

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 reguliere bedrijfsvoering en doorlopende organisatieontwikkeling die ervoor zorgt dat de basis op orde is en blijft.

De inhoud van Fundament is ondersteunend aan en randvoorwaardelijk voor alle programma's en doelen. Om tot een solide bedrijfsvoering te komen, worden de zogenaamde piofach-taken uitgevoerd (zie doelenboom bedrijfsvoering). Onder organisatieontwikkeling werken we aan een aantal ontwikkelopgaven zoals Dienstverlening en Professionalisering en maken we tijd- en plaats onafhankelijk werken mogelijk. Het programma Fundament bevat de doelenbomen dienstverlening en bedrijfsvoering.

Naast de eerder genoemde uitgangspunten om tot een sluitende begroting te komen voor de jaarschijf 2022, trachten wij op een kosteneffectieve wijze te opereren. Dit doen wij als een gemeente 'die bestuurt afhankelijk van de maatschappelijke opgave, doelen realiseert in samenwerking met en in de samenleving en haar wettelijke taken uitvoert'. Met ander woorden: wij proberen bij het behalen van onze doelen en het uitvoeren van onze wettelijke taken zo veel als mogelijk samen te werken met onze maatschappelijke partners. Noem het regiegemeente of samenwerkende gemeente. In onze afweging geven wij dan ook prioriteit aan de verplichte wettelijke taken. Als er wordt gekozen voor niet-wettelijke taken, wordt dat expliciet beargumenteerd. Daarnaast kiezen wij voor taken waarvan het effect in de samenleving duidelijk zichtbaar is voor onze inwoners/organisaties, of onwenselijke effecten worden vermeden. Nieuwe activiteiten, en zeker die welke structurele middelen vergen, kunnen gezien de financiële positie niet worden gehonoreerd. De ambtelijke organisatie wordt in de kadernota 2022 en verder ontzien. Wij maken werk van plannen die op (redelijke) termijn na de verkiezingen geld gaan opleveren. Immers, we willen Twenterand Duurzaam Financieel gezond maken.

De herinrichting en verduurzaming van het gemeentehuis wordt verder vormgegeven en uitgevoerd. Vanuit het (integrale) schetsontwerp wordt, samen met de in- en externe stakeholders, gewerkt naar een voorlopig en vervolgens definitief ontwerp voor de herinrichting. Het definitief ontwerp voor vervanging van de achtergevel zit in de aanbestedingsfase. Met de uitvoering van de plannen wordt een duurzame, toekomstbestendige en efficiënte huisvesting gerealiseerd. De huisvestingslasten gaan omlaag door verhuur van ruimten aan maatschappelijke partners en/of derden en door een verminderde energiebehoefte. Er wordt inzet gepleegd om de nog voor verhuur beschikbare oppervlakte te verhuren aan maatschappelijke partners en/of derden.

Vaste kern, flexibele schil

Om als organisatie regie te voeren en snel en flexibel te reageren op de veranderingen en resultaatgericht te blijven, is een bepaalde mate van flexibiliteit nodig. Dit betekent dat bij het ontstaan van formatieruimte door uitstroom van personeel het geen automatisme is om deze weer vast in te vullen. Er gaat eerst een afweging aan vooraf die kan leiden tot andere inzet of invulling. Ook vraag en aanbod in de markt kan van invloed zijn op de wijze van invulling.

Professionalisering

Welke inhoudelijk kennis in huis aanwezig moet zijn is afhankelijk van de opgaven en de wettelijke taken. Wat betreft vereiste competenties en vaardigheden wordt voortdurend gewerkt aan professionalisering van medewerkers. Denk hierbij aan onder andere eigenaarschap, tijd- en plaats onafhankelijk werken, (projectmatig) samenwerken, procesregie, netwerken, onderhandelen, mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden en creativiteit.

