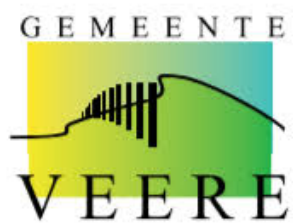


0. Bestuur en ondersteuning



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.

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

Omschrijving

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.

Stand van zaken

We stelden een visie op dienstverlening vast met een uitvoeringsagenda en concrete acties. We voerden een nulmeting uit naar onze dienstverlening en deden mee aan een landelijk onderzoek. Dat gaf inzicht in hoe we er voor staan. Onze eerstelijns dienstverlening in het callcenter en aan de balie is heel goed. De focus van de verbetering van onze dienstverlening ligt op het gebied van complexe initiatieven, aanvragen- en vooraanvragen van omgevingsvergunningen. De acties (onder andere het verbeteren van processen, trainingen, sturen op dienstverleningsgedrag) hebben nog niet tot een zichtbare, structurele verbetering geleid. Ook in 2025 is dit één van onze hoogste prioriteiten en blijven we vol overgave werken aan verbetering. We spelen in op de trend dat inwoners en ondernemers steeds vaker een beroep doen op het online kanaal en zien de percentages online aanvragen groeien.

Kwaliteit (indicator)

Wat hebben we hiervoor gedaan?

0.037 We voeren het plan van aanpak dienstverlening en participatie uit.

Omschrijving

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".

Kwaliteit (indicator)

Stand van zaken

Het plan van aanpak Dienstverlening en participatie is opgegaan in de uitvoeringsagenda Dienstverlening. We voerden concrete acties uit zoals sturen op terugbelverzoeken, trainingen klare taal en gastvrije telefonie en het meer inzichtelijk maken van het proces omgevingsvergunningen.

Ondanks onze acties, zien we nog geen duidelijke verbetering. Het gaat dan om onze dienstverlening in het algemeen (bereikbaarheid) en het contact bij omgevingsvergunningen en grotere initiatieven in het bijzonder. In 2024 is de Omgevingswet in werking getreden. Gedurende 2024 hebben we ervaren hoe de nieuw ontworpen processen in de praktijk uitgevoerd worden. Dat leidt tot de conclusie dat verbetering mogelijk en nodig is op het gebied van complexe initiatieven, aanvragen en vooraanvragen van omgevingsvergunningen.

Het onderzoek dat we in 2024 deden bevestigt dit beeld. We stelden eind 2024 normen op waarop we kunnen sturen en treffen maatregelen om tot zichtbare verbetering te komen. In 2025 werken we een concreet plan uit om aanpassingen in onze werkwijze en structuur te doen, die tot een significante verbetering van onze dienstverlening op dit gebied moet leiden.

Tijd (indicator)



Geld (indicator)



0.043 We voeren het beleidsplan informatievoorziening uit.

Omschrijving

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

We ramen voor 2024 € 150.000 incidenteel en € 20.000 structureel voor de maatregelen "uitvoering plan van aanpak Dienstverlening en Participatie" én "uitvoering beleidsplan Informatievoorziening 2023-2026".

Kwaliteit (indicator)



Stand van zaken

Een belangrijke mijlpaal in 2024 was het vaststellen en verder uitwerken van de visie op data gedreven werken. Het is belangrijk om te beschikken over een goed fundament voor de verdere uitvoering van dit thema, dat doorloopt tot en met 2029. We zien dat veel aspecten invloed hebben op het data gedreven werken. Tegelijkertijd zijn we al met de eerste concrete projecten bezig.

We investeerden in nieuwe informatiesystemen en/of modules. Soms verplicht vanuit nieuwe wet- en regelgeving, soms vanuit de ambitie om onze dienstverlening te verbeteren. We zien dat er steeds meer wetgeving op ons afkomt, ook uit Europa. Daar moeten we simpelweg mee aan de slag.

We continueren de uitvoering van het beleidsplan informatievoorziening 2023-2026.

Tijd (indicator)



Geld (indicator)



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

Omschrijving

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.

Stand van zaken

Op zowel bestuurlijk als ambtelijk gebied hebben we ons integriteitsbeleid uitgevoerd in 2024. We troffen voorbereidingen voor een bijeenkomst vanuit de Zeeuwse Norm Weerbare Overheid. Binnen het door Veere geadopteerde thema Veilige Publieke Taak.

Kwaliteit (indicator)



Wat hebben we hiervoor gedaan?

0.039 We zijn transparant en integer.

Omschrijving

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.

Kwaliteit (indicator)



Stand van zaken

Ambtelijke integriteit

In 2024 actualiseerden wij de *Gedragscode en de Regeling melden vermoeden misstand* op basis van recente wet- en regelgeving.

Wij stelden de *Beleidsnota Fraude, Integriteit en Misbruik & Oneigenlijk gebruik* vast waarin wij aangeven hoe wij het ambtelijk en bestuurlijk integriteitsbeleid vormgeven. Nieuwe medewerkers (vast en tijdelijk) volgden een introductie integriteit.

