

# Bedrijfsvoering





## Inleiding

### Inleiding

Bedrijfsvoering gaat over de werking van onze gemeente, toegelicht op drie gebieden. Onze dienstverlening aan inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties. 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 in 2023 op deze gebieden worden hieronder benoemd bij Dienstverlening en in de Paragraaf Bedrijfsvoering.

## Dienstverlening

### Inleiding Dienstverlening

#### Dienstverlening

Betrouwbaar, betrokken en toegankelijk, zo willen we onze dienstverlening aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties vormgeven. We streven hierbij naar 'goed' als beoordeling en willen dit de komende jaren terugzien in inwonerstevredenheid onderzoeken zoals de peiling [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).

Aan betrouwbaar zijn werken we door helder te zijn in wat er van ons verwacht mag worden en door die verwachtingen waar te maken. Betrokken geven we invulling door te handelen vanuit echte interesse. Toegankelijk gaat om 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.

Uiteraard nemen we hierbij wettelijke voorschriften op gebied van beveiliging en privacy in acht en borgen we dit zoveel mogelijk in onze processen. Daarbij faciliteren en stimuleren we selfservice en passen hedendaagse technieken toe wanneer dit leidt tot een meer efficiënte dienstverlening. Daarbij is van belang dat we werken volgens onze servicenormen en onze online gepubliceerde afspraken en informatie.

Voor al onze dienstverleningsprocessen geldt dat monitoring wordt gebruikt om te komen tot doorontwikkeling en verbetering.

Eind 2022 zijn we gaan werken we met een ander zaaksysteem. 2023 stond in het teken van de verdere doorontwikkeling van dit zaaksysteem. In het najaar 2023 is een succesvolle start gemaakt met de inrichting van het digitaal loket waarin inwoners toegang hebben tot eigen zaken.

De gemeente Twenterand werkt per 1 januari 2023 samen met de gemeente Ommen op het gebied van de publiekszaken; burgerzaken, verkiezingen en begraafplaatsadministratie. Het geworven team burgerzaken Twenterand-Ommen voert de publiekszaken voor de gemeente Ommen uit vanaf de locatie gemeentehuis Ommen. De teams burgerzaken Twenterand en Twenterand-Ommen maken gebruik van gelijke applicaties en werkprocessen en werken vakinhoudelijk nauw samen. Beide gemeenten zijn tevreden over de samenwerking. De evaluaties in 2023 hebben geresulteerd in een meerjaren dienstverleningsovereenkomst.

Op 15 maart 2023 organiseerde de burgerzakenteams in gemeenten Twenterand en Ommen de Provinciale Statenverkiezingen en de Waterschapsverkiezingen. Medio 2023 viel het kabinet. Dit leidde tot een tweede te organiseren verkiezing binnen 1 jaar tijd. De formaties van beide burgerzakenteams zijn gebaseerd op de organisatie van 1 verkiezingsmoment per jaar. Het Rijk stelde geen extra middelen beschikbaar. Beide gemeenten hebben extra middelen beschikbaar gesteld voor de organisatie van de Tweede Kamerverkiezingen gehouden op 22 november. De verkiezingen zijn met inzet van ambtenaren en vele vrijwilligers ordelijk en gestructureerd en zonder hertellingen verlopen.

Jaarlijks voert de gemeente een 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 2023 voor reisdocumenten is 96,3% (2022 96,8%) en voor de BRP 96,6% (2022: 99,3%).

In 2023 is gestart met een nieuwe huwelijks variant. Deze wordt aangeboden naast kosteloze en reguliere varianten (gemeentehuis of op locatie). In 2023 vonden er 75 reguliere huwelijken, 65 kosteloze en 6 eenvoudige huwelijken plaats.

