

# Programma Fundament



## Inleiding

Klantgedreven dienstverlening: Onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties staan centraal.

Onze dienstverlening sluit zoveel mogelijk aan bij de verwachting van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Betrouwbaar zijn, helder zijn, waarmaken van verwachtingen en het goed op orde hebben van beveiliging en privacy, zijn voor de dienstverlening randvoorwaardelijk.

De gemeente betreft als meest nabije overheid, inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties steeds meer bij het gemeentelijk domein. We zijn betrokken, handelen vanuit oprechte interesse en hechten veel waarde aan hoe onze dienstverlening wordt beoordeeld. De toegang tot de gemeente is laagdrempelig en zo eenvoudig mogelijk. Synergie tussen de centrale toegangskanalen telefonie, post, receptie, website en Social Media en consistentie van de dienstverlening over de kanalen heen zijn hierbij van belang.

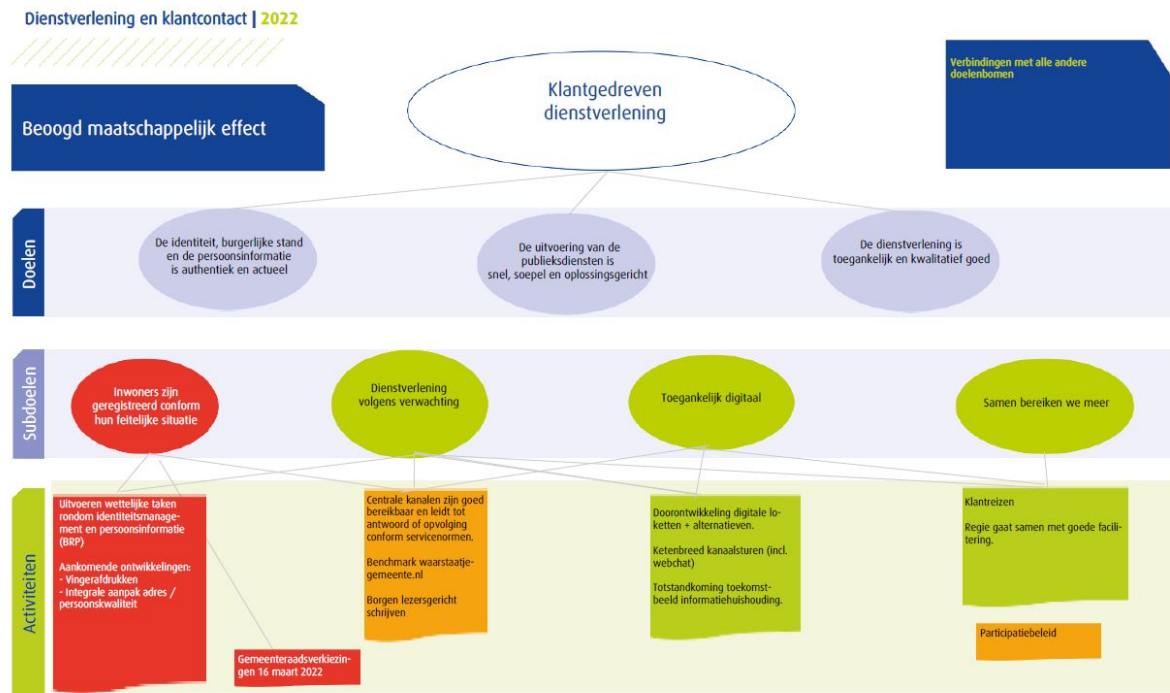
We faciliteren en stimuleren selfservice en passen hedendaagse technieken toe wanneer dit leidt tot een efficiënte inrichting van onze standaard processen. De toegangskanalen in combinatie met online informatiebronnen zijn belangrijke middelen waarmee de gemeente tegemoet komt aan de verwachtingen van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties en voorziet in zijn/haar product of dienst. Van belang is dat alle medewerkers werken volgens de servicenormen en de online gepubliceerde afspraken en informatie.

### Gemeenteraadsverkiezingen

Op 16 maart 2022 zijn er gemeenteraadsverkiezingen. De gemeenteraadsverkiezingen worden door de gemeente georganiseerd volgens de voorgeschreven wet en regels. Onduidelijk is of de coronamaatregelen op dat moment nog impact hebben en of bepaalde nieuwe stemmethodes nogmaals worden gehanteerd.

