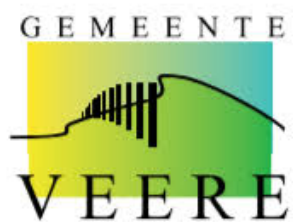


## 0. Bestuur en ondersteuning



## Programma inleiding

Dit programma gaat over rollen en verantwoordelijkheden voor bestuur en organisatie. Gelet op de besparingen die dit programma treft, is dat voor 2022 een uitdaging. De burgemeester is portefeuillehouder van dit programma.

Maar ook allerlei ontwikkelingen over de organisatie zoals integriteit, cultuur, onze relatie met gemeenschappelijke regelingen en andere organisatorische aspecten vinden hier hun plaats. Zowel inhoudelijk als financieel.

### Dienstverlening

Een belangrijk thema in het programma is onze dienstverlening. We verbeteren en breiden onze dienstverlening uit.

### Samen doen

Wij zorgen voor een goed bestuur en beleid in combinatie met een sterkere betrokkenheid van inwoners. In het Hoofdlijnenprogramma Veere 2020-2022 gaven we aan dat het daarbij vooral gaat om de wijze waarop de raad haar kaderstellende rol kan invullen, passend bij het versterken van betrokkenheid van belanghebbenden. In dit programma gaan we in op hoe we hierop inzetten.

### Verbonden partijen

We verliezen de verbonden partijen (gemeenschappelijke regelingen) niet uit het oog en willen de grip daarop vergroten. 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 gaan we in op hoe we hierop inzetten.

### Organisatie

We zorgen voor een toekomstbestendige (ambtelijke) organisatie. Op dit onderdeel verwijzen we u naar de paragraaf Bedrijfsvoering

## Relevante beleidskaders/nota's

- Beleidsplan Informatievoorziening 2018-2022
- "Jij maakt het verschil" (Visie dienstverlening)
- Rapport "Op weg naar uitstekende dienstverlening" (Lysias Advies 2019)
- "Veere, samen verder" (hoofdlijnenprogramma 2020-2022)
- Communicatienota 2013 (burgerparticipatie en participatieladder)
- Plan van aanpak governance verbonden partijen 2020

## Trends en ontwikkelingen

- 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.

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

Het verbeteren van de dienstverlening is een permanente opdracht.

We volgen de landelijke wetgeving en andere ontwikkelingen. We zien dat de landelijke overheid met verschillende nieuwe wetten inzet op een meer "digitaal werkende" samenleving. Het blijkt in de praktijk dat die wetten soms later ingaan dan oorspronkelijk de bedoeling was en is.

In het vastgestelde financieel perspectief 2022 zijn enkele bezuinigingen opgenomen op het gebied van dienstverlening. Het is nog onzeker of dit gevolgen heeft voor ons niveau van dienstverlening en de doelstelling die we willen realiseren. Met name de druk op de digitale component neemt steeds meer toe. We verwijzen daarbij ook naar de tekst bij de paragraaf Bedrijfsvoering.

#### **Wat gaan we hiervoor doen?**

##### ***0.032 We breiden onze dienstverlening uit, kwantitatief en kwalitatief.***

Kwantitatief:

Ons beleid is: "Digitaal waar het kan". Alle kanalen (bv telefoon, post, baliebezoek) zijn beschikbaar voor onze dienstverlening. We stimuleren steeds meer het gebruik van ons digitale kanaal (website, digitale formulieren). Steeds meer klanten maken er gebruik van. Zeker sinds de Corona-crisis zien we een stijging in het aantal digitale transacties. We werken op afspraak. Dat blijven we doen. We breiden het aantal digitale producten uit.

Kwalitatief:

- een casusregisseur helpt ondernemers en inwoners met complexe plannen;
- (door)ontwikkelen data gestuurd werken;
- voorbereidingen Omgevingswet.
- voorbereidingen Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer
- vernieuwen producten- en dienstencatalogus (website)

Portefeuillehouder: RJ van der Zwaag

Startdatum: 01-01-2021

Doorlopend

#### **■ Kwaliteit**

Door de Corona-crisis blijft het op digitaal vlak onverminderd druk. Dat zien we bijvoorbeeld aan de percentages digitale aanvragen en meldingen burgerzaken. Ook het aantal ontvangen elektronische formulieren is hoog. Natuurlijk werken we nog steeds en uitsluitend op afspraak.

