

# 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. Het Fundament omvat reguliere bedrijfsvoering, die zorgt dat de basis op orde is, en organisatieontwikkeling die ervoor zorgt dat we goed kunnen inspelen op ontwikkelingen in de maatschappij. Om als organisatie snel en flexibel te reageren op de veranderingen en resultaatgericht te blijven, is en blijft continu doorontwikkelen onontkoombaar. We spreken dan ook niet meer van een Heroriëntatie, maar van organisatieontwikkeling.

De inhoud van het Fundament is ondersteunend aan de programma's Sociaal Domein, Ruimte en Economie en is randvoorwaardelijk om de doelen binnen de andere programma's te realiseren. Om tot een solide bedrijfsvoering te komen, worden de zogenaamde scopafijth-taken uitgevoerd (zie doelenboom bedrijfsvoering). Onder organisatieontwikkeling werken we aan een aantal ontwikkelopgaven zoals Twenterand Digitaal, Professionalisering, Dienstverlening, Programmasturing en tijd- en plaatsafhankelijk werken. Deze organisatiebrede thema's zijn nauw verweven met elkaar en met de werkzaamheden die medewerkers uitvoeren. Het programma Fundament bevat de doelenbomen dienstverlening en bedrijfsvoering.

### Regiegemeente

De continu en snel veranderende wereld met de complexe (maatschappelijke) opgaven die daaruit voortkomen vraagt om een andere aanpak. Ook nemen taken en verantwoordelijkheden voor gemeenten meer en meer toe, denk bijvoorbeeld aan taken binnen het sociaal domein en informatiebeveiliging. We moeten met relatief weinig mensen veel werk verzetten. Om de effecten die we beogen toch te kunnen bereiken, zijn we genoodzaakt regie te voeren. Een regiegemeente is in onze visie een gemeente "die bestuurt afhankelijk van de maatschappelijke opgave, doelen realiseert in samenwerking met en in de samenleving en haar wettelijke taken uit-voert". Daarnaast is er veel potentie in de maatschappij om doelen te realiseren. Daar willen we meer gebruik van maken. Dit betekent dat we slimmer en efficiënter moeten werken en meer gaan samenwerken met inwoners, bedrijven en organisaties. We ontwikkelen daarom door naar een kernorganisatie die flexibel is, die faciliteert, netwerkt en continu leert. De doorontwikkeling naar een kernorganisatie is geen doel op zich, maar een noodzakelijk middel om tot een organisatie te komen die ook in de toekomst bestaansrecht heeft en kan blijven inspelen op ontwikkelingen in de maatschappij.

### Vaste kern, flexibele schil

Om als organisatie regie te voeren en snel en flexibel te reageren op de veranderingen en resultaatgericht te blijven, wordt meer bewegingsruimte gecreëerd door de ontstane (bestaande) formatieruimte in principe niet automatisch meer structureel in te vullen. De waarde van deze formatieruimte wordt omgezet in een personeelsbudget waardoor een flexibele schil wordt gecreëerd. Dit schept mogelijkheden voor de flexibele inzet bij het realiseren van de programmadoelstellingen. Waar opgaven erom vragen en dit meerwaarde oplevert, worden flexibel ingevulde functies vast ingevuld.

