

Programma 7 Dienstverlening en Bedrijfsvoering



7.1 Wat wilden we bereiken en wat hebben we ervoor gedaan?

Gemeentelijke dienstverlening

Klanttevredenheidsonderzoeken

In 2022 gaan we, conform het genomen raadsbesluit van 8 april 2021 over de dienstverleningsvisie, klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren onder onze inwoners en onze ondernemers. De kosten voor deze onderzoeken zijn opgenomen in de begroting 2022 (eveneens conform het vermelde raadsbesluit).

Digitale dienstverlening

Als gevolg van enkele nieuwe ontwikkelingen, wordt het plan digitale dienstverlening op onderdelen aangepast. De kosten van de diverse projecten op dit gebied worden gedekt uit de reserve I&A.

Digitale klantreis

De digitale dienstverlening wordt ingericht op basis van wensen en verwachtingen van inwoners. Dat wil zeggen dat we in kaart brengen welke stappen door een inwoner doorlopen worden om een product of dienst aan te vragen. We maken het vervolgens zo gemakkelijk mogelijk om dit digitaal te doen, o.a. door toegankelijke, eenvoudige formulieren aan te bieden op de website. Jaarlijks pakken we een aantal klantreizen op voor verbetering en ontwikkeling.

Burgerparticipatie

Nog in 2021 stelt u de nota burgerparticipatie vast. In 2022 is burgerparticipatie een standaard onderdeel van de beleidsvoorbereiding.

Digitale participatie

We vinden het belangrijk om alle stakeholders goed te betrekken bij de beleidsvorming en uitvoering van projecten en programma's. Gezien de Corona maatregelen is het belang van digitale mogelijkheden nog eens benadrukt. In de nota burgerparticipatie zijn de digitale participatiemogelijkheden verder uitgewerkt en deze zijn vanaf 2022 integraal onderdeel van het participatieplan bij de beleidsvoorbereiding.

Klanttevredenheidsonderzoeken

Het geplande klanttevredenheidsonderzoek onder inwoners en ondernemers is in 2022 niet uitgevoerd en uitgesteld tot 2023. Hierover hebben wij u raad via een RIB geïnformeerd.

Digitale dienstverlening

In 2022 zijn verschillende ICT/dienstverleningsprojecten uitgevoerd om de continuïteit van onze dienstverlening en bedrijfsvoering te borgen. De digitale toegankelijkheid van onze website is verbeterd. De voorbereidingen op de omgevingswet gaan door. Daarnaast is er blijvend aandacht voor onze informatiehuishouding.

Digitale klantreis

In de afgelopen jaren hebben we telkens een aantal digitale formulieren op de website verbeterd door te onderzoeken waar mensen afhaakten en te kijken wat de oorzaak daarvan was. In 2022 zijn we zelf naar de inwoners toegegaan om te vragen hoe zij de gemeentelijke website ervaren. Hiervoor zijn we eind 2022 op verschillende dagen in de bibliotheek in gesprek gegaan met aanwezige inwoners. De resultaten hiervan worden verwerkt en gebruikt voor verdere verbetering van de digitale klantreis van inwoners. Het verbeteren van digitale formulieren is verder een continu proces. Dit doen we op basis van reacties van inwoners en collega's.

Burgerparticipatie

In 2022 is de paragraaf 'Burgerparticipatie' een standaard onderdeel geworden van de collegevoorstellen. Vooraf denken we na over of, hoe en wanneer we inwoners betrekken bij onze beleidsvoorbereiding en de uitwerking daarvan. Bij grotere projecten, zoals locatie Parkzicht, is bijvoorbeeld gewerkt volgens de gekozen methodiek.

Digitale participatie

Conform de nota burgerparticipatie zijn in 2022 diverse vormen van digitale participatie ingezet. We kijken per project en situatie wat de meest geschikte vorm is, op basis van het participatieplan.

Organisatieontwikkeling Geertruidenberg

Om deze missie en visie in de praktijk te kunnen realiseren is het met name van belang dat we als organisatie wendbaarder worden. Voor de ontwikkeling naar een wendbare organisatie richten we ons op 2 pijlers:

1. "Zelf organiserend vermogen"
2. "Opgave gericht werken"

Dit vanuit de gedachte dat de maatschappelijke opgaves de start vormen van ons werk. Samen met bestuur, inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers moeten we onze medewerkers inzetten op hun talenten. Van onze medewerkers vraagt dit persoonlijk leiderschap. We pakken ook in 2022 verdere acties op om hierbij aan te sluiten (o.a. generiek opleidingsplan en teamontwikkeling). Ook de onderstaande thema's sluiten hierbij aan.

Kantoorconcept werken na corona

Anno 2021 is de visie op werken door de corona crises ingrijpend veranderd. Naast het thuiswerken zal het kantoor een andere functie krijgen. De kantoorinrichting zal meer activiteit gestuurd worden. Zo zijn er naast de basiswerkplekken ook concentratie, creatieve, overleg en ontmoetingsruimtes nodig zijn. Het kantoor wordt een ontmoetingsplek voor uitwisseling van formele en informele informatie zowel met collega's als externe partijen. Door de digitalisering zal er meer hybride gewerkt gaan worden. In het kader van vitaliteit zal er meer gebruik worden gemaakt van zit-sta werkplekken. Deze nieuwe manier van werken stelt andere eisen aan de werkplekken en het kantoor.

