

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. Het Fundament omvat reguliere bedrijfsvoering, die zorgt dat de basis op orde is en organisatieontwikkeling die ervoor zorgt dat we goed kunnen inspelen op ontwikkelingen in de maatschappij. We spreken dan ook niet meer van een Heroriëntatie, maar van organisatieontwikkeling en benadrukken dat dit een continu proces is.

De inhoud van het Fundament is ondersteunend aan alle programma's en randvoorwaardelijk voor de realisatie van doelen. Om tot een solide bedrijfsvoering te komen, worden de zogenaamde pofach-taken uitgevoerd (zie doelenboom bedrijfsvoering). Onder organisatieontwikkeling werken we aan een aantal ontwikkelopgaven zoals Twenterand Digitaal, Professionalisering, Dienstverlening, Programmasturing en maken we tijd- en plaatsonafhankelijk werken mogelijk. Deze organisatiebrede thema's zijn nauw verweven met elkaar en met de werkzaamheden die medewerkers uitvoeren. Het programma Fundament bevat de doelenbomen dienstverlening en bedrijfsvoering.

Regiegemeente

De continu en snel veranderende wereld met de complexe (maatschappelijke) opgaven die daaruit voortkomen vragen een daarop toegesneden aanpak. Ook wijzigen taken en verantwoordelijkheden voor gemeenten en de eisen die eraan gesteld worden vrijwel continu, denk bijvoorbeeld aan informatiebeveiliging. We moeten met relatief weinig mensen veel werk verzetten. Om de effecten die we beogen toch te kunnen bereiken, zijn we genooddaakt regie te voeren. Een regiegemeente is in onze visie een gemeente "die bestuurt afhankelijk van de maatschappelijke opgave, doelen realiseert in samenwerking met en in de samenleving en haar wettelijke taken uitvoert". Daarnaast is er veel potentie in de maatschappij om doelen te realiseren. Daar willen we meer gebruik van maken. We ontwikkelen ons daarom door naar een organisatie die flexibel is, die faciliteert, netwerkt en continu leert. We zien dit als noodzakelijk om als organisatie ook in de toekomst bestaansrecht te hebben en te kunnen blijven inspelen op ontwikkelingen in de maatschappij. Dit betekent dat we slimmer en efficiënter moeten werken en meer gaan samenwerken met inwoners, bedrijven en organisaties, met oog voor de te bereiken doelen.

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, welke ertoe kan leiden dat er niet of anders dan vast wordt ingevuld.

Professionalisering

Welke inhoudelijk kennis in huis aanwezig moet zijn is afhankelijk van de opgaven. Wat betreft vereiste competenties en vaardigheden wordt voortdurend gewerkt aan professionalisering van medewerkers. Denk hierbij aan o.a. eigenaarschap, procesregie, initiatief nemen, verbinden, onderzoeken, samenwerken, netwerken, onderhandelen, mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden en creativiteit.

Kernbudgetten

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,-.

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: Personen zijn geregistreerd conform hun feitelijke situatie

Inwoners kunnen binnen de wettelijke mogelijkheden, ook digitaal aangifte doen van geboorte, overlijden en huwelijk in de gemeente Twenterand.

Activiteiten

- Aanvragen en uitgeven van identiteitsdocumenten, (paspoorten, rijbewijzen en identiteitskaarten)
- Adresfraude bestrijden door uitvoeren landelijk aanpak adreskwaliteit
- Doorlopen naturalisatie procedure (zonder beslissing) en uitreiken Nederlanderschap
- Vaststellen identiteit aan de hand van identiteitspapieren, registratie dmv brondocumenten
- Vaststellen Identiteit aangever, akten opmaken en afgeven authentieke documenten verlof tot begraven
- Verwerken van akten en latere vermeldingen in de basisregistratie personen (BRP)
- Voltrekken van huwelijken
- Tweede Kamerverkiezingen 17 maart 2021

Subdoel: Servicepunt en kanalen met goed opgeleide medewerkers voor de relatie met inwoners, ondernemers en instellingen

In het servicepunt komen meerdere 1ste lijns (toegangs-) kanalen samen. De informatie uit die kanalen (balie, telefonie, post, mail, website, ed) wordt gebruikt om de kwaliteit van onze

dienstverlening te optimaliseren en de interne samenwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, zodat selfservice door inwoners wordt bevorderd.