### Personele knelpunten

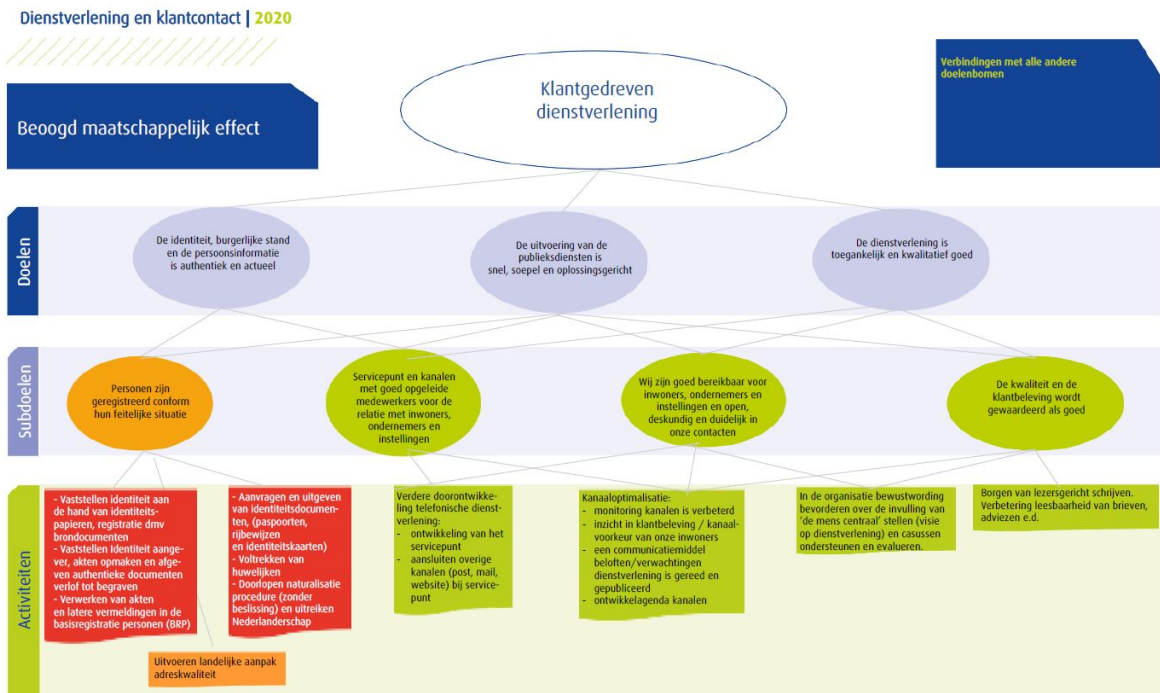
Als functies vrijvallen worden deze niet automatisch ingevuld, maar er wordt organisatiebreed bekeken voor welke opgaven capaciteit noodzakelijk is. Waar mogelijk vinden voor het invullen van vacatures interne verschuivingen plaats. Bij de begroting 2019 zijn de knelpunten die toen bestonden binnen het sociaal domein en op het gebied van I&A opgelost. Op dit moment bestaat nog een aantal knelpunten. Deze zijn in onderstaand schema opgenomen. Op 13 november 2018 heeft portefeuillehouder Van der Kolk toegezegd dat de raad bij de kadernota voorstellen m.b.t. handhaving ontvangt. In onderstaand overzicht zijn ook de knelpunten bij handhaving meegenomen. De voorstellen behorende bij de knelpunten zijn opgenomen in de betreffende programma's.

Afdeling	Voorstellen personele bezetting	fte	Schaal	€ x 1000 in 2020	I/S
Sociaal domein	De personele bezetting binnen het sociaal domein is op orde. Verdere invulling van de vaste kern sociaal domein krijgt in 2020 vorm.	0		0	
Ruimte	Boa's	2	7	110	s (+1 extra boa in 2022 en verder)
	Juridisch	1	10	80	s
	RO Beleid	1	10	80	s
	RO toezicht taken en bouw	1	9	70	s
Programma's	Programmaleider Platteland	0,6	9/10	45	l: 3 jr
Bedr.voering	Inwonersbetrokkenheid	1	10	80	l: 3 jr
<b>Totaal:</b>		<b>6,6</b>		<b>465</b>	

Welke inhoudelijk kennis in huis aanwezig moet zijn is afhankelijk van de opgaven. Wat betreft competenties en vaardigheden wordt gewerkt aan professionalisering van medewerkers organisatie breed, op team niveau en op individueel niveau. Denk hierbij aan o.a. procesregie, initiatief nemen, verbinden, onderzoeken, samenwerken, netwerken, onderhandelen, mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden en creativiteit.

# 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 middenin de informatiesamenleving. We faciliteren 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 aan een eerste voorwaarde voldaan voor data gestuurd werken. Hierdoor kunnen ook de prestaties van de dienstverlening worden geoptimaliseerd.

De kanalen in combinatie met digitale informatiebronnen zijn middelen waarmee de gemeente de inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties voorziet in zijn/haar eigen product/dienst. Van belang is dat alle medewerkers werken volgens de spelregels van het zaakgericht werken en gebruik maken van de producten en diensten catalogus met hierin de actuele informatie van wet en regelgeving en de specifieke afspraken rondom samenwerking. De gezamenlijke aanbesteding binnen het "Samen organiseren" project van de VNG – GT-Connect- en Dimpact Klantinteractie zal bijdragen aan het klantgericht handelen. Het zal leiden tot aanvullende communicatiefaciliteiten en het geven en registreren van antwoorden over de verschillende kanalen heen.

De met de aanschaf en implementatie van systemen gepaard gaande kosten, zijn opgenomen in het onderdeel Twenterand Digitaal.

### 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 van 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 kwaliteit wordt bepaald door de actualiteit en authenticiteit van de geregistreerde gegevens. Op basis hiervan hebben inwoners bepaalde rechten en kunnen zij gebruik maken van bepaalde diensten en voorzieningen.

### **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 2020 zal verder worden geïnvesteerd in kanaalafhankelijk werken en responsieve E-formulieren. Voor mensen die dit niet kunnen, bieden we ondersteuning. Standaard waar het kan, persoonlijk en op maat waar het moet. De inrichting van selfservice vereist beschikbaarheid van systemen, beveiliging en ICT-infrastructuur.