Het richting geven aan het werken na corona en verdere professionalisering van de organisatie heeft als gevolg dat de huisvesting- en ruimtebehoefte is en gaat veranderen. Deze ontwikkelingen en veranderingen maken het noodzakelijk om de huisvesting- en ruimtebehoefte te inventariseren en vast te stellen met als uitgangspunt dat het huidige gebouw blijft behouden. Deze inventarisatie kan aansluiten en/of onderdeel zijn van het tijd- en plaats onafhankelijk werken en aantrekkelijk werkgeverschap voor nu en de toekomstige generatie.

Door het aanpassen van het huidige kantoorconcept ligt de focus op het creëren van een toekomstbestendige, uitnodigende en effectieve werkomgeving, die bijdraagt aan de productiviteit en vitaliteit van medewerkers. Tevens moet dit nieuwe concept aantrekkelijk en effectief zijn voor de huidige en nieuwe generatie werknemers en kan ook zorgen voor binding met de organisatie. Werknemers voelen zich thuis in een aangename en moderne werkomgeving waarin zij hun taken effectief en efficiënt kunnen uitvoeren. Het invoeren van up-to-date en flexibel integraal kantoorconcept is daarvoor nodig.

Deze nieuwe ontwikkelingen vallen samen met de noodzaak om de huidige kantoormeubilair die een gebruiksduur heeft van 10 jaar en is aangeschaft in 2009 te vervangen. Hierdoor is het mogelijk om deze vervanging te combineren met de nieuwe visie op werken.

Wij vragen voor de implementatie van het nieuwe kantoorconcept en kantoormeubilair een krediet in 2022 van € 200.000 in het investeringsplan op te nemen. Afronding van deze vervanging wordt medio 2023 verwacht.

De gemeente Geertruidenberg is een betrouwbare en verbindende partner met als visie dat we een wendbare organisatie zijn die optimaal schakelt op veranderingen. Ook in 2022 kwam dit nadrukkelijk tot uiting en hebben we met trots kunnen constateren dat we direct na de coronacrisis paraat stonden om Oekraïense vluchtelingen op te vangen. Deze omschakeling als organisatie heeft tot weinig problemen geleid ondanks de extra inzet die we hebben geleverd. Heel veel bestuurlijke thema's hebben toch doorgang kunnen vinden.

Daarnaast kunnen we constateren dat we naast ons dagelijks werk en het bestrijden van een crisis toch in staat zijn geweest om noodzakelijke stappen te zetten in de ontwikkeling van de organisatie. Samen met het college, de raad en maatschappelijke partners hebben we in 2022 invulling gegeven aan de grote maatschappelijke opgaven waar we de komende jaren voor aan de lat staan. Dit is vertaald in zowel het coalitie- als collegeakkoord en de eerste begrotingswijziging 2023 waarin de inhoudelijke lijn voor de komende jaren is opgenomen.

De doorontwikkeling van de organisatie, waaronder het werken aan maatschappelijke opgaven en zelf organiserende teams krijgen in 2023 verder vorm.

Kantoorconcept werken na corona

Om tot een nieuw kantoorconcept te komen hebben we een visie op werkplekniveau ontwikkeld. Hierbij is een vertaalslag gemaakt van de missie, visie en ambities van onze organisatie naar huisvesting. Op basis van de visie is een nieuwe fase gestart om de visie implementeerbaar te maken. De komende periode gaan we een aantal uitgangspunten inzichtelijk maken (een programma van eisen), die aan uw raad zullen worden voorgelegd. Hierbij moet gedacht worden aan een werkconcept, het dienstverleningsconcept, de facilitaire uitgangspunten, een duurzaamheidsambitie, het financiële kader. Gelijkijdig maken we inzichtelijk wat de totale exploitatielasten/-kosten van het huidige gemeentehuis zijn. Vervolgens gaan we een drietal scenario's nader uitwerken in een volumestudie, waarbij voormelde uitgangspunten het toetsingskader is, dat wordt afgezet tegen de 0-situatie. Dit leidt tot een afgewogen voorkeursscenario met kostencalculatie. Wij verwachten dit begin 2024 ter besluitvorming aan uw raad voor te leggen.

I&A Verbindingen

Door de toename van koppelingen met SAAS applicaties en met ketenpartners, is het ook nodig om de verbindingen die hiervoor zorgen op te waarderen. De verwachte structurele stijging in kosten is € 20.000.

De verbindingen naar ketenpartners en overige externe verbindingen zijn opgewaardeerd, zowel op beveiligingsgebied als bandbreedte en snelheid.

I&A Onderhoud en beheer

Om opvolging aan het advies van de informatiebeveiligingsdienst (IBD) te geven, is het noodzakelijk om één multi factor authenticatie oplossing te gebruiken voor extern inloggen. Dit advies komt voort uit incidenten bij overheidsinstellingen. Hiervoor moeten de Microsoft office 365 licenties uitgebreid worden. Onderdeel van deze uitbreiding zijn ook andere beveiligingsmogelijkheden die vanuit de BIO nodig zijn en vanuit de IBD geadviseerd worden. Om deze kosten te dekken ramen wij € 30.000 bij.

