we meer op locatie, om beter aan te sluiten bij wat leeft in de maatschappij.

Doel: Kwalitatief goede, effectieve en efficiënte ondersteuning en advisering aan bestuur en organisatie

Dit meer intern gerichte doel wordt bereikt door de realisatie van de subdoelen van alle SCOPAFIJTH – functies. Hierdoor zijn de primaire processen in de andere doelenbomen beter in staat om de bestuurlijke doelen te realiseren.

Doel: De financiële huishouding geeft een volledig en betrouwbaar beeld van de gemeentelijke financiële positie

De (financiële) gegevens die bij de verschillende documenten in de p&c-cyclus verstrekt worden, moeten een juist beeld geven van de financiële positie op dat moment. Dit betekent dat de gegevens in het financiële systeem up-to-date moeten zijn.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Een aantrekkelijke werkgever met gekwalificeerde en flexibel inzetbare medewerkers

Wat hebben we daarvoor gedaan

- In kaart brengen in hoeverre medewerkers nu over de benodigde kennis, vaardigheden en houding en gedrag beschikken.

Omschrijving (toelichting)

Om een volgende stap te zetten richting een efficiënte organisatie is geïnvesteerd in een leertraject projectmatig werken. Ook is gestart met een leergang procesregie met als doel dat op basis van een strategische verkenning van de opdracht een procesplan geschreven en succesvol uitgevoerd kan worden.

Daarnaast is geïnvesteerd in exitinterviews om meer inzicht te krijgen in (redenen van) uitstroom zodat gerichte interventies in gang gezet kunnen worden om, waar wenselijk, de uitstroom te beperken.

Tot slot is een opzet gemaakt om in 2022 sessies te kunnen houden die bijdragen aan competentieontwikkeling van de medewerkers i.v.m. de invoering van de Omgevingswet.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Tijdige en volledige communicatie met inwoners, instellingen, bestuur en organisatie

Wat hebben we daarvoor gedaan

- **Doorschuiven faciliteren viering 75 jaar vrijheid naar 2021**

Omschrijving (toelichting)

Net als in 2020 is ook in 2021 de viering van 75 jaar vrijheid niet doorgedaan op een wijze zoals oorspronkelijk bedacht door de verschillende initiatiefnemers. Van het beschikbare bedrag is geen gebruik gemaakt.

- **Strategiebepaling en uitvoering van communicatietrajecten bij projecten**

Omschrijving (toelichting)

Het betrekken van inwoners en het zichtbaar maken van producten en diensten van de gemeente zijn belangrijke uitgangspunten. Het zichtbaar maken is vooral gebeurd door actief en aantrekkelijk te communiceren door de inzet van filmpjes en gerichte inzet van de informatiepagina in De Toren van Twenterand. Er is meer aandacht besteed aan de vormgeving van de communicatiemiddelen, waardoor onderwerpen aantrekkelijker en publieksvriendelijker zijn aangeboden. www.twenterand.nl is overzichtelijk en actueel. Ook wordt steeds meer gebruik gemaakt van de inzet van social media en animaties.

De participatietool Ikpraatmee is een handige tool om in de samenleving te peilen hoe er over verschillende onderwerpen wordt gedacht en is in 2021 vier maal ingezet.

In 2021 is een bedrag van €50.000,- beschikbaar gesteld voor kernbudgetten. Met een financiële bijdrage uit de kernbudgetten worden initiatieven gesteund die een bijdrage leveren aan sociale cohesie en/of leefbaarheid in Twenterand. In 2021 is aan zeven initiatieven budget toegekend waarvan er twee ten laste zijn gebracht van 2020 en meegenomen in de jaarrekening 2020.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: De organisatie is doelmatig en doeltreffend gefaciliteerd

Wat hebben we daarvoor gedaan

- **Zoekrichting: Gemeentehuis**

Omschrijving (toelichting)

Duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis

In het voorjaar van 2021 heeft de raad ingestemd met de verbouwing van het gemeentehuis om te komen tot een duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis. Het gaat om verduurzaming van de achtergevel, vervanging van de verwarmingsketels door duurzame gasloze techniek, herinrichting (inclusief de huisvesting van de bibliotheek) en de voorbereiding van de verhuur van een deel van het gemeentehuis. De stelpost verlaging huisvestingslasten ad € 85.000 is in de begroting 2021 geschrapt.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Actuele informatie is veilig, beschikbaar, betrouwbaar en toegankelijk in efficiënte systemen

Wat hebben we daarvoor gedaan

- **Borgen beveiliging en privacy (BIG, AVG, Ensia)***

Omschrijving (toelichting)

Hiervoor wordt verwezen naar de paragraaf Bedrijfsvoering

- **Digitaal Stelsel Omgevingswet (aansluiten op)**

Omschrijving (toelichting)

Voor de invoering van de nieuwe Omgevingswet is de aansluiting op DSO (Digitaal stelsel Omgevingswet) van belang. In 2021 is benodigde software aangeschaft en is verder gewerkt aan koppelingen om de toepasbare regels en het omgevingsplan te kunnen publiceren binnen de omgevingen waar deze gebruikt worden. 2022 zal vooral gebruikt worden voor het testen om gereed te zijn voor het moment waarop de Omgevingswet in werking treedt.

- **Faciliteren (digitaal) samenwerken in de keten/participatie**

Omschrijving (toelichting)

Het ontwikkeltraject om I en A toekomstbestendig te maken (binnen de eigen organisatie) is onder leiding van een extern deskundige voortgezet in heel 2021.

- **Opzetten sturingsinformatie (informatie gestuurde overheid)**

Omschrijving (toelichting)

Op het gebied van data gedreven werken is in 2021 begonnen met een inventarisatie van de informatiebehoefte van de organisatie. Dit onderzoek is in eerste instantie uitgevoerd binnen de verschillende teams van Bedrijfsvoering.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Alle IC processen zijn beoordeeld op risico's

Wat hebben we daarvoor gedaan

- **Bijhouden van de verzekeringsportefeuille**

Omschrijving (toelichting)

Verzekeringen worden gezien als beheersmaatregel om gevolgen van risico's op te vangen. Al een aantal jaren zorgen toenemende schadelasten in samenhang met klimatologische veranderingen voor een negatief effect op de resultaten van verzekeraars. De komende jaren zullen de premies voor alle verzekeringen blijven stijgen.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Goede advisering en ondersteuning Raad & Griffie

Wat heeft het gekost

Overzicht baten en lasten Fundament

| | Realisatie begrotingsjaar | Raming begrotingsjaar na wijziging | Raming begrotingsjaar voor wijziging | Incidenteel gerealiseerd in boekjaar |
|--|---------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Doelenboom dienstverlening en klantcontact | | | | |
| Lasten | 1.001.780 | 933.480 | 587.181 | 0 |
| Baten | -436.781 | -419.070 | -419.070 | 0 |
| Saldo van baten en lasten | 564.999 | 514.410 | 168.111 | 0 |
| Doelenboom bedrijfsvoering | | | | |
| Lasten | 11.446.853 | 13.195.619 | 2.473.028 | 166.189 |
| Baten | -4.332.400 | -1.444.802 | 0 | -5.603.947 |
| Saldo van baten en lasten | 7.114.454 | 11.750.817 | 2.473.028 | -5.437.758 |
| Totaal programma lasten | 12.448.633 | 14.129.099 | 3.060.209 | 166.189 |
| Totaal programma baten | -4.769.181 | -1.863.872 | -419.070 | -5.603.947 |
| Totaal saldo van baten en lasten | 7.679.453 | 12.265.227 | 2.641.139 | -5.437.758 |
| Mutaties reserves db dienstverl. en klantcontact | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mutaties reserves db bedrijfsvoering | -484.595 | -927.440 | -251.414 | -103.689 |
| Totaal mutatie reserves | -484.595 | -927.440 | -251.414 | -103.689 |
| Geraamd resultaat | 7.194.857 | 11.337.787 | 2.389.725 | -5.541.447 |
| <i>gerealiseerd totaal saldo van baten en lasten</i> | <i>-4.585.774</i> | | | |

Wat heeft het gekost

Het gerealiseerde totaal saldo van baten en lasten op programma 4 is € 4.585.774 lager dan geraamd. Dit verschil wordt onder andere veroorzaakt door onderstaande gegevens.