Activiteiten

- **Kanaaloptimalisatie**
 - Monitoring kanalen is verbeterd en meer geautomatiseerd
 - Steeds meer informatie is gekoppeld aan het zaaksysteem en is online toegankelijk voor inwoners via het digitale loket
 - Doorontwikkeling kanalen
 - Inzicht klantbeleving / kanaalvoorkeur van onze inwoners een communicatiemiddel beloften / verwachtingen dienstverlening is gereed en gepubliceerd.
- **Verdere ontwikkeling en stimulans tot gebruik van plaats- en tijdsafhankelijke dienstverleningskanalen**
- **Doorontwikkeling kanalen**

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

- **In de organisatie bewustwording bevorderen over “de inwoner/ ondernemer centraal” stellen en faciliteiten bieden tot het inrichten en verbeteren van logische en effectieve klantreizen**
- **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 vind adequate en correcte registratie plaats van contacten, en neemt het aantal directe afgehandelde binnenkomende vragen/verzoeken in het eerste contact toe.
 De verwachte overgang naar GT Connect is eind 2020, de implementatie loopt door in 2021.
- **Borgen van lezer gericht schrijven. Verbetering leesbaarheid van brieven, adviezen e.d.**
- **Kanaaloptimalisatie**
 - Monitoring kanalen is verbeterd en meer geautomatiseerd
 - Steeds meer informatie is gekoppeld aan het zaaksysteem en is online toegankelijk voor inwoners via het digitale loket
 - Doorontwikkeling kanalen
 - Inzicht klantbeleving / kanaalvoorkeur van onze inwoners een communicatiemiddel beloften / verwachtingen dienstverlening is gereed en gepubliceerd.
- **Steeds meer informatie is gekoppeld aan het zaaksysteem en online toegankelijk voor inwoners via het digitaal loket**
- **We bieden maatwerk waar nodig**

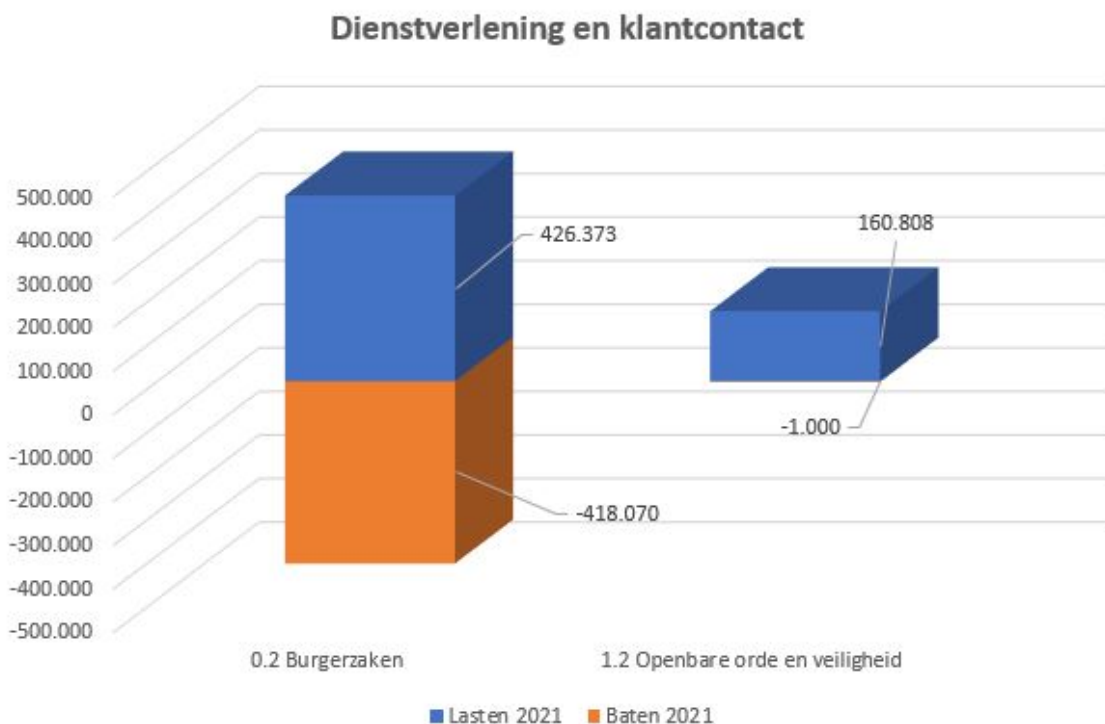
Subdoel: De kwaliteit en de klantbeleving wordt gewaardeerd als goed