De Microsoft licenties zijn uitgebreid, waardoor medewerkers en inhuur op een veilige manier verbinding kunnen maken met het gemeentelijk ICT netwerk middels multifactor authenticatie (MFA).

Op het netwerk zijn diverse extra beveiligingsopties geïmplementeerd en geactiveerd op basis van de adviezen van de informatiebeveiligingsdienst (IBD) naar aanleiding van de toenemende cybercriminaliteit.

Toename bezwaarschriften en nieuwe wet- en regelgeving

De werkzaamheden en -druk bij het team Juridische zaken nemen toe. Dat heeft meerdere oorzaken. Het aantal bezwaarschriften neemt toe. Bovendien voorzien we meer werkzaamheden in het kader van nieuwe wet- en regelgeving zoals onder andere de Omgevingswet, WOO (voorheen WOB) etc. Op dit moment werken de medewerkers binnen dit team structureel meer uren dan waarvoor zij zijn aangesteld. Dat neemt niet weg dat de kwaliteit van het werk te leiden heeft onder de werkdruk. Wettelijke (juridische) termijnen staan onder druk. Daarom is structurele formatie-uitbreiding nodig van 0,36 fte (€ 28.000).

De werkdruk bij team Juridische Zaken is in 2022 niet afgenomen. De structurele urenuitbreiding is gerealiseerd maar aan de andere kant zijn er medewerkers ook minder gaan werken. Bovendien kampten we de eerste maanden van het jaar met uitval door ziekte. Binnen de bestaande formatie worden de taken uitgevoerd. De invulling van het juridisch consultantschap en de bewaking van termijnen staan hierdoor onder druk. In 2023 verwachten we de ontstane vacatureruimte in te vullen aangevuld met extra uren voor de uitvoering van de Wet open overheid (WOO). Over het algemeen zien we dat de maatschappij steeds meer juridiserend wordt met als gevolg dat de afgelopen jaren het aantal bezwaarschriften, WOO-verzoeken (voorheen Wob-verzoeken) en klachten toegenomen zijn. Inzet van mediation is daardoor steeds belangrijker om toe te passen.

Het aantal bezwaarschriften 'algemene zaken' (Wabo, APV, Wegenverkeerswet, handhaving, milieu, WOO etc.) bleef in 2022 stabiel, maar de complexiteit van de bezwaarschriften is toegenomen. Op het gebied van de WOO is er een toename aan bezwaarschriften te constateren. Het aantal bezwaarschriften op het gebied van Werken, Inkomen en Zorg is in 2022 toegenomen ten opzichte van 2021 maar kende geen piek zoals in 2020:
Bezwaarschriften 'algemene zaken': 34 (2020), 29 (2021), 30 (2022).
Bezwaarschriften WIZ: 68 (2020), 30 (2021) en 41 (2022).

In mei 2022 is de Wet open overheid (WOO) in werking getreden. Betrokkenen zijn geïnformeerd, er is een themasessie in college gehouden, en nu wordt geïnvesteerd in een nul-meting om te kijken hoever we zijn met de 11 categorieën van informatie die actief geopenbaard

moeten worden. Processen moeten worden aangepast aan de WOO. Sinds de invoering van de WOO zijn er 11 verzoeken ontvangen.

De WOO vergt een andere insteek bij de behandeling. Veel verzoeken kunnen worden afgehandeld als een informatieverzoek, maar dit vergt tijd doordat met de verzoeker contact wordt opgenomen om uit te zoeken of op een eenvoudige(re) manier tegemoet gekomen kan worden aan het verzoek. In 2022 is de verplichte taak van de functionaris uit de WOO, zijnde de contactfunctionaris, tijdelijk door team Juridische Zaken uitgevoerd. In 2023 wordt hiervoor een vacature uitgezet. Hiervoor is vanuit het Rijk structureel budget beschikbaar gesteld.

Het aantal klachten op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (jegens gedragingen) in 2022 is toegenomen tot 53. In 2021 hadden we 40 klachten ontvangen en in 2020 25. De afhandeling van klachten in 2022 blijft achter, mede ook door werkdruk bij de klachtafhandelaars. In 2023 zal worden onderzocht of een andere aanpak of inrichting van de klachtenprocedure tot een snellere klachtafhandeling kan leiden.

HRM

Om de strategische doelen te kunnen bereiken moet ingezet worden op aantrekkelijk werkgeverschap, het creëren van een sterk werkgeversmerk, (employer branding) en de reis van de medewerker in de organisatie, tussen in- en uitstroom (employee journey). De HR inzet is afhankelijk van het ambitieniveau van de organisatie. Deze ambities moeten realistisch worden geformuleerd en geprioriteerd.

De inzet van HR ligt op het vlak van hier ondergenoemde trends en ontwikkelingen die een bijdrage leveren aan het aantrekkelijk en goed werkgeverschap en de employee journey van de medewerker. Het gaat om:

1. Duurzame inzetbaarheid & werkgeluk
2. Leren, ontwikkelen en experimenteren
3. Talentontwikkeling, loopbaan- & mobiliteitsbeleid
4. Employer branding (arbeidsmarkt-communicatie) & werving en selectie
5. CAO gemeenten en arbeidsvoorwaarden
6. Strategische personeelsplanning = hulpmiddel, sturingsinstrument

Zoveel als mogelijk wordt er op regionaal niveau ambtelijk samengewerkt. Op dit moment is onvoldoende duidelijk welke middelen noodzakelijk zijn om invulling te kunnen geven aan de hiervoor genoemde onderdelen van de trends en ontwikkelingen. Wanneer daar toch budget voor vrijgemaakt moet worden komen we daarop terug in een apart voorstel en onze P&C-producten.

