

Programma Fundament



Inleiding

Personeel

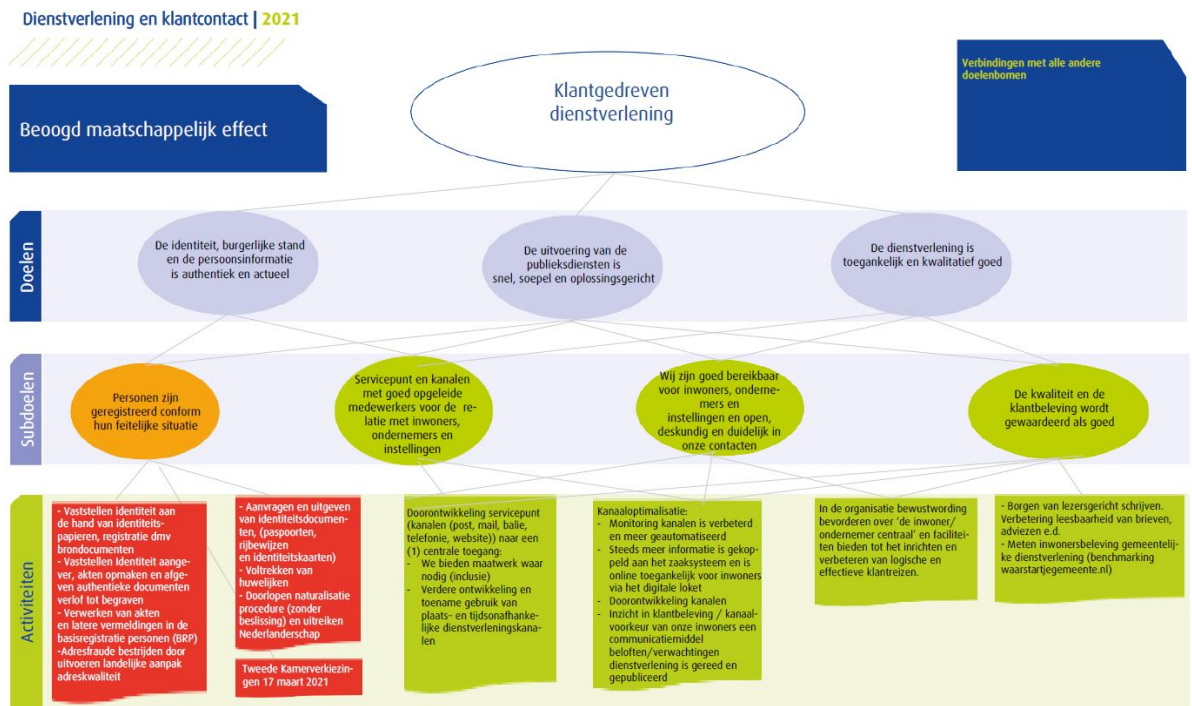
Toenemend blijkt het lastig om voldoende gekwalificeerde medewerkers te werven en te behouden, dit wordt sterk beïnvloed door de steeds krappere werkdmarkt

Software kosten

Zoals in de kadernota 2022 aangegeven bleek uit de jaarrekening 2020 een forse overschrijding van de software kosten. In de begroting 2022 is hiervoor € 250.000 extra geraamd. Omdat de overschrijding zich ook voordoet in 2021 is in de Berap € 230.000 bij geraamd.

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 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 aan een eerste voorwaarde voldaan voor data gestuurd werken. Hierdoor kunnen ook de prestaties van de dienstverlening worden gemonitord en geoptimaliseerd. Ook krijgen inwoners voor steeds meer online toegang tot de eigen zaken via het digitaal loket waardoor de dienstverlening transparanter wordt.

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 door de VNG beëindigd. Voor telefonie wordt aangesloten bij en gebruik gemaakt van reeds beschikbare software waarmee plaats- en tijdonafhankelijk werken goed mogelijk is.

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 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 kwaliteit wordt bepaald door de actualiteit en authenticiteit van de geregistreerde gegevens. Adresfraude wordt bestreden door de uitvoering van landelijke aanpak adreskwaliteit. De organisatie van de Tweede Kamer verkiezingen 2021 voldoet aan de geldende regels en eisen (inclusief coronamaatregelen) en er wordt gebruik gemaakt van enkele digitale tools waardoor veel handwerk overbodig wordt.

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 zal verder worden geïnvesteerd in kanaalafhankelijk werken en responsieve E-formulieren. De inrichting hiervan vereist beschikbaarheid van systemen, beveiliging en ICT-infrastructuur. Voor mensen die dit niet kunnen, bieden we maatwerk en 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 klantgedreven 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 in 2021 en 2023 de inwonersbeleving over de gemeentelijke dienstverlening gemeten. Verbeterpunten worden opgepakt en de resultaten gepubliceerd op "waarstaatjegemeente.nl".

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

Wij zijn een toegankelijke gemeente. Klantgericht, helder in onze bereikbaarheid en de verwachtingen bij onze producten en diensten. In deze opdracht staat de doorontwikkeling van onze dienstverleningskanalen centraal.