### **Doel: De dienstverlening is toegankelijk en kwalitatief goed**

Bij klantgedreven dienstverlening geloven we dat de kracht voor goede dienstverlening in de betrokkenheid en professionaliteit zit van de medewerkers. Toegankelijk qua (toegangs-)kanalen en werken volgens onze dienstverleningskernwaarden: professioneel, invoelend en respectvol, oplossingsgericht en transparant. De logica (of de beleving) van de inwoner is daarbij belangrijk, onze organisatie is daarbij zoveel mogelijk ondersteunend. We zorgen dat de verwachting rondom onze dienstverlening helder is. Wij verbeteren onze kwaliteit door monitoring en vragen aan klanten.

### **Subdoel: Personen zijn geregistreerd conform hun feitelijke situatie**

Inwoners kunnen binnen de wettelijke mogelijkheden, ook digitaal aangifte doen van geboorte, overlijden en huwelijk in de gemeente Twenterand.

### **Activiteiten**

- Vaststellen identiteit aan de hand van identiteitspapieren, registratie dmv brondocumenten
- Vaststellen Identiteit aangever, akten opmaken en afgeven authentieke documenten verlof tot begraven
- Verwerken van akten en latere vermeldingen in de basisregistratie personen (BRP)
- Aanvragen en uitgeven van identiteitsdocumenten, (paspoorten, rijbewijzen en identiteitskaarten)
- Voltrekken van huwelijken
- Doorlopen naturalisatie procedure (zonder beslissing) en uitreiken Nederlandschap
- **ONTWIKKELING: Uitvoeren landelijke aanpak adreskwaliteit**  
Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA)  
Personen zijn geregistreerd conform hun feitelijke situatie. Toch vindt in Nederland adresfraude plaats. Toezicht op de BRP is dan ook onmisbaar. Door het invoeren van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) kan misbruik van identiteits- en adresgegevens worden voorkomen. Naast het opsporen van adresfraude en ondermijning wordt hierdoor ook de kwaliteit van de gegevens in de Basisregistratie Personen bevorderd. Net als in vele andere gemeentes is ook de gemeente Twenterand voornemens mee te doen aan LAA. Vooruitlopend op deze beslissing vindt in 2019 de verkenning plaats waarbij wordt gekeken naar de kostendekkendheid en de wijze van organisatie. Deze nieuwe activiteit vraagt om interne en externe samenwerking met ketenpartners zoals

woningbouwcorporaties, brandweer, politie, en maatschappelijk werk. Per afgerond adresonderzoek wordt vervolgens een vergoeding ontvangen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

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

In het servicepunt komen meerdere 1ste lijns (toegangs-) kanalen samen. De informatie uit die kanalen (balie, telefonie, post, mail, website, ed) wordt gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te optimaliseren en de interne samenwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, zodat selfservice door inwoners wordt bevorderd.

#### **Activiteiten**

- **Verdere doorontwikkeling telefonische dienstverlening**

Betrokken activiteiten:

- Ontwikkeling van het servicepunt
- Aansluiten overige kanalen (post, mail, website) bij service-punt

- **Kanaaloptimalisatie**

Betrokken activiteiten:

- Monitoring kanalen is verbeterd
- Inzicht in klantbeleving / kanaal-voorkeur van onze inwoners
- Een communicatiemiddel beloften/verwachtingen dienstverlening is gereed en gepubliceerd
- Ontwikkelagenda kanalen

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

Wij zijn helder in onze bereikbaarheid en de verwachtingen bij onze producten en diensten. Wij experimenteren met nieuwe dienstverlening. We kijken of het werkt voor onze klanten, zo niet dan stoppen we ermee.

#### **Activiteiten**

- **Kanaaloptimalisatie**

Betrokken activiteiten:

- Monitoring kanalen is verbeterd
- Inzicht in klantbeleving / kanaal-voorkeur van onze inwoners
- Een communicatiemiddel beloften/verwachtingen dienstverlening is gereed en gepubliceerd
- Ontwikkelagenda kanalen

- **In de organisatie bewustwording bevorderen over de invulling van 'de mens centraal' stellen (visie op dienstverlening) en casussen ondersteunen en evalueren.**

- **Borgen van lezergericht schrijven. Verbetering leesbaarheid van brieven, adviezen e.d.**

- **Verdere doorontwikkeling telefonische dienstverlening**

Betrokken activiteiten:

- Ontwikkeling van het servicepunt
- Aansluiten overige kanalen (post, mail, website) bij service-punt

## Subdoel: De kwaliteit en de klantbeleving wordt gewaardeerd als goed

Wij nemen de beleving van onze klanten en inwoners serieus. Daarom gaan we meer in contact met onze inwoners, werken we meer op locatie, zodat we onze dienstverlening kunnen aanpassen of verbeteren als daar behoefte aan is. We leren en verbeteren. Daarbij maken we gebruik van de benchmark Vensters voor Dienstverlening en Waar staat je gemeente.