Daarnaast blijft de stroomlijning van processen en de verdere implementatie en inrichting van systemen zoals TOP, het Learning Management Systeem (LMS) van de gemeente, en ADP, e-HRM met de portals Employee Self Service (ESS), Management Self Service (MSS) hoog op de HR agenda staan. In 2021 is hiermee een start gemaakt. Vanwege de coronapandemie is in 2021 geen uitvoering gegeven aan het medewerkers onderzoek. Besloten is om het door te schuiven naar 2022.

In 2022 vindt de aanbesteding voor een nieuwe Arbodienst plaats omdat de looptijd van het contract met de huidige arbodienst is afgelopen. Daarnaast dient uitvoering gegeven te worden aan de RI&E's en het vastgestelde Arbobeleidsplan 2020-2025 waarbij een relatie wordt gelegd met duurzame inzetbaarheid op de dimensie gezondheid en vitaliteit.

In 2020 en 2021 is HR 21 geïmplementeerd. Vanaf 2022 wordt jaarlijks een onderhoudsrunde ingepland en uitgevoerd.

HR speelt een cruciale rol en is van toegevoegde waarde bij het bereiken van de doelen van de organisatie mits zij over voldoende personele en financiële middelen kan beschikken. Gezien de complexiteit, de uitgebreidheid en diversiteit aan trends en ontwikkelingen is het voor HR binnen de huidige formatie niet mogelijk om hier volledig uitvoering aan te geven. Er zullen keuzes worden gemaakt en prioriteiten gesteld met realistische en haalbare plannings.

Strategische personeelsplanning (SPP) is een sturingsinstrument; een hulpmiddel om te komen tot een optimale personeelsbezetting voor nu en in de toekomst. Het uiteindelijke resultaat is de juiste mens op de juiste plaats op het juiste moment. De scope van SPP richt zich vaak op het vaste personeel maar ook inhuur maakt een wezenlijk onderdeel van SPP uit. De bestuurlijke ambities en prioriteringen hebben gevolg voor toekomstige instroom of kunnen ook een nog hogere uitstroom tot gevolg hebben. De in- en uitstroom wordt echter met SSP niet opgelost maar HR-beleidsthema's en -keuzes worden wel op SPP gebaseerd. Het leidt tot de aanpassing in bestaande of implementatie van nieuwe personele instrumenten om de benodigde toekomstige bezetting te realiseren. SPP is een cyclisch en jaarlijks terugkerend proces wat ingebed moet worden in de bedrijfsvoering. Op dit moment is onvoldoende duidelijk welke middelen noodzakelijk zijn om invulling te kunnen geven hieraan. Wanneer daar toch budget voor vrijgemaakt moet worden komen we daarop terug in een apart voorstel en onze P&C-producten.

Leren, Ontwikkelen en experimenteren

Opleiden is geen doel op zich maar een middel om de kennis en vaardigheden van medewerkers aan te laten sluiten bij de strategische doelen van de organisatie. Het gaat om leren, ontwikkelen en experimenteren op zowel individueel als team- en clusterniveau. Willen we uitvoering kunnen geven aan opgavegericht werken en zelforganiserende teams met taakvolwassen, professionele medewerkers dan betekent dit dat er niet alleen geïnvesteerd moet worden in vakinhoudelijke kennis maar dat medewerkers zich ook moeten ontwikkelen in het (aan)leren van nieuwe (digitale) vaardigheden, competentieontwikkeling op het gebied van houding en gedrag, persoonlijke effectiviteit, communicatievaardigheden en het betekent autonomie in werk- en werkinhoud, etc. Daarnaast is opleiden een van de instrumenten om uitwerking te geven aan loopbaan- en mobiliteitsbeleid als onderdeel van de employee journey (de medewerkersreis van in- tot uitstroom) en employer branding (aantrekkelijk werkgever(schap)) met als doel uitstroom van personeel te verminderen en het (ver)binden van (jonge) medewerkers.

Het opleidingsbudget is jarenlang gelijk gebleven terwijl de organisatie qua omvang is gegroeid. Uit de Personeelsmonitor 2020 is gebleken dat we per medewerker onder het landelijk gemiddelde zitten qua beschikbare financiële middelen. Daarom wordt het opleidingsplan vanaf 2022 structureel verhoogd met € 47.000.

Medewerkers onderzoek

Het medewerkers onderzoek vindt om de 2 jaar plaats. In 2019 was de eerste meting en in 2021 stond een tweede meting op de planning. Besloten is om de nieuwe meting in 2022 plaats te laten vinden. De reden hiervoor is dat vanwege Corona het niet mogelijk is gebleken om de diverse onderwerpen die uit de eerste meting naar voren kwamen op te pakken.