Door de oorlog in Oekraïne komen er nog steeds veel Oekraïense vluchtelingen richting Nederland. De gemeente Twenterand heeft hiervoor extra opvangplekken ingericht. De opvang van de Oekraïense vluchtelingen gaat gepaard met extra inzet van burgerzaken. In het 3e en 4e kwartaal van 2023 werden circa 60 eerste inschrijvingen en circa 40 intergemeentelijke verhuizingen uitgevoerd.

Het servicepunt (telefonie, receptie en postregistratie) ontving in 2023 vrijwel dezelfde aantallen klantcontacten per kanaal als in 2022. Circa 26.000 inkomende geregistreerde telefonische klantcontacten en ruim 30.000 digitale en schriftelijke poststukken. In 2023 heeft het team servicepunt klantreizen uitgevoerd naar het gebruik van het contactformulier. Inwoners bleken goed tevreden te zijn over de inrichting en gebruik van het contactformulier.

## **Bedrijfsvoering Twenterand**

### **Bedrijfsvoering**

Alle informatie met betrekking tot Bedrijfsvoering en ook de terugblik op de Griffie in 2023 is opgenomen in de Paragraaf Bedrijfsvoering.

### **Griffie**

Alle informatie met betrekking tot de Griffie in 2023 is opgenomen in de Paragraaf Bedrijfsvoering.

## Wat heeft het gekost

### Overzicht baten en lasten Bedrijfsvoering

	Realisatie begrotingsjaar	Raming begrotingsjaar na wijziging	Raming begrotingsjaar voor wijziging	Incidenteel gerealiseerd in boekjaar
<b>Doelenboom dienstverlening en klantcontact</b>				
Lasten	1.196.770	1.242.412	1.038.432	0
Baten	-775.158	-841.068	-436.190	0
Saldo van baten en lasten	421.611	401.344	602.242	0
<b>Doelenboom bedrijfsvoering</b>				
Lasten	14.184.872	14.721.929	12.136.547	802.201
Baten	-919.038	129.541	129.541	-1.282.865
Saldo van baten en lasten	13.265.834	14.851.470	12.266.088	-480.664
Totaal programma lasten	15.381.642	15.964.342	13.174.980	802.201
Totaal programma baten	-1.694.196	-711.527	-306.649	-1.282.865
<b>Totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>13.687.446</b>	<b>15.252.815</b>	<b>12.868.331</b>	<b>-480.664</b>
Mutaties reserves db dienstverl. en klantcontact	-149.700	-149.700	0	0
Mutaties reserves db bedrijfsvoering	4.059.615	3.441.059	3.593.085	2.920.065
Totaal mutatie reserves	3.909.915	3.291.359	3.593.085	2.920.065
<b>Geraamd resultaat</b>	<b>17.597.361</b>	<b>18.544.174</b>	<b>16.461.416</b>	<b>2.439.401</b>
<i>gerealiseerd totaal saldo van baten en lasten</i>	<i>-1.565.370</i>			

### Wat heeft het gekost

Het gerealiseerde totaal saldo van baten en lasten op 'bedrijfsvoering' is €1.565.000 lager dan geraamd. Dit verschil wordt onder andere veroorzaakt door onderstaande gegevens.