Wij nemen de beleving van onze klanten en inwoners serieus. Daarom gaan we meer in contact met onze inwoners, werken we meer op locatie, zodat we onze dienstverlening kunnen aanpassen of verbeteren als daar behoefte aan is. We leren en verbeteren. Daarbij maken we gebruik van de benchmark Vensters voor Dienstverlening en Waar staat je gemeente.

Activiteiten

- Meten inwonersbeleving gemeentelijke dienstverlening (benchmarking waarstaatjegemeente.nl)
- We bieden maatwerk waar nodig

Financieel overzicht



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 en verder o.a. Digitaal stelsel omgevingswet, telefonie en flexwerken. (Zie voorstellen doelenboom bedrijfsvoering).

Software kosten (inclusief implementatie kosten) voor o.a. de doorontwikkeling van de telefonische en digitale dienstverlening (GT-connect) en datagestuurd werken worden gedekt uit het beschikbare werkbudget.

In de Uitgangspuntennotitie 2021 is aangegeven dat de programmabegroting 2021 een voorstel zou bevatten 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. Genoemd voorstel leverde een verzwaring van de begroting op van afgerond €56.000,-. Om de begroting sluitend te krijgen wordt voorgesteld wordt om dit op te schuiven in de tijd. Dit levert voor 2021 genoemd bedrag aan besparing op. De ambitie om datagestuurd werken een forse impuls te geven loopt hierdoor vertraging op. Binnen de mogelijkheden die er wel zijn wordt het datagestuurd werken verder vorm gegeven waarbij, naast het sociaal domein, ook aandacht zal zijn voor andere domeinen

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 plaatsonafhankelijk 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: Een aantrekkelijke werkgever met gekwalificeerde en flexibel inzetbare medewerkers

De gemeente Twenterand moet zorgen dat het te allen tijde een werkgever is, die aantrekkelijk is voor nieuwe (jonge) kwalitatief talentvolle medewerkers en om goede medewerkers te behouden. Via onder andere in- en externe (bij- en om)scholing wordt geïnvesteerd in flexibiliteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Hierdoor kan de gevraagde kwaliteit en kwantiteit aan taken geleverd worden. Middels strategische personeelsplanning wordt optimaal gestuurd op ontwikkeling en dynamiek (in- door- en uitstroom) ondersteund door HR speerpunten en oplossingen.

