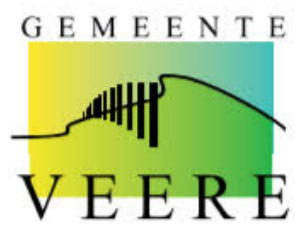


0. Bestuur en ondersteuning



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. Ook het recente rapport van de rekenkamercommissie “Dienen en deugen” heeft (meer beleidsmatig) aanbevelingen voor een betere dienstverlening.

Verbinden en samen doen

In het hoofdlijnenprogramma gaven 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 voor dit alles.

Organisatie

Met als doel een betere dienstverlening is één van onze speerpunten ook het 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 is hiervoor verder beleid ontwikkeld, hebben we een integriteitscoördinator aangesteld en hebben we zowel bestuurlijk als ambtelijk bewustwordingssessies gehouden. Dit alles zetten we de komende periode door.

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.

Verbonden partijen

We verliezen de verbonden partijen (gemeenschappelijke regelingen) niet uit het oog en willen daar grip op houden. De gemeente Veere heeft verbonden partijen die voor de gemeente taken uitvoert of waarmee de gemeente samenwerkt. Een verbonden partij is een derde rechtspersoon, waarbij de gemeente een bestuurlijk en een financieel belang heeft. Verbonden partijen stellen hoge eisen aan sturing en controle van de raad. Door het op afstand plaatsen van activiteiten en diensten zijn duidelijke kaders en heldere afspraken aan de voorkant nodig en goede beheersingsmaatregelen om de processen te kunnen uitvoeren. In dit programma benoemen we hier een aantal maatregelen voor.

Relevante beleidskaders/nota's

- Programma op hoofdlijnen 2022-2026 “Veere breed verbinden”
- Participatienota Veere
- Rapport Twijnstra en Gudde verkennend organisatie onderzoek
- Memo MT capaciteitsvraagstuk 2020

- Gedragscodes integriteit (politieke ambtsdragers, dagelijks bestuur, medewerkers)
- Financieel perspectief 2023-2026
- Plan van aanpak Governance verbonden partijen 2020
- Beleidsplan Informatievoorziening 2018-2022
- "Jij maakt het verschil" (Visie dienstverlening)
- Rapport "Op weg naar uitstekende dienstverlening" (Lysias Advies 2019)
- 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 (extra impuls vanaf situatie Corona)
- Data gestuurd werken
- Werken op afspraak
- 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.

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

Landelijk komt er steeds meer wetgeving die stuurt naar en invloed heeft op de digitale varianten van onze dienstverlening.

Dienstverlening verloopt langs een aantal kanalen. Het landelijke omnichannel-concept wil er voor zorgen dat de klant niet meer het "van het kastje naar de muur" gevoel overhoudt. Dit concept stimuleert ons om ook naar de eigen organisatie te kijken.

Landelijk werken partijen aan een structurele hervorming van de gemeentelijke informatiesystemen om aan de groeiende vraag naar informatie te voldoen. Het concept heet Common Ground en stelt ons in staat om op een flexibele en moderne manier maatschappelijke vraagstukken op te pakken en dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren.

De overgang naar dit concept verloopt geleidelijk. We schatten in dat er 5 tot 10 jaar een hybride situatie bestaat tussen onze huidige en hervormde informatiearchitectuur.

Wat gaan we hiervoor doen?

0.037 We voeren het plan van aanpak dienstverlening en participatie uit

Verder inzetten op digitalisering van processen (aanvragen etc.).

- (door)ontwikkelen datagestuurd werken;
- vijf digitale klantprocessen (bv aanvragen, meldingen) “van a tot z” doorlopen; (digitale) procesverbeteringen doorvoeren waar dat moet of kan.
- We realiseren minimaal 2 koppelingen voor het bevragen van de landelijke voorzieningen en zetten we de eerste pilot op met het zaakgericht werken op basis van Common Ground.

