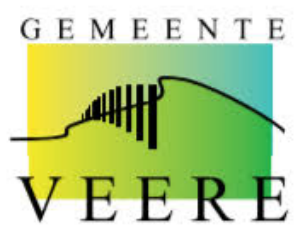


0. Bestuur en ondersteuning



Programma inleiding

Dit programma gaat over rollen, verantwoordelijkheden en ontwikkelingen voor bestuur en organisatie. De portefeuillehouder van dit programma is wethouder van Houten en voor het onderdeel bestuurlijke integriteit de burgemeester.

Dienstverlening

Eén van de speerpunten in het hoofdlijnenprogramma 2022-2026 “Veere breed verbinden” is een betere dienstverlening. De dienstverlening moet beter. Concrete acties zijn onder meer het terugdringen en sneller afhandelen van terugbelverzoeken, telefonische bereikbaarheid, gebruik van klare taal in onze brieven, tussentijds informeren over de voortgang van een aanvraag/verzoek, etc. De in 2023 gestarte coach werkt samen met het management aan het intensiveren van de aandacht voor dienstverleningscompetenties en dienstverleningsgedrag in brede zin (denk hierbij aan zaken als inlevingsvermogen en oplossingsgerichtheid).

Communicatie en participatie

In het hoofdlijnenprogramma geven wij aan de verbinding te willen zoeken en in samenspraak en overleg met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen tot goede resultaten te willen komen bij de opgaven die er liggen. Daarnaast willen we, met als doel de dienstverlening te verbeteren, investeren in een betere communicatie. In dit programma benoemen we een aantal maatregelen om dit te realiseren.

Organisatie

Met als doel een betere dienstverlening is één van onze speerpunten ook het kwalitatief versterken van de ambtelijke organisatie. Verder is het voor onze positie op de arbeidsmarkt belangrijk dat we een goede werkgever zijn en dat ook naar buiten toe uitstralen. Voor de concrete maatregelen die dit alles vraagt, verwijzen wij naar de paragraaf Bedrijfsvoering.

Integriteit

Bij het zijn van een betrouwbare overheid hoort aandacht voor zowel bestuurlijke als ambtelijke integriteit. De afgelopen jaren ontwikkelden we hiervoor verder beleid, stelden we een integriteitSCOördinator aan en organiseerden we zowel bestuurlijk als ambtelijke bewustwordingssessies. Dit alles zetten we de komende periode door.

Kinderburgemeester

Met ingang van 2024 stellen we een Kinderburgemeester aan. Hij/zij vergezelt de burgemeester bij officiële openingen en evenementen en kan een aanspreekpunt zijn voor kinderen in de basisschoolleeftijd. Zo betrekken we kinderen al op jonge leeftijd bij de lokale politiek en democratie. Voor begeleiding en bestedingen is een structureel budget beschikbaar.

Financiën

In het hoofdlijnenprogramma geven we ook aan in te zetten op het voeren van een gezond financieel beleid. De uitwerking daarvan treft u aan in het financiële gedeelte van de programmabegroting.

Relevante beleidskaders/nota's

- Programma op hoofdlijnen 2022-2026 “Veere breed verbinden”
- Participatienota Veere 2022
- Rapport Twynstra en Gudde verkennend organisatie onderzoek

- Gedragscodes integriteit (politieke ambtsdragers, dagelijks bestuur, medewerkers)
- Financieel perspectief 2024-2027
- Beleidsplan Informatievoorziening 2023-2026
- "Jij maakt het verschil" (Visie dienstverlening)
- Rapport Rekenkamercommissie "Dienen en deugen" (2022)
- Rapport Rekenkamercommissie "Communicatie, inspraak en burgerparticipatie in Veere" (2022)

Trends en ontwikkelingen

- Toenemende complexiteit opgaven
- Gemeente steeds meer eerste overheid (takenverschuiving naar gemeente)
- Krapte arbeidsmarkt
- Toename digitalisering processen
- Data gestuurd werken
- Toename aanvragen paspoorten ("paspoortpiek")
- Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)
- Landelijke wetgeving gericht op een meer digitale Samenleving. Voorbeelden zijn de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer, Wet Digitale Overheid, Wet Open Overheid, Omgevingswet.
- Common Ground: landelijke visie op andere manier van informatievoorziening (meerjarig traject)

D0.01 We verbeteren onze dienstverlening aan ondernemers en inwoners.