Activiteiten

- Gefaseerd in gang zetten van benodigde interventies.
- In beeld brengen welke kennis, vaardigheden, houding en gedrag van kritiek belang zijn voor het behalen van de ambities en doelstellingen (rolafhankelijk)
- In kaart brengen in hoeverre medewerkers nu over de benodigde kennis, vaardigheden en houding en gedrag beschikken.
Om een volgende stap te zetten richting een efficiënte organisatie waar mensen uitgedaagd worden in én tevreden zijn met hun werk, is geïnvesteerd in eigenaarschap en werkbeleving. Dit als logisch vervolg op eerdere trajecten zoals Strategische Personeelsplanning, de uitkomsten van de integriteitsmodule en het achterbanberaad van de OR. De scan heeft geleid tot een uitslag op een aantal randvoorwaarden van eigenaarschap en werkbeleving op organisatie-, onderdeel- en individueel niveau.
De deelnemers kunnen de individuele uitslag gebruiken voor hun persoonlijke ontwikkeling. De organisatie- en onderdeel uitslag is in gemêleerde gezelschappen besproken. Het doel hiervan is leren van elkaar en daardoor stappen zetten om eigenaarschap te vergroten en/of de werkbeleving te verbeteren.
- Onderzoeken op welke termijn deze kennis, vaardigheden en houding en gedrag beschikbaar moeten zijn doorvertalen, definiëren en uitvoeren van de professionaliseringsopgave.

Subdoel: Tijdige en volledige communicatie met en meer participatie tussen inwoners, instellingen, bestuur en organisatie

Doelgroepen op tijd en zo volledig mogelijk informeren over de producten, diensten en ontwikkelingen binnen de gemeente Twenterand. Doelgroepen worden ook meer betrokken bij ontwikkelingen, producten en diensten binnen de gemeente Twenterand en zijn mede bepalend in het verbeteren van de leefbaarheid in Twenterand.

Activiteiten

- Bevorderen en begeleiden van burgerparticipatie en mogelijk maken van inwonersinitiatieven
- Contact onderhouden met en subsidiëren van dorpsraden en plaatselijk belangverenigingen
- Crisiscommunicatie
- Doorschuiven faciliteren viering 75 jaar vrijheid naar 2021
In het jaar 2020 zou 75 jaar vrijheid gevierd worden op nationaal, provinciaal en lokaal niveau. In de gemeente Twenterand is in 2020 een heel programma opgesteld met vertegenwoordigers van 4 mei comités, historische verenigingen en andere instanties. Het collegestandpunt voor deze viering is dat de gemeente ondersteunt en faciliteert en dat verenigingen zelf organiseren. Vanwege corona is de viering van 75 jaar vrijheid doorgeschoven naar 2021. Het college van burgemeester en wethouders heeft op 21 april besloten het beschikbare bedrag van €25.000,- beschikbaar te houden voor de viering in 2021.
- Netwerken onderhouden, waaronder (inter)nationale contacten en representatie
- Ontwikkelen en beheren communicatiemiddelen

- Ontwikkelen en beheren website, intranet en social media
- Organiseren van (interactieve) bijeenkomsten
- **Strategiebepaling en uitvoering van communicatietrajecten bij projecten**
 Het betrekken van inwoners en het zichtbaar maken van producten en diensten van de gemeente zijn belangrijke uitgangspunten. Het zichtbaar maken gebeurt vooral door actief en aantrekkelijk te communiceren o.a. door de inzet van filmpjes en meer inzet van de wekelijkse informatiepagina in De Toren van Twenterand. Er is meer aandacht besteed aan de vormgeving van de communicatiemiddelen, waardoor onderwerpen aantrekkelijker en publieksvriendelijker zijn aangeboden. www.twenterand.nl is overzichtelijk en actueel. Ook wordt steeds meer gebruik gemaakt van de inzet van social media en animaties.
 De participatietool Ikpraatmee is een handige tool om in de samenleving te peilen hoe er over verschillende onderwerpen wordt gedacht.
 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,-.
- Verzorgen interne communicatie
- Verzorgen pers- en publieksvoorlichting