We vernieuwen een belangrijk koppelvlak voor de elektronische formulieren. Met het nieuwe koppelvlak voldoen we aan de landelijke ontwikkelingen op dit gebied. We investeren in nieuwe programma's voor de Omgevingswet.

Voor het data gestuurd werken zit veel van de (beperkt beschikbare) capaciteit in het ontwikkelen van rapportages voor het sociaal domein (wmo/jeugdzorg). Met extra inzet van de leverancier geven we dit belangrijke domein een extra impuls op dit vlak.

De casusregisseur begon in maart met zijn werkzaamheden.

■ **Tijd**

■ **Geld**

## ***D0.02 We versterken de betrokkenheid van inwoners.***

Op basis van concrete voorbeelden uit het verleden willen we het proces van betrokkenheid en inspraak rond de besluitvorming in de gemeenteraad verduidelijken.

### **Wat gaan we hiervoor doen?**

*0.034 We zorgen voor een goede informatievoorziening aan onze inwoners en betrekken ze waar mogelijk bij onze besluitvorming.*

#### **Digitale kanalen.**

We zetten versterkt in op onze digitale communicatie kanalen (website, twitter, facebook, whatsapp) en bovenal op onze digitale nieuwsbrief. Deze heeft een snel oplopend aantal abonnees (inmiddels 2000 abonnees) met een toenemend leesgedrag en bereik. Deze groei noopt ons in 2022 de ondersteunende software uit te breiden maar per saldo boeken we door meer digitale en minder papieren communicatie een besparing van ruim € 50.000 in.

Zo wordt de Veerse Krant niet langer uitgebracht en in plaats daarvan wordt waar nodig de digitale nieuwsbrief incidenteel huis aan huis in papierenvorm verspreid.

#### **Klare taal.**

Omdat onze inwoners recht hebben op informatie die ze kunnen begrijpen, gebruiken we steeds Klare Taal (B1niveau). We trainen onze medewerkers daarin en bieden hen daartoe ondersteunende software aan.

#### **Persvoorlichting.**

We besteden extra aandacht aan een goede persvoorlichting en bouwen extra waarborgen in dat we goed bereikbaar en benaderbaar zijn voor persvragen.

### **Uitzenden raad- en commissievergaderingen.**

Gelet op het grote aantal kijkers en luisteraars (vooral achteraf) zetten we het streamen van beeld en geluid van de raad- en commissievergaderingen voort.

### **Participatie.**

We voeren de participatienota uit. Deze nota maakt het mogelijk om voor ieder beleidsvoornemen een vorm van participatie te kiezen die passend is. De raadsinformatiebijeenkomst over de participatie(nota) is gepland in december 2021. Dit is de start om te bezien of deze nota nog passend is en aansluit bij de ideeën van de raad. Dit juist ook vanuit haar kaderstellende en volksvertegenwoordigende rol. In 2022 gaan we aan de slag met de inzichten die deze raadsinformatiebijeenkomst geeft. Daarnaast onderzoeken we of en hoe een digitaal participatieplatform kan bijdragen aan een goede participatie.

### **Communicatieframes projecten.**

Met betrekking tot projecten werken we met strategische communicatieframes die vooraf bepalen met wie, op welke momenten en hoe in de projectfase wordt gecommuniceerd.

### **Jaarplan.**

Aan de hand van het op te stellen communicatie jaarplan 2022 werken we in brede zin aan het versterken van de communicatie van onze organisatie en onze medewerkers.

Portefeuillehouder: RJ van der Zwaag

Startdatum: 01-01-2022

### ***D0.03 We vergroten de grip op de gemeenschappelijke regelingen en andere verbonden partijen.***

We hebben niet altijd de gewenste sturing op gemeenschappelijke regelingen en andere verbonden partijen. Daarom willen we onze grip hierop vergroten en de raad beter in positie brengen op dit punt in haar kaderstellende en controlerende rol.