Eén van de speerpunten in het hoofdlijnenprogramma "Veere breed verbinden" is het verbeteren van onze dienstverlening. Ook het rapport "Dienen en deugen" van de rekenkamercommissie (2022) geeft aan dat er aanleiding is om te investeren in een betere dienstverlening en de daarbij horende (rand)voorwaarden.

We stelden in 2022 een plan van aanpak Dienstverlening en Participatie vast en een (meerjarig en dynamisch) uitvoeringsplan. Acties en maatregelen die in dit plan staan moeten een (directe of indirecte) bijdrage leveren aan een betere dienstverlening. Een interne projectgroep bewaakt het plan en past het regelmatig aan.

Informatievoorziening ondersteunt onze dienstverlening. Op dit vlak zijn er erg veel ontwikkelingen. Die beschreven we in een nieuw Beleidsplan Informatievoorziening 2023-2026. Landelijke wetgeving richt zich steeds meer op een "online samenleving". Ook zelf zien we een gestage groei in het gebruik van de online dienstverlening. Daarom investeren we ook in een optimale en kwalitatief goede ondersteuning van het online kanaal. Maar ook inwoners en ondernemers die moeite hebben met online kunnen op ons rekenen: we ondersteunen alle kanalen, maar stimuleren het gebruik van het digitale kanaal.

De informatiepunten digitale overheid (ido, voor ons via de Zeeuwse Bibliotheek) helpen inwoners die minder digitaalvaardig zijn.

Data kan een bijdrage leveren aan betere keuzes voor beleid en dienstverlening. We investeren daarom ook in het datagedreven werken.

In 2022 voerden we onderzoeken uit naar beleid en dienstverlening. De rapportcijfers voor het onderdeel dienstverlening zagen er als volgt uit:

- Ondernemerspeiling: 5,8 (2019: 6,2)
- Burgerpeiling: 6,5 (2019: 7,0)
- Klanttevredenheidsonderzoek Balie: 8,7 (2019: 8,2)

In 2025 voeren we deze onderzoeken opnieuw uit.

De doelstelling over de Omgevingswet noemt een concrete maatregel over digitale dienstverlening. Het doel is tot 2031 toe te werken naar een volledig digitale dienstverlening op dit onderdeel.

Wat gaan we hiervoor doen?

0.037 We voeren het plan van aanpak dienstverlening en participatie uit

We stelden in 2022 een plan van aanpak Dienstverlening en Participatie op. Bij dit plan hoort een meerjarig en dynamisch uitvoeringsplan. Activiteiten en projecten in dit plan leveren (direct of indirect) een bijdrage aan een betere dienstverlening. Een projectgroep bewaakt de uitvoering van het plan. Ook past deze groep het plan regelmatig aan met nieuwe activiteiten. Het plan kent een onderverdeling in de thema's Communicatie & Dienstverlening, Participatie, Dienstverlening en Digitale dienstverlening.

Te denken valt onder meer aan de volgende concrete acties die we ook in 2024 continueren: terugdringen van en sneller afhandelen van terugbelverzoeken, betere telefonische bereikbaarheid, gebruik van klare taal, verzoeken afhandelen volgens planning, tussentijds informeren over de status van een verzoek of aanvraag, ontvangstbevestigingen versturen, nazorg.

Blijvend investeren in ingezette verbetering op het gebied van Ruimtelijke Ontwikkeling en Dienstverlening, ook in het kader van de Omgevingswet die op 1 januari 2024 in werking treedt.

Management en de in 2023 gestarte coach spelen een belangrijke rol in het verder intensiveren van de aandacht voor dienstverleningscompetenties en dienstverleningsgedrag in brede zin (bv eigenaarschap, inlevingsvermogen en oplossingsgerichtheid).

We ramen voor 2024 € 150.000 incidenteel en € 30.000 structureel voor de maatregelen "uitvoering plan van aanpak Dienstverlening en Participatie" én "uitvoering beleidsplan Informatievoorziening 2023-2026".

0.043 We voeren het uitvoeringsplan informatievoorziening uit

Dit uitvoeringsplan hoort bij het Beleidsplan Informatievoorziening 2023-2026. Zoals we bij de doelstelling aangaven is informatievoorziening een cruciale randvoorwaarde voor een goede dienstverlening.

We ramen voor 2024 € 150.000 incidenteel en € 30.000 structureel voor de maatregelen "uitvoering plan van aanpak Dienstverlening en Participatie" én "uitvoering beleidsplan Informatievoorziening 2023-2026".

