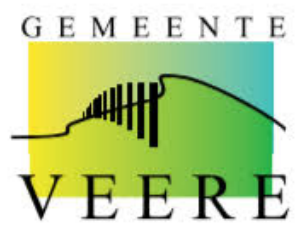


# 0. Bestuur en ondersteuning



## 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. De werkgroep verbonden partijen heeft voorstellen gedaan om het proces te uniformeren. Voor alle GR-en gaan we ermee aan de slag. In dit programma benoemen we hier een aantal maatregelen voor.

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

### **Omschrijving**

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.

## Stand van zaken

We stelden in 2023 een nieuw meerjarenbeleidsplan Informatievoorziening vast voor de periode 2023-2026. Het vernieuwen van het visiedocument dienstverlening ronden we het eerste kwartaal van 2024 af.

Met een dynamisch uitvoeringsplan voerden we verbeteracties uit die onze dienstverlening verbeteren. Het gaat onder meer over interne sturing (bijvoorbeeld op een betere bereikbaarheid en het terugdringen van het aantal terugbelverzoeken, ), betere interne samenwerking, de activiteiten van de twee casusregisseurs en het investeren in verdere digitale dienstverlening. Specifiek noemen we hier ook alle voorbereidingen die we troffen voor de komst van de Omgevingswet vanaf 1 januari 2024.

## Kwaliteit (indicator)



### Wat hebben we hiervoor gedaan?

*0.036 We ontwikkelen de digitale dienstverlening*

#### Omschrijving

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.

### **Kwaliteit (indicator)**



#### **Stand van zaken**

In 2023 realiseerden we 1 koppeling op basis van het principe Common Ground. In het algemeen merken we dat de markt (leveranciers, overheden) erg voorzichtig en terughoudend zijn met het doorvoeren van vernieuwingen op basis van het Common Ground gedachtengoed.

Eind van het jaar gingen we "live" met een nieuw informatiesysteem. Voor inwoners en ondernemers werd het eenvoudiger om online bepaalde vergunningen (bijvoorbeeld voor een evenement) aan te vragen.

Verder zien we aan de cijfers dat inwoners en ondernemers steeds meer het online kanaal gebruiken voor het aanvragen en melden van onderwerpen op het gebied van Burgerzaken (bijvoorbeeld verhuizingen, aangifte overlijden).

In 2023 legden we de basis voor een fundament onder het datagedreven werken. Dat document ronden we begin 2024 af.

### **Tijd (indicator)**



### **Geld (indicator)**



*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**

We voerden in 2023 veel activiteiten uit die samen het uitvoeringsprogramma Diensverlening en Participatie vormden. We deelden dit programma ook met de gemeenteraad via de ingekomen stukken. Het gaat om een breed scala aan activiteiten, variërend van het werken aan een digitaal participatieplatform tot bijvoorbeeld het actief sturen op de terugbelverzoeken en het gebruik van "klare taal". We continueren dit programma in 2024.

### **Tijd (indicator)**



### **Geld (indicator)**



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

### **Omschrijving**

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.

### **Stand van zaken**

Loopt mee in het proces als al toegelicht onder maatregel 0.038.

### **Kwaliteit (indicator)**



## Wat hebben we hiervoor gedaan?

*0.038 We besteden extra aandacht aan participatie.*

### Omschrijving

- 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.

### Kwaliteit (indicator)



#### Stand van zaken

We hebben voor de uitvoering van de aanbevelingen van het rekenkameronderzoek participatie een projectplan gemaakt en de uitvoering daarvan loopt volgens planning. Over 2023 zijn we binnen de budgetten rond participatie gebleven.

Om deze doelstelling te realiseren, volgen we in onze participatietrajecten steeds onze participatienota en evalueren we de participatietrajecten. Om participatie binnen de gemeente stevig te verankeren, is vanaf januari 2023 een participatiecoach aangetrokken. Begin 2023 zijn beide (overkoepelend) kernambtenaren (gezamenlijk 1 fte) gestart. Zij ondersteunen participatie in diverse kernen en zijn een verbindende link tussen de gemeente en de stads- en dorpsraden. Om participatie breder te trekken, zijn in 2023 voorbereidingen getroffen voor de implementatie van het digitaal participatieplatform Doemee.veere.nl. Dit platform is in februari 2024 live gegaan.