Employer branding & Werving en selectie

De flexibele en krappe arbeidsmarkt brengt uitdagingen met zich mee waarop je als organisatie niet direct invloed kunt uitoefenen, maar wel op kunt inspelen. Employer branding (aantrekkelijk werkgever) door middel van arbeidsmarktcommunicatie, speelt een onmisbare rol bij het werven

van medewerkers. Het thema employer branding in relatie tot werving & selectie zal in 2022 nader worden uitgewerkt.

Arbeidsomstandigheden en Arbodienstverlening

In 2020 is het arbobeleidsplan 2020-2025 vastgesteld. Op diverse onderdelen moet een nadere uitwerking plaats vinden. Als werkgever gelden verplichtingen voortkomend uit de o.a. de arbeidsomstandighedenwet en de CAO. Goed werkgeverschap gaat verder dan dat. Het gaat om o.a. het thema duurzame inzetbaarheid & werkgeluk met daarbinnen de 2 dimensies: vitaal, gezond en laag-verzuimend en de dimensie bevlogen, goed presterend en productief. Een onderdeel is de uitwerking van het hybride werken. Hybride werken draagt in veel situaties bij aan werkgeluk, een verbetering van de arbeidsproductiviteit, de kwaliteit van het werk en de balans tussen werk en privé van medewerkers. Het draagt ook bij aan het efficiënt gebruik maken van de beschikbare werkplekken in ons gemeentehuis en aan het benutten van de mogelijkheden die ICT biedt om slimmer en mobieler te werken.

In 2021 wordt de aanbesteding voor de arbodienst opgestart wat in 2022 zijn beslag zal krijgen. Afhankelijk van de nog te maken keuzes in dienstverlening van de arbodienst kan het een verhoging van kosten met zich meebrengen. Ook dient er in 2022 de wettelijke verplichte RI&E's voor alle gemeentelijke gebouwen opnieuw te worden opgesteld. En aan de resultaten moet gefaseerd uitvoering worden gegeven in de komende jaren.

Bij de thema's goed werkgeverschap en duurzame inzetbaarheid ligt een directe relatie met de nieuwe CAO Gemeenten. De onderhandelingen voor een nieuwe CAO zijn nog gaande maar vast staat dat de al bestaande Cao-verplichtingen voor het loopbaanadvies, het persoonlijk ontwikkelingsplan en lokale aanvullingen op het individueel keuzebudget uitgebreid gaan worden. Zo zullen de werkgevers in overleg met de ondernemingsraad een beleidsplan vitaliteit moeten vaststellen. Ook het nieuwe pensioenakkoord gaat uitgebreid in op "gezond werken tot het pensioen". Dit betekent deels een investering in duurzame inzetbaarheid en deels het mogelijk maken van vervroegd uittreden van medewerkers.

HR speelt een cruciale rol en is van toegevoegde waarde bij het bereiken van de doelen van de organisatie mits zij over voldoende personele en financiële middelen kan beschikken. Gezien de complexiteit, de uitgebreidheid en diversiteit aan trends en ontwikkelingen is het voor HR binnen de huidige formatie niet mogelijk om aan alle ontwikkelingen uitvoering te geven. Bovendien speelde de extra inzet in het kader van de opvang van Oekraïense vluchtelingen en door onderbezetting (door ziekte en vertrek van collega's) bij het team HR daar ook een rol in. Daarom zijn er in 2022 keuzes gemaakt en prioriteiten gesteld.

e-HRM

Er is hard gewerkt aan de (her)-inrichting van- en de optimalisering van werkprocessen in ADP. Hierdoor kunnen leidinggevenden en medewerkers steeds meer zelfstandig hun personeelszaken regelen in een digitale omgeving. Dit proces loopt verder door in 2023.

Leren, Ontwikkelen en experimenteren

Afgelopen jaar heeft het personeel van de gemeente Geertruidenberg weer de kansen en mogelijkheden gekregen om zich te ontwikkelen op zowel individueel-, team- als clusterniveau. Dit draagt bij aan onze dienstverlening, het zijn van een aantrekkelijk werkgever en anderzijds aan de ontwikkelingen van de organisatie in het kader van het werken aan maatschappelijke opgaven en het werken in zelforganiserende teams.

Door de extra inzet in het kader van de opvang van Oekraïense vluchtelingen en door personeelsverloop hebben niet alle geplande opleidingen in 2022 doorgang kunnen vinden.

Medewerkersonderzoek

Voor het medewerkersonderzoek is in 2022 een partij gevonden die dit in samenwerking met de gemeente kan uitvoeren. Hierbij is gekozen voor een aanpak waarmee we op verschillende momenten kleinere onderzoeken kunnen uitvoeren. Gelet op extra inzet voor de opvang van Oekraïense vluchtelingen, vacatures en langdurig zieke collega's van het team HR zal de uitvoering van het medewerkersonderzoek in 2023 starten.

Arbeidsomstandigheden en Arbodienstverlening

In 2022 heeft de aanbesteding voor de arbodienst plaatsgevonden. Vanaf 2023 zetten we de samenwerking met de huidige arbodienstverlener voort. Bovendien zijn in 2022 de wettelijk verplichte RI&E's voor alle gemeentelijke gebouwen opnieuw opgesteld. Aan de hand daarvan is een plan opgesteld zodat er op gestructureerde wijze uitvoering aan gegeven kan worden voor de komende jaren.