### Activiteiten

- In de organisatie bewustwording bevorderen over de invulling van 'de mens centraal' stellen (visie op dienstverlening) en casussen ondersteunen en evalueren.
- Borgen van lezergericht schrijven. Verbetering leesbaarheid van brieven, adviezen e.d.
- **Kanaaloptimalisatie**  
Betrokken activiteiten:
  - Monitoring kanalen is verbeterd
  - Inzicht in klantbeleving / kanaal-voorkeur van onze inwoners
  - Een communicatiemiddel beloften/verwachtingen dienstverlening is gereed en gepubliceerd
  - Ontwikkelagenda kanalen

### Metingen

Beleidsdoelen	Begroot 2020	Begroot 2019	2018	2017	2016	Bron
De identiteit, burgerlijke stand en de persoonsinformatie is authentiek en actueel						
Zelfevaluatie Reisdocumenten			96,7%	98%	94%	Zelfevaluatie reisdocumenten
Zelfevaluatie BasisRegistratie Personen (BRP)			95,5%	91%	96%	Zelfevaluatie BPR

# Doelenboom Bedrijfsvoering

## Doelenboom

Bedrijfsvoering | 2020



## Inhoudelijk perspectief

### Bedrijfsvoering

Alle taken en activiteiten binnen bedrijfsvoering zijn gericht op de ondersteuning van het primaire proces. Daarmee is de doelstelling van bedrijfsvoering, passend binnen het programma Fundament, gericht op een solide bedrijfsvoering ten behoeve van een goed functionerende gemeente. De voorstellen zoals hierna toegelicht kunnen in dat kader gezien worden

Enkele ontwikkelingen uitgelicht:

#### Inwonersbetrokkenheid

Wij willen meer gebruik maken van het potentieel van de samenleving, willen inwoners ondernemers en iedereen die op andere manieren verbonden is met de Twenterandse samenleving uitdagen om meer te participeren in het gemeentelijke domein. Om dit te bereiken wordt voorgesteld om financiële middelen en capaciteit beschikbaar te stellen (zie voorstel inwonersbetrokkenheid)

#### Duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis

In 2019 is een voorbereidingskrediet duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis aangevraagd. Wanneer de raad positief besluit op deze aanvraag, worden de samenhangende kapitaallasten gedekt uit de opbrengsten verhuur. Daarmee hebben we een sluitende businesscase.

#### Twenterand Digitaal

Twenterand Digitaal is ondersteunend aan de doelen van de programma's. Grote opgaven voor dit ontwikkelprogramma zijn in 2020 en verder o.a. Digitaal stelsel omgevingswet, Koppeling BAG-BGT/FME en Bits flexwerken. (Zie voorstellen doelenboom bedrijfsvoering).

Software kosten (inclusief implementatie kosten) voor o.a. de doorontwikkeling van de telefonische en digitale dienstverlening (GT-connect) en datagestuurde werken worden gedekt uit het beschikbare werkbudget.



## **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 het 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.

### **Subdoel: Een aantrekkelijke werkgever met gekwalificeerde en flexibel inzetbare medewerkers**

De gemeente Twenterand moet zorgen dat het te allen tijde een werkgever is, die aantrekkelijk is voor nieuwe (jonge) kwalitatief talentvolle medewerkers en om goede medewerkers te behouden. Via onder andere in- en externe (bij- en om)scholing wordt geïnvesteerd in flexibiliteit en (optimale) inzetbaarheid van medewerkers. Hierdoor kan de gevraagde kwaliteit en kwantiteit aan taken geleverd worden. Middels strategische personeelsplanning wordt optimaal gestuurd op ontwikkeling en dynamiek ( in- door- en uitstroom) ondersteund door HR speerpunten en oplossingen.

## **Activiteiten**

- In beeld brengen welke kennis, vaardigheden, houding en gedrag van kritiek belang zijn voor het behalen van de ambities en doelstellingen (rolafhankelijk)
- Onderzoeken op welke termijn deze kennis, vaardigheden en houding en gedrag beschikbaar moeten zijn doorvertalen, definiëren en uitvoeren van de professionaliseringsopgave.
- In kaart brengen in hoeverre medewerkers nu over de benodigde kennis, vaardigheden en houding en gedrag beschikken.

- Gefaseerd in gang zetten van benodigde interventies.

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

Doelgroepen op tijd en zo volledig mogelijk informeren over de producten, diensten en ontwikkelingen binnen de gemeente Twenterand.