D0.02 We zoeken verbinding en werken aan goede resultaten voor onze opgaven in samenspraak en overleg met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen

Deze doelstelling draagt bij aan het "programma op hoofdlijnen 2022-2026 Veere breed verbinden", gericht op het gemeenschappelijk belang om Veere (nog) beter te maken.

Wat gaan we hiervoor doen?

0.039 We zijn transparant en integer

We voeren zowel ons bestuurlijk als ambtelijk integriteitsbeleid uit en werken voortdurend aan het integriteitsbewust zijn. Daarbij implementeren we ook de Zeeuwse Norm Weerbare Overheid. Dit is een gezamenlijke intentieverklaring die gezien kan worden als een ondergrens voor een weerbare overheid in Zeeland. Het bevat basisafspraken waar de Zeeuwse overheden voor staan als betrouwbare en integere overheid. Het is een zogenoemd handelingskader met als thema weerbaarheid om o.a. zo drempels op te werpen tegen invloeden van ondermijning.

0.044 Participatie maakt naast communicatie standaard onderdeel uit van onze aanpak en werkwijze.

Communicatie met participatie, in verschillende vormen en maten, is hét middel om inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen met de gemeente te verbinden. In 2023 is participatie standaard onderdeel geworden voor de aanpak van nieuw beleid en de uitvoering van onze projecten en taken. In 2024 gaan wij door met het ontwikkelen hiervan. Het accent ligt hierbij op twee zaken:

Coach participatie

De coach voorziet in begeleiding on the job bij participatietrajecten en de tools en inzichten die nodig zijn om effectiever te participeren. Dit stelt medewerkers in staat om de complexe en contextuele aard van participatie te begrijpen en te benutten voor betere resultaten.

Implementatie digitaal platform

Het nieuwe digitale platform Citizenlab is een goed hulpmiddel voor het vergroten van de betrokkenheid van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Om ervoor te zorgen dat medewerkers het platform optimaal kunnen gebruiken wordt een trainingsprogramma ingezet. Deze trainingen richten zich op het effectief navigeren door het platform, het delen van informatie en faciliteren van betekenisvolle interacties met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

Beleidsindicatoren

Nr	Indicator	Eenheid	Bron	Jaar waarop cijfer betrekking heeft	Cijfer Veere	Cijfer Zeeland
1	Formatie	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2024	11,57	n.b.
2	Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2024	10,54	n.b.
3	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen begroting	2024	€ 1.165	n.b.
4a	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom	Eigen begroting	2024	4%	n.b.
4b	Externe inhuur	Totale kosten inhuur externen	Eigen begroting	2024	€ 786.244	n.b.
5	Overhead	% van de totale lasten	Eigen begroting	2024	14%	n.b.

Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2022	Actuele begroting 2023	Primitieve begroting 2024	Primitieve begroting 2025	Primitieve begroting 2026	Primitieve begroting 2027
Baten						
0.1 Bestuur	0	0	0	0	0	0
0.2 Burgerzaken	312	318	342	342	342	342
0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden	9	67	87	87	15	15
0.63 Parkeerbelasting	7.069	6.732	6.916	6.916	6.916	6.916
Totaal Baten	7.389	7.118	7.345	7.345	7.273	7.273
Lasten						
0.1 Bestuur	1.917	1.833	1.693	1.693	1.693	1.693
0.2 Burgerzaken	755	844	790	791	791	791
0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden	207	207	160	160	125	125
0.63 Parkeerbelasting	60	78	73	73	73	73
Totaal Lasten	2.939	2.963	2.717	2.717	2.682	2.682
Gerealiseerd resultaat	4.450	4.155	4.628	4.628	4.591	4.591

Prioriteiten

Omschrijving prioriteit	Eenmalig/ Structureel	Nieuw/ Bestaand	2024 Lasten	2024 Baten	2025 Lasten	2025 Baten	2026 Lasten	2026 Baten	2027 Lasten	2027 Baten
Uitvoering meerjarenbeleidsplannen Dienstverlening en Informatievoorziening	E	Nieuw	150.000		150.000		150.000			
Uitvoering meerjarenbeleidsplannen Dienstverlening en Informatievoorziening	S	Nieuw	30.000		30.000		30.000		30.000	
0,5 fte bestuurssecretaris	S	Bestaand			40.000		40.000			
Budget inhuur projectleider rapport dienstverlening	E	Bestaand	85.000	85.000						

Investeringsen

Er staan geen investeringen op de planning in relatie tot dit programma.