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

- Beschikbaar houden van apparatuur en telefonie
- Bijhouden van de energie-administratie
- Exploiteren van het bedrijfsrestaurant
- Gebruik en onderhoud materiaal en materieel (incl. tractie)
- Inkopen, beheren en uitgeven van kantoorartikelen, meubilair, abonnementen, materiaal en materieel
- Onderhouden systemen netwerkbeheer
- Realiseren / verzorgen ontsluiting netwerk voor externe toegang
- Registreren/verwerken van post
- Uitvoeren van bodediensten

- Verlenen van ondersteuning m.b.t. apparatuur en telefonie

- **Zoekrichting: Gemeentehuis**

De voorbereiding voor de realisatie van een “Duurzaam en toekomstbestendig gemeentehuis” is in volle gang. Het schetsontwerp wordt in oktober 2020 aan de raad voorgelegd.

In het schetsontwerp zijn de verduurzaming van de achtergevel, de vervanging van de verwarmingsketels door duurzame gasloze techniek, en de herinrichting (inclusief de huisvesting van de bibliotheek en de voorbereiding van de verhuur van een deel van het gemeentehuis) meegenomen.

Voor 2021 is de stelpost verlaging huisvestingslasten ad €85.000,- uitgesteld. Bij een afgeronde uitvoering voor 2022 is uitgangspunt dat de lastenverlaging in 2022 gerealiseerd wordt en dat een sluitende businesscase haalbaar is.

Subdoel: Actuele informatie is veilig, beschikbaar, betrouwbaar en toegankelijk in efficiënte systemen

Door de inrichting van processen en het beschikbaar hebben van actuele (stuur-) informatie in daartoe geschikte applicaties en basisregistraties wordt verder gewerkt aan effectieve en efficiënte ondersteuning en advisering van bestuur en organisatie.

Activiteiten

- **Borgen beveiliging en privacy (BIG, AVG, Ensia)***

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) vereist een andere werkwijze, waarbij meer nadruk ligt op risicomanagement.

Ten behoeve hiervan hebben we onder andere meegedaan aan de aanbesteding GGI-veilig. Eventuele financiële gevolgen hiervan ondervinden we in 2021. Daarnaast wordt aandacht geschonken aan bewustwording omtrent informatiebeveiliging en privacy door de inzet van het programma Nanolearning. Ondanks alle maatregelen blijft er altijd een risico bestaan op diefstal of verlies van gegevens.

- **Dienstverlenend samenwerken (Zaakgericht digitaal werken)**

- **Digitaal Stelsel Omgevingswet (aansluiten op)**

Bij de Omgevingswet hoort een goede digitale ondersteuning. Het digitaal stelsel Omgevingswet (DSO) is het stelsel van de landelijke voorziening en de lokale systemen van de overheden. Daarmee vormt het de informatiemotor van de Omgevingswet. Het digitaal stelsel heeft voor de gebruiker de vorm van 1 digitaal loket. Het digitaal stelsel brengt alle gegevens over de fysieke leefomgeving bij elkaar, zodat overheden, inwoners en ondernemers die kunnen opvragen. Aansluiting op het Digitaal stelsel Omgevingswet is een wettelijke plicht. Bij behandeling van de kadernota is een krediet van €160.000,- beschikbaar gesteld

- **Faciliteren (digitaal) samenwerken in de keten/participatie**

Er is een ontwikkeltraject gestart om I en A toekomstbestendig te maken (binnen de eigen organisatie). Hierbij is een extern deskundige betrokken. Dit traject is gestart op 1 september 2020 en loopt door in 2021.

- **Faciliteren flexwerken (tijd en plaats onafhankelijk werken)**

De voorbereiding voor de realisatie van een “Duurzaam en toekomstbestendige herinrichting gemeentehuis” is in volle gang; het schetsontwerp is bijna gereed. Hierbij wordt ook het voorstel voor de verhuur van een deel van het gemeentehuis, waarmee de bezuiniging van €85.000,- op huisvestingslasten kan worden gerealiseerd, voorbereid, evenals de verduurzaming van de achtergevel en de vervanging van ketels door duurzame (gasloze techniek). Overleg met mogelijke huurders en de inventarisatie van de huurderswensen hebben inmiddels plaatsgevonden en worden meegenomen in het schetsontwerp. Voor 2020 wordt de beoogde bezuiniging niet gehaald, voor 2021

in dit afhankelijk van in hoeverre de voorstellen in 2021 definitief tot uitvoering kunnen worden gebracht.