Bedrijfsvoering

- I.v.m. corona heeft de kwaliteitsmeting dienstverlening niet plaatsgevonden in 2021 en is doorgeschoven naar 2022. Dat levert in 2021 een voordeel van € 23.000 op en leidt in 2022 tot een overschrijding, in vergelijkbare omvang.
- Corona had ook grote invloed op de organisatie van de Tweede Kamerverkiezingen 2021. Er waren diverse wettelijk bepaalde maatregelen van kracht om ervoor te zorgen dat inwoners veilig konden stemmen en vrijwilligers veilig werken. En om het risico op verspreiding van het virus te beperken. Denk aan meerdere stembdagen, andere stemlocaties, briefstemmen, spatschermen, mondkapjes, desinfectiemiddelen, enz. Dit heeft tot een overschrijding geleid van € 73.000. Hiervoor zijn van het Rijk twee bijdragen ontvangen, € 74.000 voor extra organisatiekosten en € 42.968 voor aanschaf beschermingsmiddelen. Genoemde € 74.000 was al in 2020 ontvangen en in de jaarrekening 2020 toegevoegd aan de reserve corona, dit bedrag is er nu weer aan onttrokken. Zie ook de paragraaf corona.
- De post accountantscontrole wordt overschreden met € 85.000, omdat de overeenkomst uit de aanbesteding hoger was dan het geraamde bedrag en vanwege meerwerk, vooral samenhangend met corona en met andere specifieke controles.
- Op het product overige financiële middelen zien we een voordeel van € 306.000. Er is een bedrag ontvangen van € 212.500 voor verrekening bijdragen fase 2b Vroomshoop Oost. Dit was niet geraamd, dus dit is een voordeel op dit product. De voorziening riool is met € 400.000 naar beneden bijgesteld i.v.m. een lager rentepercentage en dus lagere kapitaallasten. Ook dit geeft een eenmalig voordeel. In 2021 zijn kosten gemaakt voor het inhuren van een no cure no pay bureau van € 80.000 voor een onderzoek naar evt. dubbele betalingen en nog te ontvangen btw over de laatste 5 jaar. Dubbele betalingen waren er nagenoeg niet (€ 15.000 op totale facturering van € 360 mln. en die zijn

inmiddels terug ontvangen). Door veranderende regelgeving is er nog wel btw te vorderen van € 225.000. Dit wordt in 2022 teruggevorderd van de belastingdienst. Daarnaast is er € 27.500 minder opbrengst zandwinning dan geraamd. Dit komt doordat minder zand is verkocht door de VOF. Op dit product is de stelpost 'voordeel kapitaallasten' opgenomen. Dit voordeel is echter, conform bbv-voorschriften, zichtbaar bij de kapitaallasten op de diverse producten. Daarom leidt dit binnen dit product tot een nadeel van € 200.000.

