

# 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 worden hieronder benoemd.

De oorlog in Oekraïne heeft in het eerste half jaar 2022 invloed gehad op de uitvoering van werkzaamheden van de 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 inmiddels 162 Oekraïense vluchtelingen ingeschreven in de BRP en voorzien van een BSN nummer.

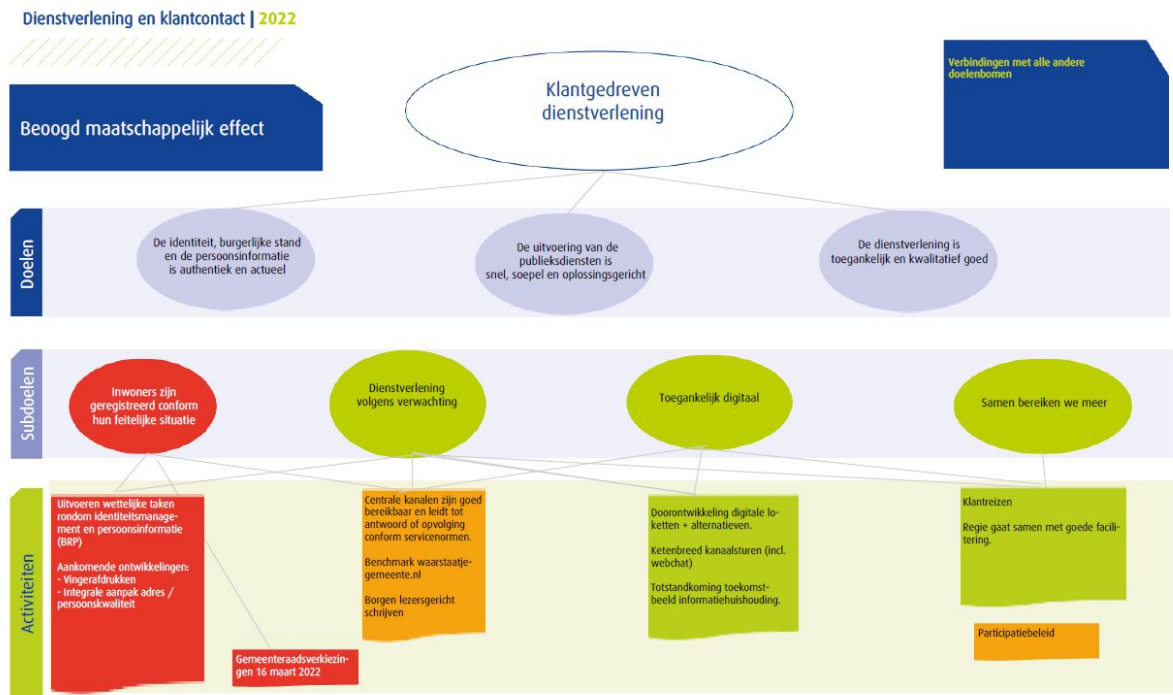
In verlengde hiervan zien we de landelijke onmacht op het gebied van vluchtelingenopvang waarbij het Rijk zich steeds meer richt op gemeenten en daarbij ook dwang steeds meer in beeld komt met mogelijk ook gevolgen voor onze gemeente.

We zijn in gesprek met de gemeente Ommen over een mogelijke samenwerking op gebied van Publieksdiensten. We verkennen de mogelijkheden om de taken van de Publieksdiensten uit te gaan voeren voor de gemeente Ommen, ingaande op 1 januari 2023.

Net als vrijwel iedereen hebben we te maken met een sterk opgelopen inflatie en dreigt energie schaarste, vooral wat gas betreft. Dit laatste kan stevige financiële gevolgen krijgen voor onze gemeente omdat we i.v.m. sancties van de EU tegen Rusland verplicht zijn onze leveringscontracten voor gas voor 10 oktober 2022 te beëindigen. Dat betekent dat we onze gasinkoop opnieuw moeten aanbesteden en die aanbesteding leidt mogelijk tot fors hogere kosten.

# 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: Samen bereiken we meer

## Activiteiten

- Klantreizen

### **Omschrijving (toelichting)**

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. Vanwege andere prioriteiten zal deze verbetering in 2022 nog niet plaatsvinden.

