

Programma Fundament



Inleiding Programma Fundament

Inleiding

In plaats van Fundament spreken we voortaan over Bedrijfsvoering. Bedrijfsvoering gaat over de werking van onze gemeente, toegelicht op drie gebieden. Onze dienstverlening aan inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties, zie hiervoor ook 'Doelenboom Dienstverlening'. Onze bedrijfsvoering bestaat uit het verzorgen van randvoorwaardelijke zaken, van informatie en van advies. En onze griffie die de raad ondersteunt en adviseert ten behoeve van een hoogwaardige kwaliteit van bestuurlijke besluitvorming. De belangrijkste ontwikkelingen op deze gebieden in 2022 worden hieronder benoemd.

De oorlog in Oekraïne heeft in 2022 grote invloed gehad op het werk van onze frontoffice en burgerzaken. Inwoners en ondernemers namen veel meer dan normaal contact op met de gemeente. In korte tijd is een goed werkende takenverdeling opgezet met ZorgSaam en Vluchtelingenwerk. En Burgerzaken heeft 176 Oekraïense vluchtelingen ingeschreven in de BRP en voorzien van een BSN nummer.

In verlengde hiervan zien we de landelijke onmacht op het gebied van vluchtelingenopvang waarbij het Rijk zich steeds meer richt op gemeenten en daarbij ook dwang steeds meer in beeld komt met mogelijk ook gevolgen voor onze gemeente.

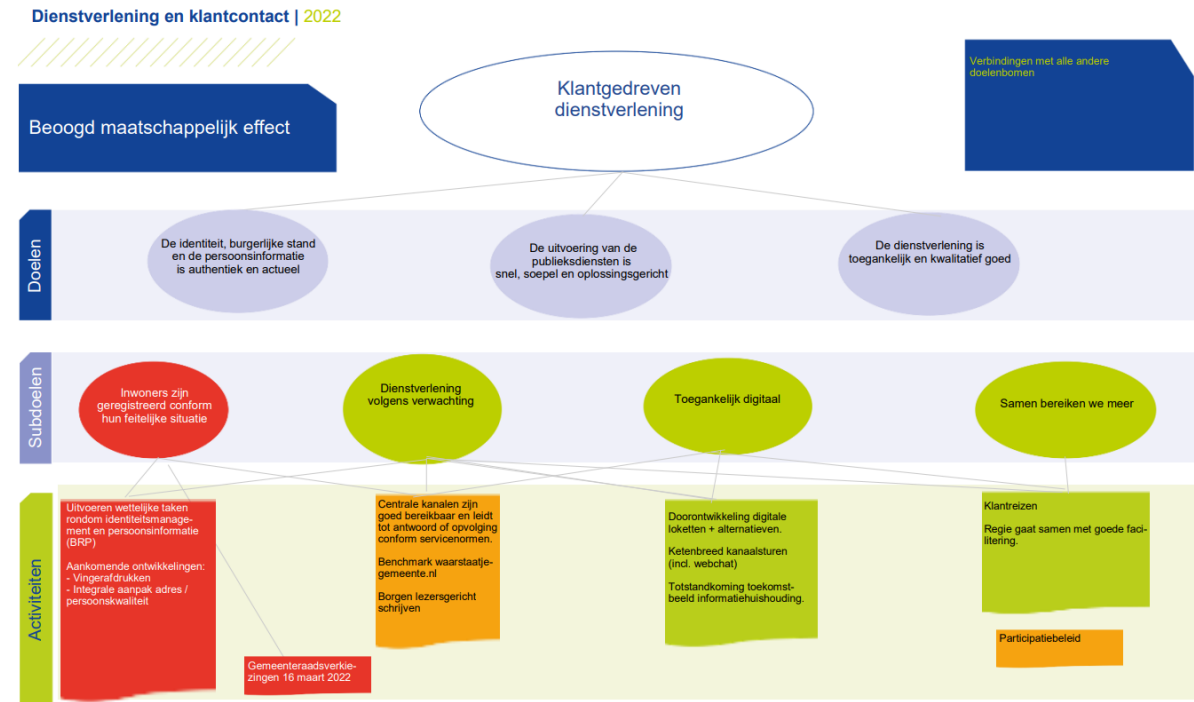
We hebben gesprekken gevoerd met de gemeente Ommen over samenwerking op gebied van Publieksdiensten. Het overleg heeft ertoe geleid dat we de taken van de Publieksdiensten uitvoeren voor Ommen met ingang van 1 januari 2023.