## **Wat gaan we hiervoor doen?**

*0.035 In 2022 voeren wij het governance model in voor 1 verbonden partij.*

In 2020 stelden wij een zogeheten governance model vast. Dit model presenteerden wij in 2021 aan de gemeenteraad inclusief een plan van aanpak.

De gemeenteraad stemde in met het plan van aanpak en vroeg de organisatie deze uit te werken voor 1 verbonden partij. Bij aantreden van de nieuwe gemeenteraad dient dit als voorbeeld. Afhankelijk van de informatiebehoefte van de nieuwe gemeenteraad werken wij het governance model daarna uit voor de overige verbonden partijen.

Portefeuillehouder: RJ van der Zwaag

Startdatum: 01-01-2022 Einddatum: 31-12-2022

 **Tijd**

## 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	2022	9,33	n.b.
Bestuur en ondersteuning	2	Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2022	8,99	n.b.
Bestuur en ondersteuning	3	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen begroting	2022	€ 933	n.b.
Bestuur en ondersteuning	4a	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom	Eigen begroting	2022	10%	n.b.
Bestuur en ondersteuning	4b	Externe inhuur	Totale kosten inhuur externen	Eigen begroting	2022	€ 1.480.704	n.b.
Bestuur en ondersteuning	5	Overhead	% van de totale lasten	Eigen begroting	2022	13%	n.b.

## Wat mag het kosten?

*Bedragen x €1.000*

Exploitatie	Realisatie 2020	Actuele begroting 2021	Primitieve begroting 2022	Primitieve begroting 2023	Primitieve begroting 2024	Primitieve begroting 2025
Baten						
<b>0.1 Bestuur</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.2 Burgerzaken</b>	<b>243</b>	<b>258</b>	<b>262</b>	<b>262</b>	<b>262</b>	<b>262</b>
<b>0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
<b>0.63 Parkeerbelasting</b>	<b>3.342</b>	<b>5.796</b>	<b>6.305</b>	<b>6.665</b>	<b>7.048</b>	<b>7.048</b>
<b>Totaal Baten</b>	<b>3.600</b>	<b>6.078</b>	<b>6.603</b>	<b>6.950</b>	<b>7.328</b>	<b>7.328</b>
Lasten						
<b>0.1 Bestuur</b>	<b>1.817</b>	<b>1.574</b>	<b>1.568</b>	<b>1.545</b>	<b>1.545</b>	<b>1.545</b>
<b>0.2 Burgerzaken</b>	<b>569</b>	<b>708</b>	<b>677</b>	<b>675</b>	<b>671</b>	<b>671</b>
<b>0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden</b>	<b>121</b>	<b>127</b>	<b>123</b>	<b>122</b>	<b>110</b>	<b>110</b>
<b>0.63 Parkeerbelasting</b>	<b>59</b>	<b>69</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>59</b>
<b>Totaal Lasten</b>	<b>2.565</b>	<b>2.478</b>	<b>2.426</b>	<b>2.400</b>	<b>2.385</b>	<b>2.385</b>
<b>Gerealiseerd resultaat</b>	<b>1.035</b>	<b>3.600</b>	<b>4.177</b>	<b>4.550</b>	<b>4.943</b>	<b>4.943</b>

### Prioriteiten

Omschrijving prioriteit	Eenmalig/ Structureel	Nieuw/ Bestaand	2022 Lasten	2022 Baten	2023 Lasten	2023 Baten	2024 Lasten	2024 Baten	2025 Lasten	2025 Baten
Aansluiting e-depotvoorziening	S	Bestaand	18.000		18.000		18.000		18.000	
Uitvoeringsmaatregelen autoluw maken Veere/Domburg - lagere opbrengst parkeren	S	Bestaand		-450.000		-450.000		-450.000		-450.000
Controlekosten accountant	S	Nieuw	12.000		12.000		12.000		12.000	
Ondersteuning griffie	S	Nieuw	38.210		38.210		38.210		38.210	
Budget verkiezingen griffie	E	Nieuw	20.000							
Inzamelen en ontsluiten mobiliteitsdata	S	Nieuw			4.000		4.000		4.000	

### Investeringsen

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