Organisatieontwikkeling

De gemeente Geertruidenberg is een betrouwbare en verbindende partner met als visie dat we een wendbare organisatie zijn die optimaal schakelt op veranderingen. Ook in 2022 kwam dit nadrukkelijk tot uiting en hebben we met trots kunnen constateren dat de omschakeling als organisatie (van coronamaatregelen naar de opvang van Oekraïense vluchtelingen) tot weinig problemen heeft geleid en heel veel bestuurlijke thema's toch doorgang hebben kunnen vinden. Daarnaast kunnen we constateren dat, naast de extra inspanningen voor de opvang van Oekraïense vluchtelingen, we in het kader van de ontwikkeling van de organisatie niet al onze ambities optimaal vorm hebben kunnen geven. In het kader van het werken aan maatschappelijke opgaven hebben we gedurende 2022 wel de nodige stappen gezet en krijgt dit in 2023 verder vorm. De ambities op het gebied van de organisatieontwikkeling hebben zowel in het collegeakkoord als de eerste begrotingswijziging 2023 een belangrijke plek gekregen.

Vingerafdrukken identiteitsdocumenten

Om identiteitsfraude tegen te gaan is ook het afgeven van vingerafdrukken voor een identiteitskaart wettelijk verplicht geworden. Vanaf 2 augustus 2021 is het daarom voor iedereen van 12 jaar en ouder die een ID-kaart aanvraagt verplicht om vingerafdrukken te laten opnemen in de identiteitskaart. Hiervoor heeft de landelijke overheid geen middelen beschikbaar gesteld. In totaal geven wij jaarlijks ca 1200 identiteitskaarten af.

Daarnaast behandelen we in het kader van de dienstverlening meer dan 200 aanvragen op locatie (bijvoorbeeld voor ouderen in verzorgingshuizen). De toename van deze werkzaamheden kunnen niet binnen bestaande capaciteit plaatsvinden. Omgerekend is hiervoor 0,22 fte uitbreiding nodig om deze werkzaamheden te kunnen verrichten. In totaal is structureel € 16.500 nodig.

De uitbreiding van 0,22 fte, die nodig was voor het extra werk wat het afgeven van vingerafdrukken met zich meebracht, is gerealiseerd. In het kader van de dienstverlening is er in aanloop naar de zomerperiode een extra balie geopend. De stroom aanvragen is op deze manier vlot verwerkt.

Verbouwing ontvangstruimte

De ontvangsthuis is in 2005 ingericht. De ruimte moet worden aangepast vanwege de AVG en om aan de eisen van deze tijd te voldoen op het gebied van o.a. privacy voor onze klanten en veiligheid voor het personeel. In 2019 is voor de verbouwing van de ontvangstruimte van het gemeentehuis € 150.000 opgenomen in de begroting 2020. Voor het begrote bedrag is uitgegaan van de investering die in 2005 heeft plaatsgevonden waarbij de ontvangstbalie overigens destijds niet is vervangen.

Mede vanwege de effecten van Corona is de verbouwing in 2020 niet gerealiseerd. De planvorming voor de aanpassingen is eind 2020 gestart en loopt door in 2021. Gedurende dit traject is gebleken dat het budget niet toereikend is. Redenen hiervoor zijn dat niet alleen de materiaalkosten 25 tot 50% zijn gestegen (Brancheorganisatie Bouwend Nederland spreekt van extreme prijsstijgingen en leveringsproblemen van bouwmaterialen) maar ook zijn de arbeidskosten gestegen. Daar komt bij dat vanwege enkele recente lokale praktijkgevallen meer aandacht naar veiligheid voor bezoekers en personeel uitgaat, waarbij het nu ook nodig is de ontvangstbalie aan te passen en spreekruimtes overzichtelijker bij elkaar te brengen.

Overigens vinden ook gesprekken met Thuisvester plaats die verzocht hebben een spreekruimte in gebruik te willen nemen en voor die betreffende ruimte de verbouwingskosten voor hun rekening te willen nemen. In het najaar van 2021 leggen wij u een voorstel voor omtrent verschillende alternatieve mogelijkheden voor de verbouwing van de gemeentewinkel. Vooruitlopend daarop stellen wij u voor het beschikbare budget op voorhand te verhogen met € 150.000.

Beoogd was in 2023 te starten met de verbouwing van de ontvangsthuis. Eind 2022 is breder extern onderzoek verricht waarbij is gekeken of en in welke mate het gemeentehuis nog voldoet aan de vereisten voor de toekomst om te werken, vergaderen en ontmoeten. Daar waar eerder gedacht werd met de verbouwing van de ontvangsthuis te starten in 2023 is besloten nog niet gestart met de verbouwing om een mogelijke desinvestering te voorkomen. Reden om hier nog niet mee te starten is dat de plannen in 2023 worden meegenomen in de ontwikkeling van het project 'het huis van de gemeente' uit de Opgave Bestuur en dienstverlening.

Dienstverlening klanttevredenheidsonderzoeken

In 2022 gaan we, conform het genomen raadsbesluit van 8 april 2021 over de dienstverleningsvisie, klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren onder onze inwoners en onze ondernemers. De kosten voor deze onderzoeken worden opgenomen in de begroting 2022 (eveneens conform het vermelde raadsbesluit).