Ook hebben we net als vrijwel iedereen te maken met een sterk opgelopen inflatie en energie schaarste. Gedurende een deel van het jaar zag het er naar uit dat onze gascontracten met SEFE (voorheen Gazprom) niet in stand zouden mogen blijven in verband met sancties tegen Rusland. In november werd duidelijk dat de bestaande contracten, die lopen tot en met 2024, van kracht mogen blijven.

De Corona pandemie speelde nog slecht een rol in het eerste helft van 2022. In het eerste kwartaal was er aanvankelijk nog sprake van een lockdown in combinatie met veel testen en vaccineren, vanaf het tweede kwartaal normaliseerde het maatschappelijk leven en verdwenen beperkingen in een rap tempo. Op een aantal terreinen zijn wij als gemeente nog actief geweest met ondersteunen van organisaties.

Doelenboom Dienstverlening en klantcontact

Doelenboom



Inhoudelijk perspectief

Organisatiebrede dienstverlening

Onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties 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.

In 2022 is besloten te gaan samenwerken met de gemeente Ommen op gebied van publieksdiensten. De gemeente Twenterand gaat per 1 januari 2023 publiekstaken burgerzakentaken, verkiezingen en begraafplaatsadministratie uitvoeren voor de gemeente Ommen. In 2022 is gekomen tot een dienstverleningsovereenkomst, een Service Level Agreement en een verwerkingsovereenkomst. Het jaar 2023 is een pilotjaar. Er is een team burgerzaken geworven. Dit team is per 1 november 2022 van start gegaan met de voorbereidingen voor overname.

De opvang van Oekraïense vluchtelingen had in 2022 de nodige impact. Inwoners reageerden massaal naar de gemeente met aanbod van hulp. De gemeente werkte nauw samen met maatschappelijke organisaties in Twenterand en regio Twente zodat zicht kwam en blijft op wie waar verblijft. We schreven in totaal 176 Oekraïense vluchtelingen in, verschafte bsn nummers en zorgde voor de met organisaties afgestemde follow-up.

In 2022 is het contract met Dimpact beëindigd. Besloten is tot een verandering van de informatiehuishouding landschap waarbij vakapplicaties leidend zijn en niet gekoppeld zijn aan 1 zaakstelsel. In 2022 is besloten te gaan werken met een ander zaakstelsel. De tweede helft van 2022 stond in het teken van deze overgang en zal doorlopen tot medio 2023. Door deze overgang is de digitale dienstverlening niet verder doorontwikkeld. De verwachting is dat in 2023, na de afronding van de inrichting van het zaakstelsel, het aantal digitaal aan te vragen diensten wordt uitgebreid, inwoners via het digitale loket toegang krijgen tot eigen zaken en data gestuurd kan worden gewerkt. Jaarlijks voert de gemeente en onderzoek uit naar de inrichting, werking en beveiliging van de basisregistratie en de verwerking van gegevens in de basisregistratie. Deze zelfevaluatie is een

wettelijk verplicht onderzoek. De uitkomsten voor de zelfevaluatie 2022 voor reisdocumenten is 96,8% en voor de is BRP 99,3%.

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.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Inwoners zijn geregistreerd conform de feitelijke situatie

Wat hebben we daarvoor gedaan

- **Gemeenteraadsverkiezingen 16 maart 2022**

Omschrijving

Op 16 maart organiseerde de gemeente de gemeenteraadsverkiezingen. De verkiezingen stonden in het teken van de coronamaatregelen. Zo konden kiezers op 14 en 15 maart vervroegd stemmen en is voldaan aan alle voorzorgsmaatregelen en vereiste corona maatregelen. De kiezers zijn gestimuleerd te gaan stemmen door inzet van een verkiezingskrant, diverse video's gedeeld via social media en de stemwijzer. Het opkomstpercentage was 56%.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Dienstverlening volgens verwachting