Activiteiten

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

We investeren continu in de kwaliteit en kwantiteit van servicepuntmedewerkers. Hierbij wordt ingezet op flexibiliteit en continuïteit, eigenaarschap, samenwerking en professionalisering. Hierdoor vindt adequate en correcte registratie plaats van contacten, en neemt het aantal directe afgehandelde binnenkomende vragen/verzoeken in het eerste contact toe.

De overgang naar GT Connect is niet doorggegaan. Voor telefonie wordt aangesloten bij en gebruik gemaakt van reeds beschikbare software.

Doelenboom Bedrijfsvoering

Doelenboom

Bedrijfsvoering | 2021



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

Het college wil de kernbudgetten blijven inzetten met als doel initiatieven in de samenleving, die bijdragen aan de sociale cohesie en de leefbaarheid in Twenterand, te stimuleren. De noodzakelijke bezuiniging dwingt ons ertoe het bedrag voor de kernbudgetten te halveren. Daarmee blijft er een bedrag beschikbaar van € 50.000,-.

Duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis

De voorbereidingen vragen meer tijd dan voorzien, mede door de coronacrisis. De taakstelling van €85.000,- wordt voor 2021 niet gehaald.

Professionalisering

Dit betekent dat wij voortdurend investeren in de ontwikkeling, duurzame inzetbaarheid en mobiliteit van medewerkers, een en ander ook overeenkomstig de verplichtingen die voortvloeien uit de CAO gemeenten. Daarom is een voorstel gemaakt waarin het opleidingsbudget vanaf 2021 wordt verhoogd omdat het huidige budget (dat relatief laag is in vergelijking met andere gemeenten van vergelijkbare omvang) amper toereikend is om medewerkers deel te laten nemen aan noodzakelijke trainingen/cursussen/seminars i.v.m. ontwikkelingen op het vakgebied. In verband met de noodzaak om de begroting 2021 sluitend te krijgen is het voorstel voor extra middelen daarom met ingang van 2022 verwerkt. Het gaat om een bedrag van €82.000,-.

Twenterand Digitaal

Twenterand Digitaal is ondersteunend aan de doelen van de programma's. Grote opgaven voor dit ontwikkelprogramma zijn in 2021 o.a. Digitaal stelsel omgevingswet, telefonie en flexwerken. Met

ingang van 2022 eindigt dit programma, omdat het vooral een investeringsbudget voor software betreft en software steeds meer wordt gehuurd.

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;
- Leiderschapontwikkeling;
- Bevordering lerend vermogen, resultaatgerichtheid, eigenaarschap;
- 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.

Bovendien stimuleren we initiatieven vanuit de samenleving en bieden hulp bij het realiseren ervan. De gemeente wordt daarin een partner in de samenleving, in plaats van alleen de bedenker en uitvoerder.

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 pofach-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: 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

- **Zoekrichting: Gemeentehuis**

Afgelopen voorjaar heeft de raad ingestemd met de verbouwing van het gemeentehuis om te komen tot een duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis. In de begroting 2021 is de stelpost verlaging huisvestingslasten ad € 85.000 geschrapt. Bij een afgeronde uitvoering voor 2022 is uitgangspunt dat de lastenverlaging in 2022 gerealiseerd wordt,

Verklaring verschillen programma Fundament

Verklaring verschillen programma Fundament

Programma Fundament

Lasten

Doelenboom Dienstverlening	0,00
Doelenboom Bedrijfsvoering	1.453.500,00
	1.453.500,00

Baten

Doelenboom Dienstverlening	0,00
Doelenboom Bedrijfsvoering	-4.202.515,00
	-4.202.515,00

Totaal programma Fundament	-2.749.015,00
----------------------------	---------------

Het voordeel van € 2.749.015 wordt onder andere veroorzaakt door de volgende posten:

Bedrijfsvoering: Er zijn extra middelen jeugd ontvangen ter grootte van € 1.030.000. Deze middelen zijn toegelicht in de raadsbrief voor de meicirculaire. Deze middelen worden gestort in de reserve sociaal domein (zie ook teksten van de doelenboom maatschappelijke Ondersteuning).

We hebben € 1.005.000 ontvangen t.b.v. de maatregelen corona (mei circulaire). Deze middelen hebben we opgenomen als stelpost corona en dienen ter dekking van de uitgaven. Zie hiervoor ook de aparte bijlage corona.

Zoals aangekondigd in de jaarbrief van de meicirculaire bedraagt het voordeel op de algemene uitkering € 922.000.

Voor voogdij 18+ is een extra bedrag ontvangen van € 794.000. Deze middelen worden conform raadsbesluit ingezet voor extra personeel.

Er is in 2021 € 50.000 meer toeristenbelasting ontvangen over 2020 dan verwacht. Dit is een eenmalig voordeel in 2021.

De voormalige bibliotheek in Vroomshoop (Vredesplein) is verkocht. De opbrengst was € 225.000 en de boekwaarde € 178.500. Per saldo dus een eenmalig voordeel van € 46.500.

De post ICT (software) laat een nadeel zien van € 230.000. Dit nadeel deed zich ook voor bij de jaarrekening 2020 en is al meegenomen in de kadernota 2022.