- **Opzetten sturingsinformatie (informatie gestuurde overheid)**

Data gestuurd werken kent meerdere onderdelen en inrichtingsmogelijkheden. Denk hierbij aan eenvoudige overzichten die de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers ondersteunen. Maar ook dashboards voor bedrijfsonderdelen en processen met realisatie ten opzichte van doelstellingen en met complexe analytische modellen die voorspelling kunnen doen op basis van grote hoeveelheden data.

In de Uitgangspuntennotitie 2021 is aangegeven dat de programmabegroting 2021 een voorstel zou bevatten 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. Genoemd voorstel leverde een verzwaring van de begroting op van afgerond €56.000,-. Om de begroting sluitend te krijgen wordt voorgesteld wordt om dit op te schuiven in de tijd. Dit levert voor 2021 genoemd bedrag aan besparing op. De ambitie om datagestuurd werken een forse impuls te geven loopt hierdoor vertraging op. Binnen de mogelijkheden die wel er zijn wordt het datagestuurd werken verder vorm gegeven waarbij, naast het sociaal domein, ook aandacht zal zijn voor andere domeinen

- **Uitvoeren maatregelen beveiligingsplan voor 2018**

- **Uitvoeren maatregelen ENSIA**

Subdoel: Alle IC processen zijn beoordeeld op risico's

Door risico analyses op te stellen en adequate beheersmaatregelen te treffen, krijgen we meer grip op de bedrijfsvoering. Alle betrokkenen maken deel uit van dit proces.

Activiteiten

- **Archiveren volgens de archiefwet**

- **Beschikbaar houden van programmatuur**

- **Bijhouden van de verzekeringsportefeuille**

Verzekeringen worden gezien als beheersmaatregel om gevolgen van risico's op te vangen. Al een aantal jaren zorgen toenemende schadelasten in samenhang met klimatologische veranderingen voor een negatief effect op de resultaten van verzekeraars. De komende jaren zullen de premies voor alle verzekeringen fors stijgen. Een goed voorbeeld is de brandverzekering. De premie en het risico zijn niet meer in balans en waren we verplicht de verzekering opnieuw aan te besteden. Dit zal heeft geresulteerd in een veel hogere premie, namelijk €155.723,-, dat is € 60.595,- hoger dan de voorgaande jaren. De hoogte van de premie was tijdens het opstellen van de Programmabegroting 2020 nog niet bekend. Bij alle andere verzekeringen zijn de premies licht gestegen.

- **Doorontwikkelen doelenbomen**

- **Informatie beveiligen**

- **Onderzoeken rechtmatigheid en doelmatigheid**

- **Opstellen en monitoren van beleidsagenda met jaaragenda**

- Opstellen P&C documenten-conform planning
- Uitvoeren applicatie-beheer
- Uitvoeren controlewerkzaamheden
- Uitvoeren van het Verbeterplan Bedrijfsvoering
- Uitvoeren van risicomanagement

Subdoel: Goede advisering en ondersteuning Raad & Griffie

Zie paragraaf bedrijfsvoering

Subdoel: Een zodanig ingericht besluitvormingsproces waardoor besluiten in rechte in stand kunnen blijven

De activiteiten zijn er op gericht het proces van besluitvorming zodanig te organiseren en te laten verlopen dat de besluiten die worden genomen in rechte in stand kunnen blijven.