Wat hebben we daarvoor gedaan

- **Benchmark**

Omschrijving

In 2022 is de benchmark naar de gemeentelijke dienstverlening uitgevoerd. De resultaten zijn representatief. De inwonersbeleving is gepeild met soortgelijke gemeente op de onderwerpen: woon- en leefklimaat, relatie burger - gemeente, directe dienstverlening en zorg en welzijn. Overall waren uitkomsten vergelijkbaar met de andere gemeenten. Op 2 onderdelen zijn aandachtspunten, namelijk op het gebied van de gemeentelijke inspanning op gebied van woon- leefklimaat en de relatie burger - gemeente. In 2023 en 2024 wordt met een actieplan hierop ingespeeld. De resultaten zijn gepubliceerd op [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl).

- Centrale kanalen zijn goed bereikbaar. Inwoners worden voorzien van antwoord conform servicenormen

Omschrijving

In 2022 is verder gewerkt aan de doorontwikkeling van de huidige centrale kanalen post, telefonie, receptie en social media. Via robotisering hadden we snel overzicht in het aantal contactmomenten met als onderwerp de oorlog in Oekraïne en opvang vluchtelingen. De inwoners hebben geen hinder ondervonden van de veranderingen.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Toegankelijk digitaal

Wat hebben we daarvoor gedaan

- Ketenbreed kanaalsturen

Omschrijving

Doorlopend zijn digitale webformulieren verbeterd. Via de website en na ontvangst van aanvragen of verzoeken via de telefonie, receptie, mail of social media worden inwoners actief doorverwezen naar de webformulieren. Kan of wil de inwoner hier geen gebruik van maken dan zijn er altijd alternatieven. Door andere prioriteiten in 2022 is nog niet gestart met webchat. Dit komt mede door de overgang naar een andere leverancier van de website waardoor de eerste prioriteit was om de basis op orde te hebben.

Wat hebben we bereikt

Subdoel: Samen bereiken we meer

Wat hebben we daarvoor gedaan

- Klantreizen

Omschrijving

Vanwege andere prioriteiten, de samenwerking met de gemeente Ommen, de inschrijving van Oekraïense vluchtelingen en de overgang naar een ander zaakstelsel, is in 2022 geen aandacht besteed aan klantreizen.

- Participatiebeleid

Omschrijving

Het participatiebeleid is in 2022 opgeleverd. Er is een tool gecreëerd die op een laagdrempelige wijze gebruikt kan worden door inwoners, ondernemers en de gemeente zelf. Het geeft de initiatienemer inzicht en advies en moet leiden tot meer participatie en minder bezwaren. De tool is eind 2022 beschikbaar voor intern en extern gebruik.

Wat heeft het gekost

Overzicht baten en lasten Fundament

	Realisatie begrotingsjaar	Raming begrotingsjaar na wijziging	Raming begrotingsjaar voor wijziging	Incidenteel gerealiseerd in boekjaar
<i>Doelenboom dienstverlening en klantcontact</i>				
Lasten	1.012.135	1.013.976	620.023	0
Baten	-508.566	-497.138	-422.607	0
<i>Saldo van baten en lasten</i>	503.569	516.838	197.416	0
<i>Doelenboom bedrijfsvoering</i>				
Lasten	13.684.920	13.837.965	4.676.057	1.191.479
Baten	-6.891.750	-497.718	-2.145	-2.343.500
<i>Saldo van baten en lasten</i>	6.793.170	13.340.247	4.673.912	-1.152.021
Totaal programma lasten	14.697.056	14.851.941	5.296.080	1.191.479
Totaal programma baten	-7.400.316	-994.856	-424.752	-2.343.500
<i>Totaal saldo van baten en lasten</i>	7.296.740	13.857.085	4.871.328	-1.152.021
Mutaties reserves db dienstverl. en klantcontact	0	16.000	0	0
Mutaties reserves db bedrijfsvoering	1.992.344	364.690	-286.619	-214.479
Totaal mutatie reserves	1.992.344	380.690	-286.619	-214.479
<i>Geraamd resultaat</i>	9.289.084	14.237.775	4.584.709	-1.366.500
<i>gerealiseerd totaal saldo van baten en lasten</i>	-6.560.345			

Wat heeft het gekost

Het gerealiseerde totaal saldo van baten en lasten op het programma 'fundament' is in 2022 € 6.560.000 lager dan geraamd. Dit verschil wordt onder andere veroorzaakt door onderstaande gegevens.