- Kosten van burgemeester en wethouders is € 39.000 hoger dan geraamd. Dit komt o.a. door verhuiskostenvergoeding conform rechtspositie, hogere opleidingskosten en ondersteuning t.b.v. het opstellen van het collegeakkoord.
- Door het bestuur is externe advisering gevraagd op het gebied van jongerenwerk en dorpshuizen. De kosten hiervan waren € 26.000. Dit was niet geraamd.
- De kosten voor de wet open overheid waren lager dan de ontvangen bijdrage van het rijk. Dit laat een voordeel zien van € 32.000.
- De interne representatiekosten zijn in 2023 overschreden met € 30.000. Vanuit dit budget worden bloemen, cadeaubonnen, e.d. bekostigd voor o.a. jubilea, ziekte en afscheid. Ook de zomerbijeenkomst wordt hieruit betaald. Onder andere door meer deelnemers is dit budget overschreden.
- De post accountantscontrole wordt overschreden met € 117.000. De overschrijding wordt met name veroorzaakt door het fraude onderzoek
- Er zijn extra kosten gemaakt van € 31.000 voor inhuur van een griffier. Deze waren niet geraamd.
- De gemeente heeft € 268.000 meer ontvangen inzake liquidatiesaldo Soweco, dan in 2022 was verwerkt als te ontvangen bedrag. Dit is een eenmalig voordeel.
- Op het product overige financiële middelen zien we de volgende grote afwijkingen:
  - Er is een bedrag ontvangen van € 60.000 voor verrekening bijdragen fase 2b Vroomshoop Oost. Dit was niet geraamd, dus dit is een voordeel op dit product.
  - De opbrengst zandwinning is € 27.000 hoger dan geraamd.
  - De voorziening pensioen politieke ambtsdragers is, (conform BBV) o.b.v. een actualisatieberekening van Raet, voor een bedrag van € 140.000 vrijgevallen.
  - Er is een voordeel op schatkistbankieren van € 385.000. Dit wordt veroorzaakt door de rente die wij in 2023 ontvangen voor uitgezette middelen in de schatkist. Voorheen was het rentepercentage

0%.

- Er is een bedrag gestort in de voorziening spaarverlof van € 82.300, in de voorziening bovenwettelijk verlof van € 231.400 en in de voorziening dubieuze debiteuren van € 34.400.
- Het meerjarig onderhoud aan het gemeentehuis is € 214.000 lager dan begroot i.v.m. de verbouwing. 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 2024/2025 uitgevoerd. Het algemeen onderhoud en de schoonmaakkosten in het gemeentehuis zijn overschreden met € 82.000. Er is een nieuwe aanbesteding geweest voor schoonmaak, die duurder uitvalt en er wordt geen groot onderhoud aan het gemeentehuis gedaan i.v.m. de verbouwing, hierdoor komt er wat meer algemeen onderhoud. De huuropbrengst in het gemeentehuis is € 182.000 lager dan geraamd. De verbouwing is nog gaande en nog niet alle ruimtes zijn verhuurd.
- Van het ontwikkelbudget van € 250.000 voor 2023 is nog € 188.000 over, wat niet besteed is en dus een voordeel op laat zien.
- Voordeel van de begroting 2023 was geraamd op € 727.000. Hieraan is in de begroting geen bestemming gegeven. Het werkelijk begrotingssaldo is 6,6 mln. (waarvan de begrote € 727.000 dus een onderdeel is). Voor de besteding van dit bedrag wordt een voorstel voor bestemming gedaan.
- Het product ICT laat een nadeel zien van € 90.000. Dit komt met name door de post software. Dit wordt deels veroorzaakt door extra kosten (verlenging e-suite) t.b.v. implementatie van het nieuwe zaakstelsel. Daarnaast is er nog een factuur geboekt die betrekking heeft op het jaar 2022.
- De totale salarissen (inclusief 'flex') zijn € 574.000 lager dan geraamd. Dit voordeel wordt veroorzaakt doordat er personeelskosten toegerekend mocht worden aan anderen producten / rijksmiddelen (bv. OAB, Oekraïne, subsidie CDOKE (klimaatgelden) en Brede SPUK gala). Hierdoor ontstond een voordeel op de salarispost. Van deze toerekening stellen we voor om € 164.000, die toegerekend is aan de CDOKE subsidie, te bestemmen voor duurzaamheid en deze te storten in de reserve duurzaamheid. De CDOKE middelen mogen alleen gebruikt worden voor uitvoering van taken inzake duurzaamheid, dus personele inzet, en niet voor kosten van werkelijke duurzaamheidsmaatregelen. Door eigen personeel hieraan toe te rekenen voorkomen we dat niet uitgegeven rijksmiddelen in opvolgende jaren moeten worden terugbetaald én blijft het budget beschikbaar voor het beoogde onderwerp. De opgaven op dit gebied zijn namelijk ook de komende jaren groot. Het restant van € 410.000 is, net als in 2022, gestort in de bestemmingsreserve personeel.
- De kosten voor de organisatieontwikkeling, bv. voor begeleiding, participatietraject personeel, huur accommodatie, assessments, etc van totaal € 198.000, zijn ten laste van de reserve personeel gebracht.
- Lagere kapitaallasten van € 165.000 doordat investeringen (bv software) in 2023 nog niet geheel zijn uitgegeven en er dan nog geen kapitaallasten worden geboekt. Deze kapitaallasten waren wel begroot, maar komen dus een jaar later.
- Vennootschapsbelasting, VPB-plicht 2016-2022 nabetaling € 48.500 en over 2023 is een bedrag van € 9.500 betaald. Dit is niet geraamd. De nabetaling is het gevolg van een intern uitgevoerde controle na een gesprek met de belastingdienst en heeft te maken met reclameopbrengsten. De belastingdienst neemt hierover het standpunt in dat de gemeente voor deze opbrengsten VPB-plichtig is. Hierover loopt momenteel een landelijke procedure bij de rechtbank. Wij hebben de aanslag geboekt en betaald, maar wel met behoud van het recht op bezwaar. Voor 2023 dus een eenmalig nadeel van € 58.000.