Informatievoorziening

Informatie en informatievoorziening(systemen) spelen een steeds belangrijkere rol bij het uitvoeren van de gemeentelijke processen. En bij de sturing op die processen en bij het monitoren en verantwoorden van beleidsdoelstellingen. Om die reden wordt verder gewerkt aan een robuuste I&A-organisatie neergezet – kwalitatief en kwantitatief – en wordt de governance (wie neemt welke beslissingen) helder ingericht. Nieuwe expertises en rollen zoals datagedreven werken, organisatie-

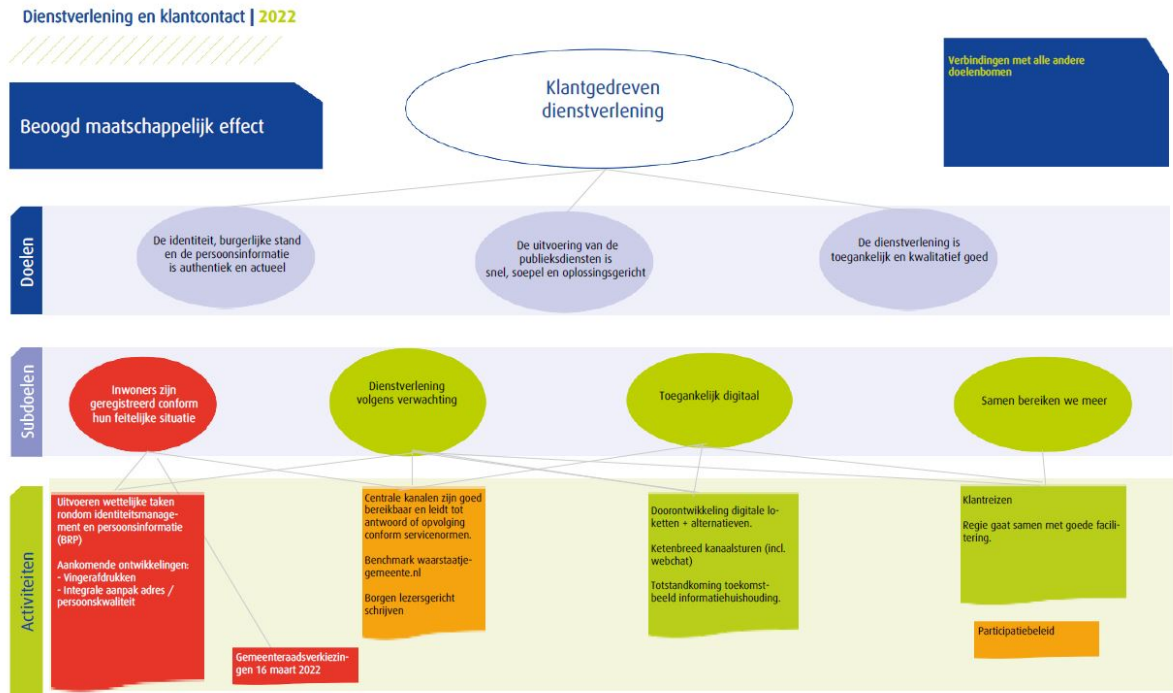
architectuur en portfoliomanagement zullen verder worden ontwikkeld, om de ambities van Twenterand beter te kunnen realiseren.

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. De voorbereiden starten eind augustus 2021.

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

- **Integrale aanpak adres/persoonskwaliteit**
Door integraal samen te werken binnen de gemeente en met landelijke partijen verhogen we de kwaliteit van de BRP. Dit gebeurt adhoc op basis van signalen maar ook project- of procesmatig. Het integraal samenwerken verhoogt de slagkracht en draagt bij aan andere doelen zoals bv bestrijding fraude en het optreden als 1 overheid.
- **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 voorbereiden starten eind augustus 2021.
- **Vingerafdrukken**
Voor een goede bewaking van de buitengrenzen van de Europese Unie moet de beveiliging van reis- en identiteitsdocumenten gegarandeerd kunnen worden. In de Europese Verordening Biometrie is geregeld om vingerafdrukken op te nemen als biometrisch kenmerk en toe te voegen aan identiteitsdocumenten. Medio 2021 zal deze nieuwe werkwijze worden geïmplementeerd.