Bedrijfsvoering

- Voor onderzoek en coaching raadsleden was middels amendement € 20.000 opgenomen in de begroting ten lasten van de reserve coalitie akkoord. Dit is nog niet besteed.
- Kosten van burgemeester en wethouders is overschreden. Dit komt o.a. door de vergoeding dubbele woonlasten van een wethouder (conform rechtspositie) van € 12.500 en door een hybride vergadersysteem dat aangeschaft is voor de kamers van de collegeleden t.b.v. het optimaliseren van het digitale werken (€ 20.000).
- In 2022 is een transitievergoeding betaald aan de voormalige secretaris van € 75.000. Dit was niet geraamd. Daarnaast is door het bestuur uitgebreide advisering gevraagd op het gebied van jongerenwerk. De kosten hiervan waren € 30.000. Ook dit was niet geraamd.
- De kosten van InTwenterand zijn hoger dan geraamd (€ 14.000). De ruimte in de krant kunnen we niet zomaar beperken. Budget in 2023 is reeds opgehoogd (voor 3 jaar incidenteel)
- Zowel de interne als de externe representatiekosten zijn in 2022 overschreden met in totaal € 21.000. Er zijn een aantal eenmalige uitgaven geweest, bijvoorbeeld afscheid wethouders en uitreiking zilveren penningen.
- De post accountantscontrole wordt overschreden met € 94.000. De overschrijding wordt met name veroorzaakt door de controle in het kader van de WNT. Daarnaast spelen aangescherpte controleregels een rol, net als het verscherpte toezicht van de AFM op de accountantscontrole. Ook uitbreiding van de sisa-regelingen heeft een rol gespeeld, evenals meerwerk bij de eindcontrole bij jaarrekening 2021 op onder meer het grondbedrijf.
- De gemeente heeft een bedrag van € 1.500.000 ontvangen inzake liquidatiesaldo Soweco. Dit is een eenmalig voordeel. Er loopt een onderzoek inzake de verbouw van de werf uit (een deel van)

deze middelen. Dit vraagt eerst een nadere uitwerking van de SW en de toekomst in relatie tot de Participatiewet en onze eigen buitendienst.

- Op het product overige financiële middelen zien we een nadeel (€ 270.000), maar wel veel afzonderlijke voor- en nadelen.

De voordelen zijn:

- Er is een bedrag ontvangen van € 260.000 voor verrekening bijdragen fase 2b Vroomshoop Oost. Dit was niet geraamd, dus dit is een voordeel op dit product.
- De opbrengst zandwinning is € 48.000 hoger dan geraamd.
- De voorziening pensioen politieke ambtsdragers is, (conform BBV) o.b.v. een actualisatieberekening van Raet, voor een bedrag van € 322.000 vrijgevallen.
- Er is een bedrag aan omzetbelasting over 2015 gecorrigeerd. Dit was een bedrag van € 81.000
- Er is een voordeel op schatkistbankieren van € 56.000. Dit wordt veroorzaakt door de rente die wij vanaf het derde kwartaal van 2022 ontvangen voor uitgezette middelen in de schatkist. Voorheen was het rentepercentage 0%.
- Het meerjarig onderhoud van de gemeentelijke gebouwen is € 85.000 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. Werken zijn verschoven naar 2023.