Elkaar vinden in participatie vinden wij belangrijk. Goede afstemming van wederzijdse verwachtingen bij een participatietraject is voor 2024 een aandachtspunt.

### Tijd (indicator)



## Geld (indicator)



### 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

De ambtelijke werkgroep implementatie Woo heeft het afgelopen jaar een aantal maal overlegd over de gevolgen van de Woo voor de organisatie. Er zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop het anonimiseren van documenten plaatsvindt. Daarnaast is op voorstel van de werkgroep, extra capaciteit beschikbaar gesteld voor het openbaar maken van documenten. Tot slot zijn de ontwikkelingen op Rijksniveau gevolgd en heeft een aantal leden van de werkgroep deelgenomen aan informatieve overleggen met andere overheden.

We zonden in 2023 de raad- en commissievergaderingen (in beeld en geluid) live uit en zorgden ervoor dat deze ook achteraf raadpleegbaar waren. In totaal waren er 12.995 kijkers en luisteraars in deze periode.

We hebben in het eerste kwartaal de (eind 2022 gestarte) integriteitssessies met alle medewerkers afgerond. Naast integriteit kwamen hierin aan de orde: ongewenst gedrag, privacy en informatiebeveiliging. Ook stelden we de ambtelijke en bestuurlijke jaarrapportages integriteit op die in het tweede kwartaal ter vaststelling worden voorgelegd. Hierin verantwoordden we ons over het in 2022 gevoerde integriteitsbeleid en benoemen we onze ambities voor 2023.

Tenslotte voerden we een nulmeting uit op de Zeeuwse Norm Weerbare Overheid. Onze burgemeester adopteerde het thema 'Veilige Publieke Taak (VPT)' als trekker. Eind 2023 organiseerden wij voor alle Zeeuwse overheden een bijeenkomst hierover.

#### Tijd (indicator)



## Geld (indicator)



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

### Omschrijving

- 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.

## Kwaliteit (indicator)



### Stand van zaken

Voor onze (nieuwe) medewerkers organiseerden wij in 2023 trainingen klare taal. Het overzicht van onze digitale kanalen toonde de volgende (gebruikers)aantallen over het jaar 2023.

283.622 bezoekers van onze website

2.524 abonnees digitale nieuwsbrief

5.367 volgers X

4.687 volgers Facebook

4.171 volgers Instagram

4.296 volgers LinkedIn

1.942 Whatsapp berichten

12.995 kijkers en luisteraars (live en achteraf) raads- en commissievergaderingen

We waren in 2023 voor de pers goed bereikbaar via o.a. een direct perstelefoonnummer, gaven antwoord op alle persvragen en organiseerden zelf diverse perscontact momenten. PZC, Bode en Omroep Zeeland gaven gemiddeld 10x per week aandacht aan de gemeente Veere.

## Tijd (indicator)





## Geld (indicator)



### ***D0.03 We houden grip op verbonden partijen***

#### **Omschrijving**

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.

#### **Stand van zaken**

Zie voor toelichting onder maatregel 0.041 en 0.042.

## Kwaliteit (indicator)



#### **Wat hebben we hiervoor gedaan?**

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

#### **Omschrijving**

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.

## Kwaliteit (indicator)



#### **Stand van zaken**

In januari hielden we een RIB waarin we een algemene toelichting gaven op samenwerking binnen verbonden partijen en ook een concept plan van aanpak presenteerden. Om dit plan van aanpak verder te onderbouwen stelden we een afstudeeropdracht op voor een HZ student met als hoofdvraag: "Hoe moeten de governance processen van de gemeente Veere worden ingericht voor de verbonden partijen zodat de raad voldoende grip kan hebben".

In de auditcommissie van 14 juni 2023 is een terugkoppeling gegeven van het onderzoek verbonden partijen van de afstudeeropdracht bij het cluster Governance. Vanuit het cluster Governance zal een nota verbonden partijen worden opgesteld waarin de governance wordt toegelicht. Hierin wordt een aanpak rondom sturing opgenomen zoals bijvoorbeeld het opstellen van een dienstverleningsovereenkomst. Hierbij nemen wij de instrumenten van de VZG als uitgangspunt.

**Tijd (indicator)**



**Geld (indicator)**



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

**Omschrijving**

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").