Subdoel: Dienstverlening volgens verwachting

Activiteiten

- **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 (meer automatisch) 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.
- **Benchmark**
Met de benchmark naar de gemeentelijke dienstverlening wordt begin 2022 de inwonersbeleving gepeild en resultaten gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

Subdoel: Toegankelijk digitaal

Activiteiten

- **Dienstverlening & klantcontact**
In 2022 gaan we verder met het toepassen van de beschikbare technische mogelijkheden om aanvragen van standaardproducten in te richten via de digitale loketten met DigiD en E-herkenning. De processen via het digitaal loket zijn veilig, snel en papierloos voor de inwoners en de gemeente. De digitale dienstverlening en de standaard aangeboden alternatieve routes worden gebruiksvriendelijk ingericht. De dienstverlening blijft voor iedereen toegankelijk.
- **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.

- **Totstandkoming toekomstbeeld informatiehuishouding**

In 2021 is besloten het contract met Dimpact te beëindigen (medio 2023). In 2022 zal het pakket aan wensen en eisen ter voorbereiding op de aanbesteding duidelijk moeten zijn met als uitgangspunt onze dienstverlening op niveau te houden en te verbeteren.

Subdoel: Samen bereiken we meer

Activiteiten

- **Participatiebeleid**

Eind 2021 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.

- **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.

- **Regie gaat samen met goede facilitering**

Als regiegemeente werken we meer samen met inwoners, bedrijven en organisaties met de intentie samen resultaten/ doelen te bereiken. Regie nemen vraagt om goede facilitering en ondersteuning. Denk hierbij aan goede ontmoetingsfaciliteiten en vastlegging.

Doelenboom Bedrijfsvoering

Doelenboom

Bedrijfsvoering | 2022



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

Activiteiten

- **VOORSTEL: In beeld brengen welke kennis, vaardigheden, houding en gedrag van kritiek belang zijn voor het behalen van de ambities en doelstellingen (rolafhankelijk)**
 Uitstellen ophoging opleidingsbudget
 Vanwege de financiële situatie wordt de ophoging van het opleidingsbudget met 1 jaar uitgesteld. Er wordt vooral geïnvesteerd in opleidingen en trainingen die gericht zijn op (functioneel) noodzakelijke kennis en ontwikkeling.

Voorstel	i/s	Financiën	v/n
Uitstellen ophoging opleidingsbudget	i	€ 82.000	v

- **VOORSTEL: Budgettaire ontwikkelingen personeel**
 Opgave personeel
 In deze kadernota gevraagde formatie-uitbreiding is noodzakelijk om de wettelijke taken en bestuurlijke prioriteiten uit te kunnen voeren.

Voorstel	i/s	Financiën	v/n
Opgave personeel	s	€490.000	n

Temporiseren datagestuurd werken

Bij de behandeling van de begroting 2021 is gesproken over het belang om datagestuurd werken verder uit te bouwen binnen de organisatie. Immers, datasturing kan ondersteunend zijn bij de dagelijkse werkzaamheden, maar zeker ook bij het voorspellen van ontwikkelingen en het meten van voortgang van (politieke) doelrealisatie. En het vergroot de mogelijkheid om te werken met beleidsinformatie en sturingsinformatie om daarmee ook primaire processen continu te kunnen meten en verbeteren.

In de begroting 2021 is het voorstel om dit vorm te geven met 1 jaar uitgesteld. Echter, in verband met de noodzaak om de begroting 2022 sluitend te krijgen is het voorstel opnieuw opgeschort. Dit levert in 2022 een voordeel op van € 75.000 op. De extra middelen zijn met ingang van 2023 verwerkt.

Voorstel	i/s	Financiën	v/n
Temporiseren datagestuurd werken	i	€ 75.000	v

Subdoel: De organisatie is doelmatig en doeltreffend gefaciliteerd

Activiteiten

- **VOORSTEL: Inkopen, beheren en uitgeven van kantoorartikelen, meubilair, abonnementen, materiaal en materieel**

Besparing op abonnementen

Het budget abonnementen wordt verlaagd naar € 30.000 leidend tot een besparing van € 26.000.