Activiteiten

- Het nemen van besluiten door college/raad
- Horen van inwoners
- In behandeling nemen, toetsen, coördineren en afdoen van bezwaren en klachten
- Ondersteunen van de diverse commissies
- Opstellen en actualiseren mandaatbesluit
- Toetsen van verordeningen, beleidsregels en overeenkomsten
- Uitvoeren Budgetbeheerregeling
- Uitvoeren kwaliteitszorg
- Voeren van verweer/ vertegenwoordigen van bestuursorgaan in bezwaar en beroep
- Volledig heroverwegen van besluiten irt bezwaar
- Voorbereiden zittingen Overijsselse Ombudsman

Subdoel: Een jaarlijks materieel sluitende begroting en een goedkeurende accountantsverklaring bij de jaarrekening

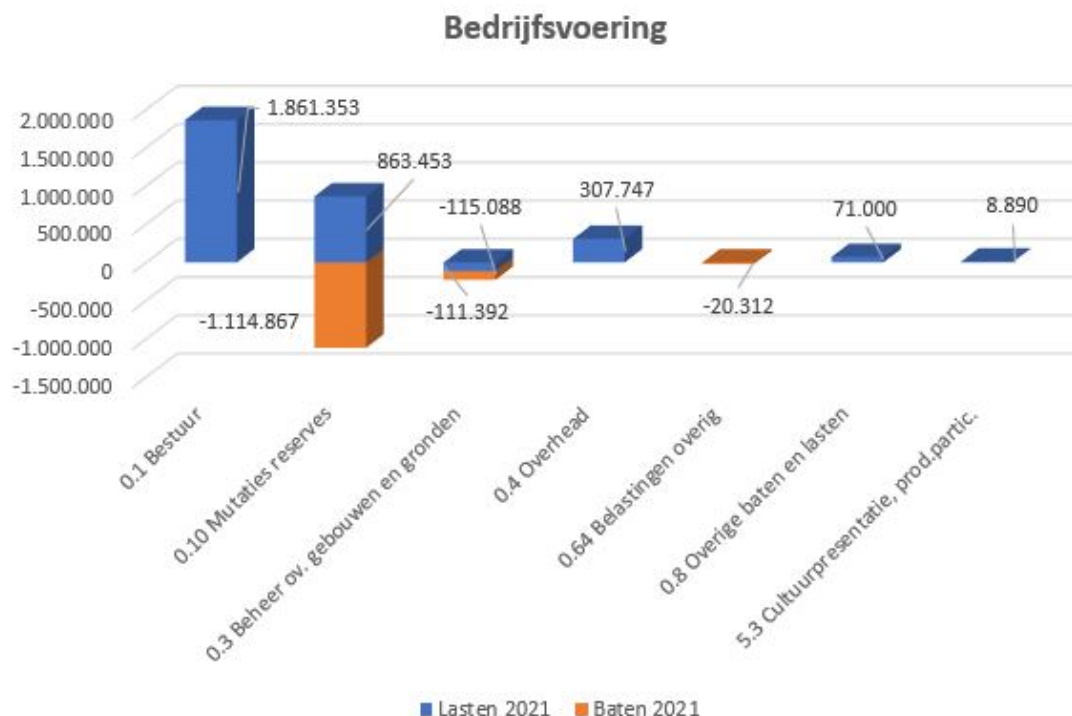
Een materieel sluitende begroting wil zeggen dat structurele lasten worden gedekt door structurele baten en dat stelposten en taakstellingen op programmaniveau zijn ingevuld. De toezichthouder, de provincie, zal dit beoordelen en hierop haar toe-zichtsvorm bepalen. Jaarlijks, voor 15 juli, moet een

vastgestelde jaarrekening met een goedkeurende accountantsverklaring, inclusief een goedkeurende rechtmatigheidsverklaring, aangeleverd zijn bij de provincie Overijssel.