Bestuurlijke integriteit

Ook de *Gedragcodes voor bestuurders en raads- en commissieleden* zijn geactualiseerd naar de landelijke richtlijnen. En *het Protocol vermoedens integriteitsschendingen politieke ambtsdragers Veere* om aan te sluiten bij de landelijke handvaten en aandachtspunten voor integriteitsschendingen en -onderzoek. De gemeenteraad stelde een activiteitenkalender vast met als doel om periodieke besprekingen te hebben over het onderwerp integriteit.

Zeeuwse Norm Weerbare Overheid (ZNWO)

In 2024 is er regelmatig contact geweest met de Provincie en Tasforce RIEC Zeeland

West Brabant. Doel van deze contactmomenten is de samenwerking opzoeken en dit heeft geleid tot de organisatie van een bijeenkomst over het thema wat door onze gemeente is geadopteerd: Veilige Publieke Taak. De bijeenkomst met workshops wordt op 10 april 2025 gehouden en is voor alle Zeeuwse ambtenaren van gemeenten, Provincie en Waterschap Scheldestromen. Het thema van de bijeenkomst is weerbaarheid en er wordt stilgestaan bij allerlei vormen van agressie bij contact met inwoners, ondernemers en bezoekers.

Tijd (indicator)



Geld (indicator)



Beleidsindicatoren

Nr	Indicator	Eenheid	Bron	Jaar waarop cijfer betrekking heeft	Cijfer Veere	Cijfer Zeeland
1	Formatie	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2024	11,42	n.b.
2	Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2024	10,80	n.b.
3	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen begroting	2024	€ 1.163	n.b.
4a	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom	Eigen begroting	2024	20%	n.b.
4b	Externe inhuur	Totale kosten inhuur externen	Eigen begroting	2024	€ 4.223.454	n.b.
5	Overhead	% van de totale lasten	Eigen begroting	2024	14%	n.b.

Wat heeft het gekost?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Primitieve begroting 2024	Begroting na wijziging 2024	Realisatie 2024	Resultaat 2024
Baten				
0.1 Bestuur	0	0	0	0
0.2 Burgerzaken	342	423	512	-89
0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden	87	69	61	8
0.63 Parkeerbelasting	6.916	6.941	7.144	-203
Totaal Baten	7.345	7.432	7.717	-284
Lasten				
0.1 Bestuur	1.693	1.777	2.359	-582
0.2 Burgerzaken	790	863	994	-130
0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden	160	142	146	-4
0.63 Parkeerbelasting	73	73	74	-1
Totaal Lasten	2.717	2.855	3.573	-718
Gerealiseerd resultaat	4.628	4.577	4.143	434

Financiële analyse

Taakveld	Resultaat	V/N
<u>Bestuur</u> Het taakveld bestuur heeft een tekort van € 582.200. Het tekort wordt grotendeels veroorzaakt doordat er een hogere toevoeging is aan de pensioenvoorziening voor de wethouders dan begroot voor € 636.000. Omdat er sprake is van een aanzienlijke daling van de rekenrente en een toename van het pensioen door indexatie is een hogere storting in de pensioenvoorziening nodig.	582	N
<u>Burgerzaken</u> Op het taakveld burgerzaken is sprake van een tekort van € 41.000. Er zijn meer leges ontvangen voor (reis)documenten dan begroot. In 2014 is de termijn van paspoorten verlengd naar 10 jaar. Hierdoor is er in 2024 een piek voor de verlenging van de paspoorten. Bij de tweede bestuursrapportage is een inschatting gemaakt van de extra leges, maar deze blijkt achteraf gezien te laag te zijn geweest. Daarbij is er een administratieve toerekening van loonkosten ten behoeve van de tarief gerelateerde producten waar we leges voor heffen. De loonkosten die in dit taakveld meer verantwoord zijn, hebben we op andere taakvelden minder verantwoord waardoor in totaal de administratieve wijziging in evenwicht is.	38 79	V N
<u>Beheer overige gebouwen en gronden</u> Dit taakveld heeft een negatief resultaat van € 12.000. Er zijn geen significante wijzigingen te melden	12	N
<u>Parkeerbelasting</u> Het taakveld parkeerbelasting heeft een overschot van € 201.800. Dit wordt veroorzaakt doordat het aantal fiscale naheffingen en parkeerontheffingen hoger is dan geraamd. Deze hogere opbrengsten van de fiscale naheffingen hebben deels een structureel karakter en zijn al doorgevoerd in de begroting van 2025. Daarnaast zijn de parkeergelden uit de automaten lager dan geraamd, deze zijn afhankelijk van de seizoensinvloeden en weersomstandigheden.	202	V

Eenmalige prioriteiten

Omschrijving prioriteit	Begroot	Realisatie
Uitvoering meerjarenbeleidsplannen Dienstverlening en Informatievoorziening	150.000	50.000
Budget inhuur projectleider rapport dienstverlening	85.000	85.000

Investeringen

Er waren geen investeringen in relatie tot dit programma.