#### Activiteiten

- Strategiebepaling en uitvoering van communicatietrajecten bij projecten
- Ontwikkelen en beheren website, intranet en social media
- Verzorgen pers- en publieksvoorlichting
- Verzorgen interne communicatie
- **VOORSTEL: Ontwikkelen en beheren communicatiemiddelen**  
 Het college zet in op andere en vernieuwende manier van communicatie en meer zichtbaar zijn bij de inwoners van Twenterand. Beter aansluiten bij de beleving van de inwoners van Twenterand is dan een voorwaarde. Vernieuwend daarin is de inzet van een digitaal platform, zoals in 2019 experimenteel en succesvol gebruikt bij de evaluatie van de koopzondag. Zo'n platform is een goed middel om de mening van de inwoner van Twenterand te kunnen peilen en vervolgens te betrekken bij de besluitvorming. Ook kunnen er initiatieven uit de samenleving mee worden gedeeld. Ook wordt er structureel meer besteed aan het (laten) maken van video's. In 2019 is hiervoor een video-abonnement afgesloten met een filmmaker uit de gemeente. Gezien de toename van de inzet van video's is het een uitdrukkelijke wens om financiële ruimte te hebben voor de inzet van zo'n filmmaker. Meer traditioneel, maar ook ter bevordering van de zichtbaarheid, is de inzet van posterdisplays, advertenties en gemeentecontact als belangrijke middelen om te laten zien wat de gemeente doet en wat er binnen de gemeente gebeurt. Daarmee creëren we een communicatie toolbox, waaruit we per onderwerp, per project of per thema kunnen kiezen voor de communicatiemiddelen die het best aansluiten op de doelgroep. Dat alles in een vernieuwde, frisse stijl vraagt om een, in eerste instantie eenmalige, investering van € 30.000.  
 De gemeenteraad heeft op 13 november 2018 een motie aangenomen, waarmee zij het college verzoekt om minimaal twee keer per jaar (voor- en najaar) een politiek-publiek debat mogelijk te maken. Het doel daarvan is meer zichtbaarheid van de gemeenteraad en meer maatschappelijke betrokkenheid. De gemeenteraad vindt dat dit uitbesteed moet worden aan een onafhankelijke partij en vraagt het college om daar jaarlijks € 5.000 (€ 2.500 per debat) voor te reserveren.

Voorstel	i/s	jaar	Financiën
Ontwikkelen en beheren communicatiemiddelen	i	2020	€ 30.000 (dekking reserve coalitie akkoord)
	i	2021	€ 5.000 (dekking reserve coalitie akkoord)
	i	2022	€ 5.000 (dekking reserve coalitie akkoord)

Door de aanbesteding van Gemeentecontact wordt er een besparing gerealiseerd van € 14.000 per jaar. Dat komt doordat aan de verspreiding en ruimte geen kosten meer verbonden zijn. Het restant van het budget Gemeentecontact is voor het wekelijks vormgeven van de pagina's.

Voorstel	i/s	jaar	Financiën
----------	-----	------	-----------

Aanbesteding Gemeentecontact	s	2020	- € 14.000
	s	2021	- € 14.000
	s	2022	- € 14.000
	s	2023	- € 14.000

- VOORSTEL: Bevorderen en begeleiden van inwonersbetrokkenheid**

*Inwonersbetrokkenheid*

Wij willen nog meer gebruik maken van het potentieel van de samenleving, willen inwoners ondernemers en iedereen die op andere manieren verbonden is met de Twenterandse samenleving uitdagen om meer te participeren in het gemeentelijke domein.

In 2019 is gestart met het verder vormgeven van inwonersbetrokkenheid, dat wil zeggen inwonerscommunicatie, -participatie en -initiatieven. Als pilot is hiervoor een kernbudget beschikbaar gesteld van €100.000 voor 2019. De kaders voor inwonersbetrokkenheid worden steeds duidelijker. Een aantal mogelijkheden om inwonersbetrokkenheid verder te stimuleren en faciliteren is en wordt in kaart gebracht. In 2020 zullen de kaders staan, de mogelijkheden voor inwonersbetrokkenheid zijn uitgewerkt en de communicatie zo zijn ingericht dat de Twenterandse samenleving een grotere bijdrage kan leveren aan het realiseren van doelen.

*Kernbudget*

Om een beter beeld te krijgen over de aard en omvang van de inwonersinitiatieven, loopt de pilot door tot en met 2020. In de begroting 2019 is een eenmalig bedrag van € 100.000 beschikbaar gesteld als pilot om te starten met kernbudgetten. In de begroting 2019 is aangegeven m.i.v. 2020 de OZB Zonnepark te bestemmen voor kern--budgetten. Dit wordt geraamd op € 50.000,-. Om de pilot te laten doorlopen, wordt voorgesteld voor het jaar 2020 daarnaast een extra bedrag van € 50.000 beschikbaar te stellen. Daarmee zou ook voor 2020 € 100.000 beschikbaar komen voor kernbudgetten. Voor de kadernota 2021 vindt een tussenevaluatie plaats, zodat afhankelijk van de uitkomsten de keuze gemaakt kan worden om eventueel ook voor 2021 en verder structureel een kernbudget beschikbaar te stellen.