## Verklaring verschillen programma Fundament

### Verklaring verschillen programma Fundament

Programma Fundament	
<i>Lasten</i>	
Doelenboom Dienstverlening	V -16.000,00
Bedrijfsvoering	N 194.000,00
	N <u>178.000,00</u>
<i>Baten</i>	
Doelenboom Dienstverlening	0,00
Bedrijfsvoering	V -
	<u>549.000,00</u>
	V -
	<u>549.000,00</u>
Totaal programma Fundament V	<u>-</u>
	<u>371.000,00</u>

Het voordeel van € 371.000 wordt onder andere veroorzaakt door de volgende posten:

#### Bedrijfsvoering:

De verzekeringspremies zijn gestegen maar dit is per abuis niet verwerkt in de begroting. Daardoor ontstaat er een nadeel van € 21.000 op het de totale verzekeringspost. Dit nadeel wordt onder andere veroorzaakt door de cyberverzekering en de premie die wij betalen voor leegstaande panden. Deze panden worden om niet verhuurd aan instanties, de gemeente betaalt de premie en berekent dit niet door aan deze instanties. In de begroting 2023 e.v. zijn de bedragen reeds opgehoogd in de upn.

Energiekosten worden overschreden. De overschrijding is o.a. te verklaren door:

- Stijgende energieprijzen, energiebelastingen, opslag duurzame energie en netwerkkosten
- Toename van leegstaande gebouwen (met name schoolgebouwen)
- Geen btw terugvordering meer op producten sport.

Door gezamenlijke inkoop met de overige Twentse Gemeenten van energie wordt een lagere prijs bedongen voor de energie, echter dit neemt niet weg dat de tarieven toch gestaag stijgen. De eventuele gevolgen / consequenties van Gazprom Energy zijn nog niet bekend en dus ook niet in dit bedrag verwerkt.

Voor 2022 verwachten we een overschrijding van € 85.000. Deze overschrijding zit op 3 programma's, op bedrijfsvoering € 38.500, op Ruimte € 27.000 en op Economie € 19.500.

In de kadernota 2022 is het budget Abonnementen verlaagd met € 26.000 naar € 30.700. Deze post wordt nu echter al overschreden met meer dan 100%. Er zouden een aantal abonnementen worden opgezegd, bv. Kluwer Legal Intelligence en I-navigator. Deze bezuiniging kan niet gehaald worden omdat hiermee de kwaliteit van de ambtelijke organisatie te veel onder druk komt te staan. Dit is een nadeel van € 40.000. In de begroting 2023 e.v. is dit reeds verwerkt in de upn.

Onderhoud software: een eenmalige extra last van € 37.500,- Het betreft dubbele lasten ivm vervanging eSuite. Vanaf april 2022 betalen we voor het nieuwe pakket Djuma van Circle en daarnaast blijft de eSuite nog tot 31 december 2022 operationeel. Dit is reeds in college en raad behandeld.

De arbokosten zijn gestegen doordat het aantal medewerkers is gestegen. Daarnaast is er ook sprake van extra kosten individuele medewerkers inzake specialistische begeleiding door anderen (medici) dan de bedrijfsarts of coach arbeid en gezondheid van onze arbodienst. Voorgesteld wordt om zowel in 2022 als ook in 2023 e.v. de post Arbo te verhogen met € 10.000,00.

Vervanging verouderde apparatuur lokale omroep is per abuis 2x geraamd: 1x op product 45100 Lokale omroep t.l.v. de reserve coalitie akkoord (dat is juist) en daarnaast nog een keer op dit product Voorlichting. Dit is dus een eenmalig voordeel van € 25.000.

In verband met het vertrek van 2 wethouders is de verwachting op dit moment dat de post pensioenen en uitkeringen B&W met € 75.000 zal overschrijden. Dit is een structurele stijging, dus ook in de begroting 2023 en verder zal een hoger bedrag geraamd moeten worden van € 55.000.

De verbouwing van het gemeentehuis is nog niet gerealiseerd. De geraamde verhuuropbrengst van € 85.000 wordt derhalve nu nog niet gehaald. Er komt ongeveer een bedrag van € 30.000 binnen in 2022, dus € 55.000 nadeel.

Het voordeel vanuit de meicirculaire is hoger dan in de raadsbrief is aangegeven. Per abuis is in de berekening voor de doeluitkeringen niet de mutatie meegenomen, maar het hele bedrag van de doeluitkering. Deze herberekening levert een extra voordeel op van ruim € 3 ton t.o.v. het bedrag uit de raadsbrief, waardoor het voordeel van de meicirculaire € 604.000 is.

De loonkostenstijging in 2022 is 4,3% (inflatie). In onze begroting 2022 zit 2,3%, dus 2% te weinig. 2% extra is € 329.000. Daar we nog steeds moeite hebben met het invullen van vacatures en uit de jaarrekening 2021 € 1,2 mln. eenmalig beschikbaar is gesteld voor inhuur personeel in 2022, is er momenteel nog geen overschrijding op de salarispost. We stellen derhalve voor deze loonkostenstijging niet te verwerken in 2022.