Vanwege de uitwerking van het coalitieakkoord 2022-2026 is besloten dit onderzoek op te nemen in de Opgave Bestuur en Dienstverlening die de raad op 9 februari 2023 heeft vastgesteld. Dit onderzoek wordt in 2023 verder opgepakt.

Organisatieontwikkeling Geertruidenberg

Om de missie en visie in de praktijk te kunnen realiseren is het met name van belang dat we als organisatie wendbaarder worden door opgavegericht en meer zelf organiserend te werken. Dit vanuit de gedachte dat de maatschappelijke opgaves de start vormen van ons werk. Samen met bestuur, inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers. Van onze medewerkers vraagt dit, ondernemerschap (persoonlijk leiderschap), betrokkenheid en professionaliteit. We pakken ook in

2022 acties op om hier uitvoering aan te geven. Om hier goede invulling aan te kunnen geven zullen financiële middelen moeten worden aangewend.

Samen met het college, de raad en maatschappelijke partners hebben we na de verkiezingen en het formatieproces eind 2022 invulling gegeven aan de maatschappelijke opgaven waarvoor we de komende jaren aan de lat staan. Dit is verwoord in het collegeakkoord.

Het collegeakkoord geeft inhoud en richting aan het gemeentelijk beleid. En stelt financiële en inhoudelijke kaders

op basis van de uitgangspunten van het coalitieakkoord. In dit akkoord staan veel ambities, echter de samenleving verandert razendsnel en onzekerheden vragen van ons flexibiliteit. We zullen adequaat moeten inspelen op al die onverwachte ontwikkelingen, soms onze ambities moeten bijstellen en temporiseren of er een tandje bij moeten zetten.

Het collegeakkoord is vertaald in de eerste begrotingswijziging die begin 2023 aan de raad ter besluitvorming is voorgelegd. Deze documenten zijn de basis van waaruit we als organisatie aan de slag gaan met de maatschappelijke opgaven.

De organisatieontwikkeling, waaronder het werken aan maatschappelijke opgaven en zelf organiserende teams krijgen in 2023 verder vorm.

CAO Gemeenten en Pensioen

Eind 2020 zijn onderhandelingen gestart voor een nieuwe CAO Gemeenten. Wij verwachten dat er in 2021 een onderhandelingsakkoord bereikt wordt en de een nieuwe CAO Gemeenten van kracht is. De onderstaande onderwerpen staan hoog op de onderhandelingsagenda en dienen binnen de organisatie een nadere beleidsmatige invulling te krijgen. De financiële consequenties zijn op dit moment nog niet in beeld. Onderwerpen binnen de CAO-onderhandelingen zijn:

- Structurele salarisverhoging
- Eenmalige uitkering voor alle medewerkers i.v.m. corona
- Thuiswerkvergoeding
- Verlof en vitaliteit

Pensioenontwikkelingen

ABP verwacht dat de premie van het ouderdoms- en nabestaandenpensioen per 1 januari 2022 stijgt. Het definitieve percentage van de pensioenpremie wordt eind november 2021 door het ABP-bestuur vastgesteld.

CAO 2021-2023

Eind 2021 hebben de VNG en de vakbonden een akkoord bereikt over de nieuwe CAO Gemeenten. De belangrijkste afspraken uit dat akkoord zijn:

- Structurele loonstijging van 1,5% met terugwerkende kracht tot 1 december 2021 en een stijging met 2,4% per 1 april 2022.
- Een eenmalige uitkering van € 1.200 (naar rato arbeidsduur) voor iedere medewerker die op 3 november 2021 in dienst was;
- Salaris minimaal € 14 per uur vanaf 1 januari 2022;
- Thuiswerkvergoeding van € 2 netto per dag voor het jaar 2022;

- Harmonisatie van bovenwettelijk verlof zodat elke medewerker recht heeft op 26 (wettelijke en bovenwettelijke) vakantiedagen per jaar, met ingang van 1 januari 2023.
- Het verlofsparen wordt ingevoerd waardoor medewerkers bovenwettelijke vakantie-uren kunnen sparen zodat zij die kunnen inzetten op een manier die aansluit bij hun persoonlijke levens- en carrièreplanning;
- De financiering van het A&O Fonds maakte eerder onderdeel uit van de CAO maar worden vanaf 2021 opgenomen in een aparte CAO A&O fonds gemeenten;
- Vanaf 2 augustus 2022 kunnen jonge ouders zelf kiezen hoe zij het betaalde deel van hun ouderschapsverlof opnemen en welk percentage loondoorbetaling voor hen hierin passend is. Met deze aanpassing wordt tegemoet gekomen aan de wensen van jonge ouders met betrekking tot de zorg en kosten welke binnen deze levensfase horen

De financiële consequenties van deze nieuwe CAO zijn verwerkt in Turap I 2022.

Tussentijdse eenmalige uitkering 2022

De onderhandeling over de nieuwe CAO voor 2023 en verder verliep trager dan gewenst. Daarom is er eind 2022 overeenstemming bereikt om de CAO 2022 tussentijds aan te passen met een eenmalige uitkering voor gemeentelijke medewerkers. Deze extra kosten bedroegen voor de gemeente Geertruidenberg ongeveer € 90.000.