Voorstel:	i/s	jaar	Financiën
Kernbudget	i	2020	€ 50.000 (dekking reserve coalitie akkoord)

*Aanjager/facilitator/fondsenwerver*

Om inwonersbetrokkenheid verder invulling te geven is er een aanjager/facilitator/fondsenwerver nodig. Deze ondersteunt bij de rolinvulling van inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven, maar ook medewerkers, college en raad. Hij/zij coacht op samenwerking en helpt bij fondsenwerving en het organiseren van andere vormen van ondersteuning. Daarnaast kan hij/zij de omgang met dorpsraden verder vormgeven en ondersteunen bij trajecten rondom inwonersbetrokkenheid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan participatietrajecten als energietransitie, duurzaamheid, maar ook aan initiatieven vanuit de samenleving. Om bovenstaande te realiseren is 1 fte extra capaciteit nodig van €80.000 per jaar voor 3 jaar vanaf 2020.

Voorstel:	i/s	jaar	Financiën
Aanjager / facilitator / fondsenwerver	i	2020	€ 80.000 (dekking reserve coalitie akkoord)
	i	2021	€ 80.000 (dekking reserve coalitie akkoord)
	i	2022	€ 80.000 (dekking reserve coalitie akkoord)

- Contact onderhouden met en subsidiëren van dorpsraden en plaatselijk belangverenigingen
- Netwerken onderhouden, waaronder (inter)nationale contacten en representatie
- Organiseren van (interactieve) bijeenkomsten
- Crisiscommunicatie
- **VOORSTEL: Faciliteren viering 75 jaar vrijheid**

In het jaar 2020 wordt 75 jaar vrijheid gevierd op nationaal, provinciaal en lokaal niveau. In de gemeente Twenterand is inmiddels gestart met de voorbereiding hiervan met vertegenwoordigers van 4 mei comités, historische verenigingen en andere instanties die belangstelling hebben getoond. Het collegestandpunt voor deze viering is dat de gemeente ondersteunt en faciliteert en dat verenigingen zelf organiseren. Vanuit deze rol is het voor de hand liggend om een bedrag beschikbaar te stellen voor de te organiseren activiteiten in Twenterand. De provincie heeft voor 2018, 2019 en 2020 éénmalig € 10.000 beschikbaar gesteld. Hiervan is in 2018 € 7.000 besteed aan de herdenking van Les Knight in Den Ham. De provincie gaat er met haar bijdrage vanuit dat de gemeente ook minimaal € 10.000 beschikbaar stelt. Kijkend naar de initiatieven die binnen de gemeente Twenterand voorbereid worden, vindt het college van burgemeester en wethouders een éénmalige gemeentelijke bijdrage van € 25.000 nodig om 75 jaar Vrijheid in Twenterand passend te vieren.

Voorstel	i/s	jaar	Financiën
Faciliteren viering 75 jaar vrijheid	i	2020	€ 25.000 (dekking reserve coalitie akkoord)

### **Subdoel: De organisatie is doelmatig en doeltreffend gefaciliteerd**

Om dit subdoel te kunnen realiseren dienen randvoorwaarden op het gebied van ICT, huisvesting, facilitair, DIV maar ook advisering op de terreinen van de SCOPAFIJTH – functies zo optimaal mogelijk ingericht te zijn.

#### **Activiteiten**

- Gebruik en onderhoud materiaal en materieel (incl. tractie)
- Bijhouden van de energie-administratie
- Uitvoeren van bodediensten
- Exploiteren van het bedrijfsrestaurant
- Registreren/verwerken van post
- Inkopen, beheren en uitgeven van kantoorartikelen, meubilair, abonnementen, materiaal en materieel
- Beschikbaar houden van apparatuur en telefonie
- Verlenen van ondersteuning m.b.t. apparatuur en telefonie

- Onderhouden systemen netwerkbeheer
- Realiseren / verzorgen ontsluiting netwerk voor externe toegang

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

Door de inrichting van processen en het beschikbaar hebben van actuele (stuur-) informatie in daartoe geschikte applicaties en basisregistraties wordt verder gewerkt aan effectieve en efficiënte ondersteuning en advisering van bestuur en organisatie.