0.036 We ontwikkelen de digitale dienstverlening

Dit plan van aanpak stelden we op in 2022 na rapporten van de rekenkamercommissie over dienstverlening en participatie. Met dit plan van aanpak zetten we structureel in op verbetering van de dienstverlening en participatie. Enkele elementen uit het plan van aanpak zijn:

- we maken nieuwe visiedocumenten (meerjarenbeleidsplannen) voor dienstverlening en informatievoorziening.
- meten is weten; minimaal 1 gericht onderzoek naar een onderdeel van onze dienstverlening.
- verbeteracties op basis van in 2022 uitgevoerde burgerpeiling, ondernemerspeiling en klanttevredenheidsonderzoek balie.

D0.02 We zoeken verbinding en werken aan goede resultaten voor onze opgaven

Deze doelstelling draagt conform wat we al aangaven in het “programma op hoofdlijnen 2022-2026 Veere breed verbinden” bij aan het gemeenschappelijk belang van Veere (nog) beter maken. Dit doen we in samenspraak en overleg met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.

Wat gaan we hiervoor doen?

0.038 We besteden extra aandacht aan participatie.

- Participatienota: We handelen in participatie trajecten steeds volgens onze (nieuwe) participatienota en leveren van elk participatietraject een evaluatierapport op.
- Rekenkameronderzoek: We voeren het plan van aanpak n.a.v. de aanbevelingen van het in 2022 gehouden rekenkameronderzoek participatie uit.

- We stellen een projectleider aan die leiding geeft aan de uitvoering van het gecombineerde plan van aanpak n.a.v. de rekenkameronderzoeken participatie en dienstverlening. Daarbij hoort ook de coaching van medewerkers in de externe communicatievaardigheden.
- We professionaliseren het fenomeen kern-ambtenaar en nemen daarvoor structureel middelen (€ 85.000) op in de begroting. Dit versterkt o.a. de relatie met stads- en dorpsraden en helpt bij het voorbereiden van beleid.

0.039 We zijn transparant en integer

- Wet open overheid: We voldoen aan de wet open overheid. Deze wet regelt het recht op informatie over alles wat de overheid doet. Het is de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur.
- Raad- en commissievergaderingen zijn tijd- en plaats ongebonden te volgen. We zenden de openbare raads- en commissievergaderingen via streaming op o.a. YouTube live uit en zorgen ervoor dat deze ook achteraf raadpleegbaar zijn.
- Integriteit: 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.

0.040 We zorgen voor een goede informatievoorziening aan onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen

- Klare taal: Omdat onze inwoners recht hebben op informatie die ze kunnen begrijpen, gebruiken we steeds Klare Taal (B1-niveau). We trainen onze medewerkers daarin en bieden hen daartoe ondersteunende software aan.
- Digitale kanalen: We blijven inzetten op onze digitale communicatie kanalen (website, twitter, facebook, whatsapp) en onze digitale nieuwsbrief. Deze heeft een oplopend aantal abonnees (inmiddels meer dan 2100 abonnees) met een toenemend leesgedrag en bereik.
- Persvoorlichting: We besteden aandacht aan een goede persvoorlichting en aan het goed bereikbaar en benaderbaar zijn voor persvragen.

D0.03 We houden grip op verbonden partijen

Binnen verbonden partijen werken we samen met andere overheden waardoor zaken onvermijdelijk meer op afstand komen. Daarbij is het dan van belang waar nodig grip op deze zaken te hebben en houden.

Wat gaan we hiervoor doen?

0.041 We werken het Governance model uit voor de verbonden partijen afgestemd op de informatiebehoefte van de raad

Afhankelijk van de informatiebehoefte van de raad passen wij het Governance model toe op verbonden partijen. We houden daarbij rekening met de aanbevelingen uit het rapport "Droomland of Niemandland" van de Raad voor het Openbaar bestuur. Begin 2023 is hier een raadsinformatiebijeenkomst voor gepland.