De nadelen zijn:

- Er is, conform BBV-voorschriften, een voorziening gevormd voor het spaarverlof en voor het bovenwettelijk verlof van € 902.000. Dit was niet geraamd.
- 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 € 250.000.
 - Het meerjarig onderhoud aan het gemeentehuis is € 622.000 lager dan begroot en aan de gemeentewerf € 85.000 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 2023 uitgevoerd. Het algemeen onderhoud en de schoonmaakkosten in het gemeentehuis zijn overschreden met € 44.000
 - Er is een bedrag ontvangen voor de opvang van Oekraïners van €3,65 miljoen. De inkomsten zitten in dit programma, de uitgaven zitten grotendeels onder programma Sociaal. Onder bedrijfsvoering zijn nog wel de personele kosten verantwoord van de uren die aan opvang Oekraïners zijn besteed. Deze personele kosten waren € 240.000. Overall laten de kosten voor de opvang van Oekraïners een onderschrijding zien van €2.400.000.
 - Op de post ICT is een onderschrijding te zien van € 17.000 op kosten derden. In verband met de overgang naar iPhones voor het gehele personeel, komt er waarschijnlijk in 2023 een overschrijding op dit product. Deze overgang is noodzakelijk, omdat de huidige telefoons niet goed werken samen met bellen via Teams.
 - De totale salarissen (inclusief 'flex') zijn € 1.575.000 lager dan geraamd. Vanuit de jaarrekening 2021 was een bedrag van € 1.200.000 over en dit is destijds bestemd voor uitgaven in 2022 en zit in de ARR. Dit bedrag is in 2022 echter niet onttrokken uit de ARR. Door het opnieuw niet kunnen invullen of later invullen van vacatures is dit voordeel ontstaan. Zowel werk als kosten schuiven door naar 2023. Aan de raad wordt voorgesteld dit totale bedrag van € 1.575.000 te storten in een bestemmingsreserve personeel. Dit betekent € 1.200.000 van de ARR naar de bestemmingsreserve personeel en € 375.000 vanuit het rekeningsaldo naar de bestemmingsreserve personeel. Daarnaast is € 170.000 aan uitkering ontvangen als gevolg van zieke werknemers, met name door overname van zieke SW-medewerkers. Dit is van tevoren niet te ramen. Voorgesteld wordt ook dit bedrag vanuit het jaarrekeningsaldo over te hevelen naar de bestemmingsreserve personeel.

Onderstaande post is in 2022 onderschreden, omdat de kosten in 2023 gemaakt worden. Deze posten worden hier apart benoemd, aangezien de budgetten niet overgeheveld worden naar 2023, waardoor dit tot een overschrijding zou kunnen leiden in 2023. Als verklaring kan dan worden verwezen naar dit jaarverslag.

2022

ICT, hardware € 17.000

Algemene dekkingsmiddelen 2022

	Realisatie begrotingsjaar	Raming begrotingsjaar na wijziging	Raming begrotingsjaar voor wijziging	Incidenteel gerealiseerd in boekjaar
Lokale heffingen				
Lasten	0	0	0	0
Baten	-8.352.388	-8.511.019	-8.471.019	0
Saldo van baten en lasten	-8.352.388	-8.511.019	-8.471.019	0
Algemene uitkering				
Lasten	0	0	0	0
Baten	-60.077.559	-55.506.929	-53.878.929	0
Saldo van baten en lasten	-60.077.559	-55.506.929	-53.878.929	0
Dividend				
Lasten	0	0	0	0
Baten	-2.012.787	-1.957.343	-1.657.343	0
Saldo van baten en lasten	-2.012.787	-1.957.343	-1.657.343	0
Saldo financieringsfunctie				
Lasten	437.720	487.722	487.722	0
Baten	-298.258	-383.313	-235.613	0
Saldo van baten en lasten	139.463	104.409	252.109	0
Overige algemene dekkingsmiddelen				
Lasten	0	0	0	0
Baten	-779.267	-657.694	-657.694	0
Saldo van baten en lasten	-779.267	-657.694	-657.694	0
Totaal algemene dekkingsmiddelen	-71.082.539	-66.528.576	-64.412.876	0

Wat heeft het gekost

De algemene dekkingsmiddelen laten een voordeel zien van € 4.553.000. Dit verschil wordt nagenoeg geheel veroorzaakt door een hogere algemene uitkering dan geraamd.

In dit voordeel zit onder andere een bijdrage POK (kinderopvangtoeslag) van € 108.000 en € 1.008.000 aan middelen die bij de decembercirculaire van de algemene uitkering aanvullend bekend zijn geworden (zoals de energietoeslag van € 852.000). Voorgesteld wordt om deze bedragen bij de bestemming van het jaarrekeningsaldo te reserveren.