**Activiteiten**

- Faciliteren (digitaal) samenwerken in de keten/participatie
- **VOORSTEL: Faciliteren flexwerken (tijd en plaats onafhankelijk werken)**

*Tijd- en plaats onafhankelijk werken*

Als gemeente werken we zowel extern als intern steeds meer samen met onze inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties om onze doelen te realiseren. Dit vraagt meer dan alleen contact hebben. Het wordt steeds belangrijker om een goede werkrelatie op te bouwen. Om onze opgaven met de samenleving te realiseren, is het belangrijk dat we werken waar de opgave vereist dat we werken, kortom werken waar het werk is.

Dit vraagt dat wij met regelmaat ook op de locatie werken waar de externe partij haar werk uitvoert. Zo leer je de locatie kennen, proef je de sfeer daar en toon je interesse in de andere partij. Dit helpt om doelen met de samenleving te realiseren en draagt tegelijkertijd bij aan een betere dienstverlening.

Ook intern willen we een goede verbinding om onze doelen helder te krijgen en te realiseren. Hiervoor is het belangrijk om te ervaren wat er speelt binnen andere programma's/ onderdelen en kennis te delen. Het is dus belangrijk dat we ook intern flexibel werken en ons regelmatig fysiek voegen bij collega's van andere onderdelen om kennis te halen en brengen.

Het is daarbij belangrijk dat gegevens veilig en betrouwbaar gedeeld kunnen worden.

Hiervoor is het nodig om tijd- en plaats onafhankelijk werken vorm te geven. Het gaat hierbij om 'bricks, bits, behaviour', dus fysieke ruimte, ondersteunende techniek en houding & gedrag.

Als we het over de ondersteunende techniek hebben, gaat het over de hardware en software en bijbehorende informatiebeveiliging & privacy. Kosten die gepaard gaan met informatiebeveiliging en privacy worden uit het daarvoor beschikbare budget gedekt. Voor de aanschaf van ondersteunende hard- en software, denk hierbij aan laptops, mobiele telefoons en ondersteunende software (bv. samenwerkingsplatform).

Er wordt voorgesteld om hiervoor in totaal incidenteel €48.000 beschikbaar te stellen.

Voorstel:	i/s	jaar	Financiën
Tijd- en plaats onafhankelijk werken	i	2020	€ 24.000 (dekking ARR)
	i	2021	€ 12.000 (dekking ARR)
	i	2022	€ 12.000 (dekking ARR)

- Borgen beveiliging en privacy (BIG, AVG, Ensia)\*
- Dienstverlenend samenwerken (Zaakgericht digitaal werken)
- Op orde brengen van de basis (basis registraties)
- Opzetten sturingsinformatie (informatie gestuurde overheid)

- Uitvoeren maatregelen ENSIA
- Uitvoeren maatregelen beveiligingsplan voor 2018
- **VOORSTEL: Digitaal Stelsel Omgevingswet (aansluiten op)**  
 Bij de Omgevingswet hoort een goede digitale ondersteuning. Het digitaal stelsel Omgevingswet (DSO) is het stelsel van de landelijke voorziening en de lokale systemen van de overheden. Daarmee vormt het de informatiemotor van de Omgevingswet. Het digitaal stelsel heeft voor de gebruiker de vorm van 1 digitaal loket. Het digitaal stelsel brengt alle gegevens over de fysieke leefomgeving bij elkaar, zodat overheden, inwoners en ondernemers die kunnen opvragen. Aansluiting op het Digitaal stelsel Omgevingswet is een wettelijke plicht. Krediet nodig van € 160.000

Voorstel	i/s	jaar	Financiën
Digitaal Stelsel Omgevingswet (aansluiten op)	s	2020	€ 36.000 (kapitaallasten)
	s	2021	€ 35.200 (kapitaallasten)
	s	2022	€ 34.400 (kapitaallasten)
	s	2023	€ 33.600 (kapitaallasten)

- **VOORSTEL: Gebruik Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) bij Beheer Openbare Ruimte (BOR)**

De Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) is een gedetailleerde digitale kaart van Nederland, waarin gebouwen, wegen, water, spoorlijnen en groen op een eenduidige manier zijn vastgelegd. Vanaf 1 juli 2017 zijn bestuursorganen bij de vervulling van hun publiekrechtelijke taken verplicht om gebruik te maken van de BGT. Het gebruik van de BGT dient hiervoor concreet in verschillende werkprocessen ingeregeld te worden. Het beheren en ontwerpen van de openbare ruimte (BOR) is één van deze werkprocessen.

Voorstel	i/s	jaar	Financiën
Gebruik Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) bij Beheer Openbare Ruimte (BOR)	i	2020	€ 48.000 (dekking ARR)
	s	2021	€ 11.000
	s	2022	€ 11.000
	s	2023	€ 11.000

### Subdoel: Alle IC processen zijn beoordeeld op risico's

Door risico analyses op te stellen en adequate beheersmaatregelen te treffen, krijgen we meer grip op de bedrijfsvoering. Alle betrokkenen maken deel uit van dit proces.