# Doelenboom Dienstverlening en klantcontact

## Doelenboom



## 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. De persoonsgegevens moeten van een kwalitatief hoog niveau zijn, omdat honderden publieke instellingen deze gegevens gebruiken in hun contacten met de inwoners. 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 2022 zal verder worden geïnvesteerd in kanaalafhankelijk werken, responsieve E-formulieren via digitaal loketten. Voor mensen die dit niet kunnen, bieden we ondersteuning en alternatieven. 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 klant gedreven 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: Inwoners zijn geregistreerd conform de feitelijke situatie**

### **Activiteiten**

- **Wijziging ten opzichte van de Kadernota 2022: Gemeenteraadsverkiezingen 16 maart 2022**  
Op 16 maart 2022 vinden de gemeenteraadsverkiezingen plaats. De gemeenteraadsverkiezingen worden door de gemeente georganiseerd en gecoördineerd volgens de voorgeschreven wet- en regels. Onduidelijk is nog of de coronamaatregelen in 2022 nog impact zal hebben en of de nieuwe stemmethodes zoals briefstemmen en vervroegd stemmen nogmaals worden gehanteerd. De voorbereiding start eind augustus 2021. Om de verkiezingen te kunnen organiseren is een extra budget nodig van € 15.000.

## **Subdoel: Dienstverlening volgens verwachting**

### **Activiteiten**

- **Benchmark**  
Met de benchmark naar de gemeentelijke dienstverlening wordt begin 2022 de inwonersbeleving gepeild en resultaten gepubliceerd op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Dit vindt twee-jaarlijks plaats.
- **Centrale kanalen zijn goed bereikbaar. Inwoners worden voorzien van antwoord conform servicenormen**  
Ook in 2022 zal door worden gegaan met het verkennen en toepassen van technische mogelijkheden van automatisering, digitalisering en robotisering met als doel te voldoen aan de gepubliceerde servicenormen en het verbeteren van de dienstverlening in z'n algemeen. In 2022 ontvangt het servicepunt naast de huidige centrale kanalen post, telefonie en balie ook de vragen en verzoeken binnenkomend via Social Media en webchat.

## **Subdoel: Toegankelijk digitaal**

### **Activiteiten**

- **Ketenbreed kanaalsturen**  
Keten breed en via alle centrale kanalen worden inwoners verleid om gebruik te maken van het kanaal digitale loket. Door toevoeging van webchat op de website kan de inwoner tijdens publiekopeningstijden direct geholpen worden. Gebruik maken van het digitale loket wordt hierdoor gestimuleerd en switchen naar een ander kanaal voorkomen.

## **Subdoel: Samen bereiken we meer**

### **Activiteiten**

- **Klantreizen**  
Het principe van een klantreis is een relatief eenvoudige. Het is de reis die een inwoner of ondernemer langs de gemeente aflegt voor het behalen van een persoonlijk doel, bv aanvraag paspoort, verbouwing van een huis enz. In 2022 willen we net als in 2021 klantreizen inzetten voor het inrichten en verbeteren van klantprocessen.
- **Participatiebeleid**  
In het eerste kwartaal 2022 wordt het participatiebeleid opgeleverd. Met een eenduidig Twenterands participatiebeleid zorgen we voor een participatieaanpak die helder is voor zowel medewerkers als

inwoners, ondernemers en organisaties. Daarnaast creëert het inzicht in de wijze waarop inwoners, ondernemers en organisaties invloed kunnen uitoefenen op besluitvorming rondom de inrichting van hun leefomgeving.

## Wat mag het kosten programma Fundament

### Overzicht van baten en lasten

	2022	2023	2024	2025
<b>Lasten per doelenboom</b>				
Dienstverlening en klantcontact	620.022	615.302	632.396	623.245
Bedrijfsvoering	2.572.660	2.468.033	2.483.720	2.565.292
<b>Totaal programma lasten</b>	<b>3.192.682</b>	<b>3.083.335</b>	<b>3.116.116</b>	<b>3.188.536</b>
<b>Baten per doelenboom</b>				
Dienstverlening en klantcontact	422.607	426.190	429.819	433.496
Bedrijfsvoering	2.145	4.356	6.633	8.980
<b>Totaal programma baten</b>	<b>424.752</b>	<b>430.546</b>	<b>436.452</b>	<b>442.476</b>
<b>Totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>-2.767.930</b>	<b>-2.652.790</b>	<b>-2.679.664</b>	<b>-2.746.060</b>
Mutaties reserves	286.619	11.076	3.160	-44.566
<b>Geraamd resultaat</b>	<b>-2.481.311</b>	<b>-2.641.714</b>	<b>-2.676.505</b>	<b>-2.790.627</b>

#### Opgenomen investeringen bestaand beleid 2022

Verv.meubilair/bureaus

#### Investering 2022

10.000