- Omdat de voorziening riolering aan moet sluiten bij het GRP 2019-2023 is een bedrag van € 2,1 miljoen vrijgevallen uit de voorziening. Dit bedrag was niet geraamd en leidt tot een voordeel op dit programma. Dat de voorziening niet geheel meer aansloot met het GRP is gelegen in het feit dat er een voordeel is ontstaan als gevolg van diverse aanbestedingen en het maken van 'werk met werk'. Bij de resultaatbestemming is ditzelfde bedrag gestort in de nieuw gevormde bestemmingsreserve riool, conform BBV-voorschriften.
- Het meerjarig onderhoud aan het gemeentehuis is € 540.000 lager dan begroot en aan de gemeentewerf € 69.000 lager dan begroot. De kosten voor meerjarig onderhoud worden gedekt uit de reserve 'onderhoud gebouwen, bruggen en kunstwerken', de onttrekking uit deze reserve is eveneens lager dan geraamd. De werkzaamheden worden in 2022 uitgevoerd.
- In de paragraaf corona is opgenomen welke inspanningen in 2021 zijn verricht, welke uitgaven daarmee gepaard gingen en welke inkomsten van het Rijk zijn ontvangen. De ontvangen coronamiddelen zijn, conform BBV-voorschriften, verantwoord op het product 'algemene uitkering' en levert per saldo een voordeel op van 1,4 miljoen op dit product. De uitgaven zijn ten laste gebracht van de diverse programma's. Voorgesteld wordt het saldo van € 905.000 toe te voegen aan de Algemene Risico Reserve.
- Op de post ICT is een overschrijding te zien van € 30.000. Door de versnelde overgang van het bellen via teams, is iedere medewerker in 2021 voorzien van een mobiele telefoon. Redenen hiervoor zijn het thuiswerken, de nieuwe telefonieoplossing en het nieuwe kantoorconcept.
- De totale salarissen (inclusief 'flex') zijn € 705.000 lager dan geraamd. Door het niet kunnen invullen of later invullen van vacatures is dit voordeel ontstaan. Zowel werk als kosten schuiven door naar 2022 en dat leidt tot een (incidentele) overschrijding in 2022.

Onderstaande posten zijn in 2021 onderschreden, omdat de kosten in 2022 gemaakt worden. Deze posten worden hier apart benoemd, aangezien de budgetten niet overgeheveld worden naar 2022, waardoor dit tot een overschrijding zou kunnen leiden in 2022. Als verklaring kan dan worden verwezen naar dit jaarverslag.

2021

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Kwaliteitsmeting dienstverlening | € 23.000 |
| Salarissen (inclusief 'flex') | € 705.000 |

Algemene dekkingsmiddelen 2021

| | Realisatie begrotingsjaar | Raming begrotingsjaar na wijziging | Raming begrotingsjaar voor wijziging | Incidenteel gerealiseerd in boekjaar |
|--|------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| Lokale heffingen | | | | |
| Lasten | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baten | -7.631.320 | -7.660.019 | -7.620.019 | 0 |
| Saldo van baten en lasten | -7.631.320 | -7.660.019 | -7.620.019 | 0 |
| Algemene uitkering | | | | |
| Lasten | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baten | -51.646.351 | -51.560.580 | -49.463.515 | 0 |
| Saldo van baten en lasten | -51.646.351 | -51.560.580 | -49.463.515 | 0 |
| Dividend | | | | |
| Lasten | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baten | -4.935.950 | -1.657.343 | -1.657.343 | 0 |
| Saldo van baten en lasten | -4.935.950 | -1.657.343 | -1.657.343 | 0 |
| Saldo financieringsfunctie | | | | |
| Lasten | 463.568 | 573.330 | 573.330 | 0 |
| Baten | -314.151 | -397.576 | -237.576 | 0 |
| Saldo van baten en lasten | 149.417 | 175.754 | 335.754 | 0 |
| Overige algemene dekkingsmiddelen | | | | |
| Lasten | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baten | -843.589 | -750.581 | -700.581 | 0 |
| Saldo van baten en lasten | -843.589 | -750.581 | -700.581 | 0 |
| Totaal algemene dekkingsmiddelen | -64.907.793 | -61.452.769 | -59.105.704 | 0 |

Wat heeft het gekost

De algemene dekkingsmiddelen laten een voordeel zien van € 3.455.000. Dit verschil wordt nagenoeg geheel veroorzaakt door een extra ontvangen dividend van Cogas van € 3.290.000. Verder is er een correctie op de dividendbelasting geboekt van voorgaande jaren wat een voordeel geeft van € 103.000.