## Algemene dekkingsmiddelen 2023

	Realisatie begrotingsjaar	Raming begrotingsjaar na wijziging	Raming begrotingsjaar voor wijziging	Incidenteel gerealiseerd in boekjaar
<b>Lokale heffingen</b>				
Lasten	0	0	0	0
Baten	-8.688.879	-8.581.143	-8.581.143	0
Saldo van baten en lasten	-8.688.879	-8.581.143	-8.581.143	0
<b>Algemene uitkering</b>				
Lasten	0	0	0	0
Baten	-64.106.097	-62.220.970	-61.458.770	-1.885.127
Saldo van baten en lasten	-64.106.097	-62.220.970	-61.458.770	-1.885.127
<b>Dividend</b>				
Lasten	0	0	0	0
Baten	-2.504.121	-2.447.343	-1.957.343	0
Saldo van baten en lasten	-2.504.121	-2.447.343	-1.957.343	0
<b>Saldo financieringsfunctie</b>				
Lasten	403.498	453.500	453.500	0
Baten	-292.993	-368.987	-368.987	0
Saldo van baten en lasten	110.505	84.513	84.513	0
<b>Overige algemene dekkingsmiddelen</b>				
Lasten	0	0	0	0
Baten	-757.892	-643.906	-643.906	0
Saldo van baten en lasten	-757.892	-643.906	-643.906	0
<b>Totaal algemene dekkingsmiddelen</b>	<b>-75.946.484</b>	<b>-73.808.849</b>	<b>-72.556.649</b>	<b>-1.885.127</b>

## Wat heeft het gekost

De algemene dekkingsmiddelen laten een voordeel zien van € 2.138.000. Dit verschil wordt nagenoeg geheel veroorzaakt door een hogere algemene uitkering dan geraamd.

De hogere algemene uitkering over 2023 wordt met name veroorzaakt door een wijziging in de maatstaf 'huishoudens met een laag inkomen' (aantal is aanzienlijk hoger dan waarvan het Rijk in eerste instantie is uitgegaan). Dit is een nieuwe maatstaf in het verdeelmodel van de algemene uitkering (per 2023) en de impact van de actualisatie van deze maatstaf is relatief groot. Verder wordt het verschil bij de algemene uitkering veroorzaakt door het verstrekte voorschot op de verwachte onderschrijding van het BTW compensatiefonds (BCF) plafond.

Naast de hogere algemene uitkering is er ook OZB ontvangen dan bij de begroting vanuit is gegaan (€ 100.000).