Voorstel	i/s	Financiën	v/n
Besparing op abonnementen	s	€ 26.000	v

Besparing door minder gebruik dienstauto's

Vanuit de veronderstelling dat er niet alleen in tijden van corona maar ook daarna meer met Teams overlegd wordt en minder gereisd, wordt een lager gebruik van dienstauto's geraamd. Dat mindere gebruik wordt gespreid over alle dienstauto's wat leidt tot een besparing waarvoor € 7.000. wordt ingeboekt.

Voorstel	i/s	Financiën	v/n
Minder gebruik dienstauto's	s	€ 7.000	v

Subdoel: Alle IC processen zijn beoordeeld op risico's

Activiteiten

- **VOORSTEL: Beschikbaar houden van programmatuur**

Software kosten

Uit de jaarrekening 2020 bleek een forse overschrijding van de kosten software. De oorzaak hiervan is m.n. doordat in de begroting de vervanging en uitbreiding van software niet meegenomen is. Dit betreft grotendeels een structurele kostenpost en heeft dus ook z'n weerslag op de begroting 2022 en verder. Er is een extra raming opgenomen van € 250.000.

Voorstel	i/s	Financiën	v/n
Software kosten	s	€250.000	n

Het programma Twenterand Digitaal bevat een jaarlijks investeringsbudget van € 150.000 voor de aankoop software. In de praktijk gebeurt dit vrijwel niet meer, want software wordt bijna altijd gehuurd, 'werken in de cloud'. Afschaffen van dit programma levert vrijval aan kapitaallasten op, oplopend van € 38.500 in het eerste jaar, met jaarlijks € 38.500 tot in totaal € 154.000 in het vierde jaar.

Voorstel	i/s	Financiën	v/n
Twenterand Digitaal	s	€ 38.500	v

Subdoel: Goede advisering en ondersteuning Raad en griffie

Activiteiten

- **VOORSTEL: Faciliteren Raad en griffie**

De volgende ontwikkelingen zullen in 2022 (en daarna) voor raad en griffie actueel zijn. Deze ontwikkelingen behoeven veelal een zoektocht om er op de juiste wijze mee om te gaan. Uitgangspunt daarbij is steeds: een hoogwaardige kwaliteit van bestuurlijke besluitvorming.

- Hoe om te met gaan met de leermomenten uit de Covid-19 pandemie.
- Verminderde belangstelling voor "politiek" en opkomstbevordering.
- Burgers worden mondiger: opkomst van burgerparticipatie en overheidsparticipatie (inwonersbetrokkenheid).
- Groeiende en veranderende intergemeentelijke samenwerking, met name binnen de Regio Twente.

- Meer aandacht voor ondermijning en integriteit.
- Digitalisering van het besluitvormingsproces.
- Wettelijke verplichting tot ondertiteling van de uitzendingen en videoverslagen van de raadsvergaderingen en raadsdebatten, alsmede de archivering daarvan.
- Voorbereiding op de gemeenteraadsverkiezingen van 2022. Opleidingstraject en ondersteuning nieuwe raadsleden.

Veel van deze ontwikkelingen worden (ook) vanuit de organisatie opgepakt en behoeven derhalve vanuit het budget voor raad en griffie geen extra middelen. Dat geldt echter niet voor laatstgenoemde ontwikkeling. Deze ontwikkeling vergt wel extra middelen die bovendien niet in het krappe reguliere budget voor raad en griffie beschikbaar is. Het betreft hier de aanschaf van devices c.q. notebooks voor de nieuwe raadsleden, alsmede het opleidingstraject voor de nieuwe raadsleden. Hiervoor is een eenmalig bedrag van EUR 30.000 nodig. Voorgesteld wordt om dit te dekken uit de ARR.

Voorstel	i/s	Financiën	v/n
Faciliteren Raad en griffie	i	€ 30.000	n