### Activiteiten

- Opstellen en monitoren van beleidsagenda met jaaragenda

- Opstellen P&C documenten-conform planning
- Uitvoeren applicatie-beheer
- Informatie beveiligen
- **VOORSTEL: Beschikbaar houden van programmatuur**  
 Voor het beschikbaar houden van software worden de nieuwe en verhoogde kosten die hiermee gepaard opgevangen binnen het bestaande budget (o.a. door uitfasering software). Door nieuwe taken (sociaal domein), de toegenomen digitalisering, de verdergaande afhankelijkheid voor de bedrijfsvoering van de digitale omgeving en inflatiecorrecties zijn de toenemende software kosten niet langer op te vangen binnen het bestaande budget. In 2017 zijn deze kosten (voor een deel) opgevangen binnen de (incidentele) budgetten van Twenterand Digitaal. Voor 2018 hebben deze kosten geleid tot een overschrijding van het budget.  
 Enkele voorbeelden:
  - voor het digitaal vergader en de digitale besluitvorming gebruiken wij iBabs. Als gevolg van het succes van deze applicatie is het aantal gebruikers gegroeid van 100 naar 150 gebruikers
  - door het uitblijven van een landelijke voorziening bevolkingsadministratie hebben we een voorziening in moeten kopen om onze dienstverlening aan onze inwoners te continueren
  - consulenten in het sociaal domein kunnen opdrachten voor de zorg aan onze inwoners digitaal versturen

Voorstel	i/s	jaar	Financiën
Beschikbaar houden van programmatuur	s	2020	€ 160.000
	s	2021	€ 170.000
	s	2022	€ 180.000
	s	2023	€ 200.000

- Archiveren volgens de archiefwet
- Doorontwikkelen doelenbomen
- Uitvoeren van risicomanagement
- Bijhouden van de verzekeringsportefeuille
- Uitvoeren controlewerkzaamheden
- Onderzoeken rechtmatigheid en doelmatigheid
- Uitvoeren van het Verbeterplan Bedrijfsvoering

#### **Subdoel: Goede advisering en ondersteuning Raad & Griffie**

Zie paragraaf bedrijfsvoering

#### **Subdoel: Een zodanig ingericht besluitvormingsproces waardoor besluiten in rechte in stand kunnen blijven**

De activiteiten zijn er op gericht het proces van besluitvorming zodanig te organiseren en te laten verlopen dat de besluiten die worden genomen in rechte in stand kunnen blijven.

### Activiteiten

- Het nemen van besluiten door college/raad
- Opstellen en actualiseren mandaatbesluit
- Toetsen van verordeningen, beleidsregels en overeenkomsten
- Uitvoeren kwaliteitszorg
- Uitvoeren Budgetbeheerregeling
- Ondersteunen van de diverse commissies
- Voeren van verweer/ vertegenwoordigen van bestuursorgaan in bezwaar en beroep
- Horen van inwoners
- Volledig heroverwegen van besluiten irt bezwaar
- In behandeling nemen, toetsen, coördineren en afdoen van bezwaren en klachten
- Voorbereiden zittingen Overijsselse Ombudsman

### **Subdoel: Een jaarlijks materieel sluitende begroting en een goedkeurende accountantsverklaring bij de jaarrekening**

Een materieel sluitende begroting wil zeggen dat structurele lasten worden gedekt door structurele baten en dat stelposten en taakstellingen op programmaniveau zijn ingevuld. De toezichthouder, de provincie, zal dit beoordelen en hierop haar toe-zichtsvorm bepalen. Jaarlijks, voor 15 juli, moet een vastgestelde jaarrekening met een goedkeurende accountantsverklaring, inclusief een goedkeurende rechtmatigheidsverklaring, aangeleverd zijn bij de provincie Overijssel.

### Activiteiten

- Voeren van een juiste en volledige financiële administratie
- Aanmanen/invorderen bedragen
- Uitvoeren treasury-beleid
- Opstellen gemeentelijke belastingverordening (uitvoering Gemeentelijk Belastingkantoor Twente)



## Verplichte indicatoren

Verplichte indicatoren	Begroot 2020	Begroot 2019	2018	2017	2016	Bron
Formatie*			183,4	176	191,2	Vensters voor Bedrijfsvoering
Werkelijke Bezetting*			183,4	176,2	192,0	Vensters voor Bedrijfsvoering
Apparaatskosten (kst. per inwoner)			€ 542	€ 561	€ 517	Vensters voor Bedrijfsvoering
Externe inhuur (% van de loonsom)			20,8%	22,2%	19,0%	Vensters voor Bedrijfsvoering
Overhead (% van de totale lasten)			32,9%	29,1%	29,5%	Vensters voor Bedrijfsvoering

\* cijfers zijn per 31-12