0.042 We voeren overleg en stemmen af met overige deelnemers aan verbonden partijen

Op diverse niveaus (bestuurlijk bijvoorbeeld in de besturen van de verbonden partijen en ambtelijk bijvoorbeeld via begeleidingscommissies en controllers overleg) stemmen wij regelmatig zaken af die ertoe bijdragen grip te houden. Ook in VZG verband maken we hierover afspraken die we waar nodig ook vastleggen (zie VZG rapport "afspraken over samenwerken met gemeenschappelijke regelingen in Zeeland").

Beleidsindicatoren

Programma	Nr	Indicator	Eenheid	Bron	Jaar waarop cijfer betrekking heeft	Cijfer Veere	Cijfer Zeeland
Bestuur en ondersteuning	1	Formatie	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2023	10,71	n.b.
Bestuur en ondersteuning	2	Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2023	8,88	n.b.
Bestuur en ondersteuning	3	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen begroting	2023	€ 1.065	n.b.
Bestuur en ondersteuning	4a	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom	Eigen begroting	2023	7%	n.b.
Bestuur en ondersteuning	4b	Externe inhuur	Totale kosten inhuur externen	Eigen begroting	2023	€ 1.173.395	n.b.
Bestuur en ondersteuning	5	Overhead	% van de totale lasten	Eigen begroting	2023	14%	n.b.

Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2021	Actuele begroting 2022	Primitieve begroting 2023	Primitieve begroting 2024	Primitieve begroting 2025	Primitieve begroting 2026
Baten						
0.1 Bestuur	2	0	0	0	0	0
0.2 Burgerzaken	307	324	328	328	328	328
0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden	25	19	26	21	21	21
0.63 Parkeerbelasting	5.786	6.972	6.597	6.980	6.980	6.980
Totaal Baten	6.121	7.314	6.951	7.329	7.329	7.329
Lasten						
0.1 Bestuur	1.529	1.662	1.737	1.738	1.738	1.738
0.2 Burgerzaken	724	778	710	708	710	710
0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden	111	214	135	124	124	124
0.63 Parkeerbelasting	67	61	67	67	67	67
Totaal Lasten	2.431	2.714	2.648	2.636	2.638	2.638
Gerealiseerd resultaat	3.690	4.600	4.303	4.693	4.691	4.691

Prioriteiten

Omschrijving prioriteit	Eenmalig/ Structureel	Nieuw/ Bestaand	2023 Lasten	2023 Baten	2024 Lasten	2024 Baten	2025 Lasten	2025 Baten	2026 Lasten	2026 Baten
Inzamelen en ontsluiten mobiliteitsdata	S	Bestaand	4.000		4.000		4.000		4.000	
0,5 fte bestuurssecretaris	S	Nieuw					40.000		40.000	
Actualisatie beleid dienstverlening	S	Nieuw	15.000		15.000		15.000		15.000	
Eenmalig uitvoeringsbudget Verbeteren Dienstverlening	E	Nieuw	10.000							
1 fte Datagedreven werken	S	Nieuw	68.000		68.000		68.000		68.000	
0,9 fte Functioneel beheer e-formulieren en producten- en dienstencatalogus	S	Nieuw	62.000		62.000		62.000		62.000	
Aanpassing informatiesystemen i.v.m. nieuwe landelijke wetgeving	E	Nieuw	75.000							
Structurele lasten n.a.v. aanpassingen informatiesystemen	S	Nieuw	25.000		25.000		25.000		25.000	
0,3 fte Taken privacy officer	S	Nieuw	21.000		21.000		21.000		21.000	
0,5 fte Backoffice	S	Nieuw	34.000		34.000		34.000		34.000	
Bezoldiging 4e wethouder	S	Nieuw	70.000		70.000		70.000		70.000	
1 fte kernambtenaar	S	Nieuw	85.000		85.000		85.000		85.000	
Budget inhuur projectleider rapport dienstverlening	E	Nieuw	85.000	85.000	85.000	85.000				

Investeringsen

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