**Kwaliteit (indicator)**



**Stand van zaken**

We benoemden een strategisch adviseur bestuur en management die in het eerste kwartaal aan de slag is gegaan. Eén van zijn taken is het zoeken en houden van verbinding met de regio. Daarbij hoort het structureren van onze overleggen met samenwerkingsverbanden op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Dit verloopt rechtstreeks of via het Overleg Zeeuwse Overheden (OZO) of de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten (VZG). De adviezen uit het VZG rapport over samenwerking met gemeenschappelijke regelingen nemen wij op in ons te maken plan van aanpak vergroten grip op verbonden partijen.

**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	2023	10,26	n.b.
2	Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2023	9,92	n.b.
3	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen begroting	2023	€ 1.025	n.b.
4a	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom	Eigen begroting	2023	23%	n.b.
4b	Externe inhuur	Totale kosten inhuur externen	Eigen begroting	2023	€ 3.907.589	n.b.
5	Overhead	% van de totale lasten	Eigen begroting	2023	14%	n.b.

## Wat heeft het gekost?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Primitieve begroting 2023	Actuele begroting 2023	Realisatie 2023	Resultaat 2023
Baten				
<b>0.1 Bestuur</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.2 Burgerzaken</b>	<b>328</b>	<b>318</b>	<b>312</b>	<b>6</b>
<b>0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden</b>	<b>26</b>	<b>67</b>	<b>54</b>	<b>13</b>
<b>0.63 Parkeerbelasting</b>	<b>6.597</b>	<b>6.732</b>	<b>6.950</b>	<b>-217</b>
<b>Totaal Baten</b>	<b>6.951</b>	<b>7.118</b>	<b>7.316</b>	<b>-198</b>
Lasten				
<b>0.1 Bestuur</b>	<b>1.737</b>	<b>1.862</b>	<b>1.639</b>	<b>223</b>
<b>0.2 Burgerzaken</b>	<b>710</b>	<b>840</b>	<b>916</b>	<b>-76</b>
<b>0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden</b>	<b>135</b>	<b>207</b>	<b>156</b>	<b>51</b>
<b>0.63 Parkeerbelasting</b>	<b>67</b>	<b>78</b>	<b>82</b>	<b>-3</b>
<b>Totaal Lasten</b>	<b>2.648</b>	<b>2.987</b>	<b>2.793</b>	<b>195</b>
<b>Gerealiseerd resultaat</b>	<b>4.303</b>	<b>4.130</b>	<b>4.523</b>	<b>-393</b>

## Financiële analyse

Taakveld	Resultaat	V/N
<p><u>Bestuur</u>            Het taakveld bestuur heeft een overschot van € 222.900. Het overschot komt enerzijds door een vrijval uit de wachtgeldvoorziening (€ 93.000) en anderzijds door een lagere storting in de pensioenvoorziening dan begroot (€ 105.000).</p> <p>De vrijval uit de wachtgeldvoorziening komt onder andere door een lagere aanspraak van een oud burgemeester i.v.m. een tijdelijke aanstelling elders.</p>	204	V
<p><u>Burgerzaken</u>            Op het taakveld burgerzaken is sprake van een tekort van € 81.500.</p> <p>Dit komt met name door de administratieve toerekening van loonkosten ten behoeve van de tarief gerelateerde producten waar we leges voor heffen. De loonkosten die in dit taakveld extra verantwoord zijn hebben we op andere taakvelden minder verantwoord waardoor in totaal de administratieve wijziging in evenwicht is.</p>	82	N
<p><u>Parkeerbelasting</u>            Ten opzichte van de prognose bij de 2e bestuursrapportage is er een meeropbrengst van € 214.000. Dit komt door een beter najaar dan verwacht en daardoor meer parkeeracties en als gevolg daarvan een hoger aantal fiscale naheffingen dan geraamd.</p>	214	V

## Eenmalige prioriteiten

Omschrijving prioriteit	Begroot	Realisatie	Toelichting
Eenmalig uitvoeringsbudget Verbeteren Dienstverlening	10.000	10.000	Budget uitgegeven.
Aanpassing informatiesystemen i.v.m. nieuwe landelijke wetgeving	75.000	0	Budget is bij de slotwijziging doorgeschoven t.b.v. de implementatie van de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.
Budget inhuur projectleider rapport dienstverlening	85.000	85.000	Budget uitgegeven.

## Investeringsen

Er waren geen investeringen in relatie tot dit programma.