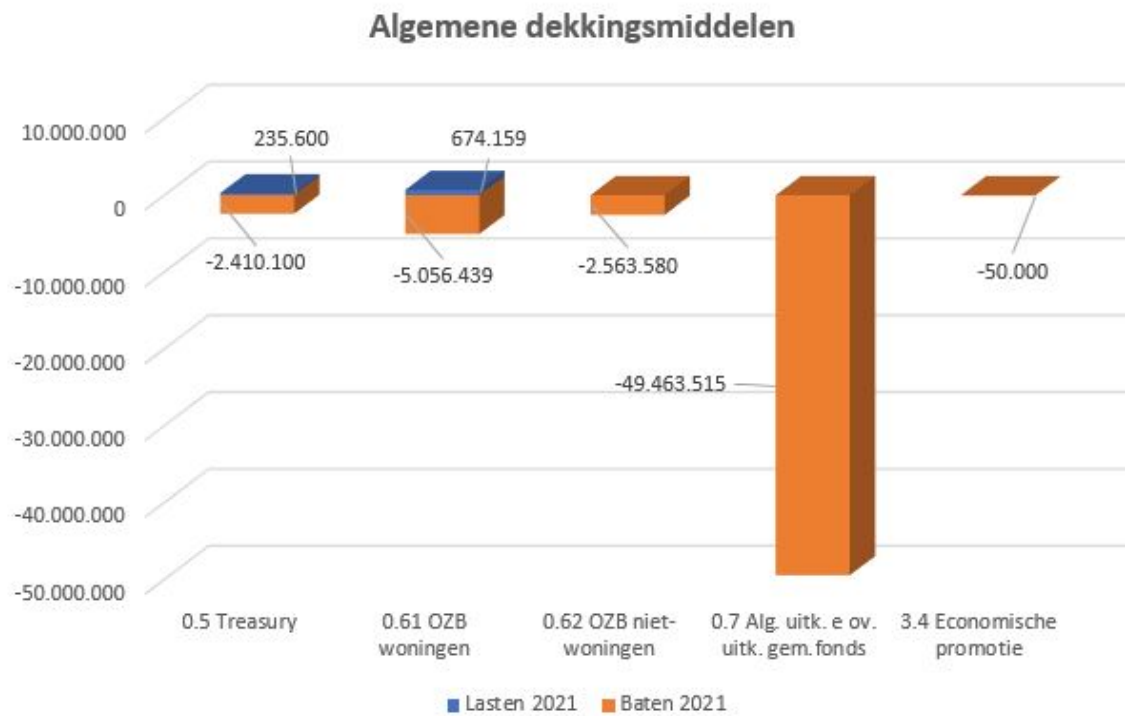
Activiteiten

- Aanmanen/invorderen bedragen
- Opstellen gemeentelijke belastingverordening (uitvoering Gemeentelijk Belastingkantoor Twente)
- Uitvoeren treasury-beleid
- Voeren van een juiste en volledige financiële administratie

Financieel overzicht



Algemene dekkingsmiddelen



Fundament - Wat mag het kosten

Overzicht baten en lasten

	2021	2022	2023	2024
Lasten per doelenboom				
Dienstverlening en klantcontact	587.181	599.678	597.185	604.462
Bedrijfsvoering	2.473.029	2.578.356	2.538.452	2.663.320
Totaal programma lasten	3.060.210	3.178.034	3.135.637	3.267.782
Baten per doelenboom				
Dienstverlening en klantcontact	-419.070	-419.070	-419.070	-419.070
Bedrijfsvoering	0	0	0	0
Totaal programma baten	-419.070	-419.070	-419.070	-419.070
Totaal saldo van baten en lasten	2.641.140	2.758.964	2.716.567	2.848.712
Mutaties reserves	-251.414	-563.100	516.041	473.467
Geraamd resultaat	2.389.727	2.195.864	3.232.608	3.322.180

Opgenomen investeringen bestaand beleid 2021

Werkbudget Twenterand digitaal
Verv.meubilair/bureaus

Investering 2021

150.000
10.000