7.2 Beleidsindicatoren

Tabel Beleidsindicatoren

Onderstaande tabel bevat de Beleidsindicatoren van Programma 7, Dienstverlening en Bedrijfsvoering

Beleidsindicatoren Programma 7							
Nr.	Taakveld	Naam indicator	Jaar	Waarde	Eenheid	Bron	Opmerking
1.	0. Bestuur en ondersteuning	Formatie	2022	7,7	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	
2.	0. Bestuur en ondersteuning	Bezetting	2022	8,1	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	
3.	0. Bestuur en ondersteuning	Apparaatskosten	2022	€ 703	Kosten per inwoner	Eigen gegevens	
4.	0. Bestuur en ondersteuning	Externe inhuur	2022	10%	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	Eigen gegevens	
5.	0. Bestuur en ondersteuning	Overhead	2022	11%	% van totale lasten	Eigen gegevens	

7.3 Wat heeft het gekost?

Wat heeft het gekost?

Programma 7 Dienstverlening en bedrijfsvoering

(bedragen x € 1.000)

Gerealiseerde totaal saldo van baten en lasten

	Jaarrekening 2021	Begroting 2022	Begroting na wijziging 2022	Jaarrekening 2022	Verschil Begroting / Rekening 2022
Lasten	2.781	2.300	2.540	2.532	8
Baten	-419	-178	-549	-706	157
Saldo	2.362	2.122	1.991	1.826	165

Resultaat bestemming

	Jaarrekening 2021	Begroting 2022	Begroting na wijziging 2022	Jaarrekening 2022	Verschil Begroting / Rekening 2022
Lasten	594	0	0	0	0
Baten	9	0	-40	-40	0
Saldo	603	0	-40	-40	0

Gerealiseerd resultaat

	Jaarrekening 2021	Begroting 2022	Begroting na wijziging 2022	Jaarrekening 2022	Verschil Begroting / Rekening 2022
Lasten	3.375	2.300	2.540	2.532	8
Baten	-410	-178	-589	-746	157
Saldo	2.965	2.122	1.951	1.786	165

7.4 Verbonden partijen

Verbonden partijen

Binnen het programma Dienstverlening en Bedrijfsvoering zijn geen verbonden partijen.

7.5 Risico's

Tekort ambtelijke capaciteit en ervaring

Iedere organisatie staat voor een uitdaging als het gaat om aantrekkelijk werkgeverschap. Zeker in de huidige arbeidsmarkt vraagt het om flexibiliteit en het maken van keuzes. Door de grote hoeveelheid vacatures op de arbeidsmarkt is ook bij ons een grote doorstroom zichtbaar. Aantrekkelijk werkgeverschap is meer dan ooit een belangrijk instrument waar wij als gemeente nog mee achterlopen. Onderwerpen als primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden, doorgroeimogelijkheden binnen de organisatie, huisvesting zijn zaken die bij ons onder de aandacht zijn en de komende periode verder worden uitgewerkt.

Het werven van nieuw personeel is lastig door het ontbreken van de in verhouding passende primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden. We zien hierdoor een toename op het gebied van inhuur omdat vacatures niet konden worden ingevuld, maar ook die konden niet altijd worden

ingevuld. Hierdoor konden sommige werkzaamheden niet worden opgepakt of moesten er noodgedwongen worden getemporeerd. Door de organisatieontwikkeling, het werken vanuit de maatschappelijke opgaven, ontstaan de komende tijd meer doorgroeimogelijkheden en kunnen we ons naar buiten toe beter positioneren als aantrekkelijk werkgever. Mogelijk leidt dit in de komende periode tot meer aanwas van kwalitatief goed personeel.

Uitval computersysteem/stroom of vertraagde werking van computersysteem/Data raakt verloren

Het gebruik van logins en sterke wachtwoorden wordt afgedwongen binnen het netwerk. In 2023 wordt er onderzoek gedaan naar het gebruik van dezelfde (sterke) wachtwoorden voor websites. Om medewerkers beter te ondersteunen met het wachtwoordengebruik, wordt in 2023 een wachtwoordenkluis beschikbaar gesteld. SIEM/SOC wordt als Monitoring Response in 2023 verder vormgegeven. Een pentest (periodiek) wordt vanaf 2023 minimaal één keer per jaar uitgevoerd.

Deze maatregelen hebben als doel, het beperken van gegevensverlies (datalek) en impact door cybercriminaliteit en onzorgvuldig gebruik van logins.

Documenten met vertrouwelijke informatie komen in handen van onbevoegden

De wereld om ons heen is in een rap tempo aan het digitaliseren. Onze maatschappij is veranderd in een data gedreven samenleving. Ook binnen de gemeente worden steeds meer processen, systemen en diensten gedigitaliseerd. De gemeente beschikt hierdoor over veel (bijzondere) persoonsgegevens van haar burgers. Zorgvuldig omgang met deze gegevens is een wettelijke verplichting. Documenten met vertrouwelijke informatie horen niet in de handen van onbevoegden te komen. Overtreding van deze verplichting levert hoge boetes op van de privacytoezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

De hoogte van de boetes kunnen oplopen tot maximaal € 20.000.000. Daarnaast levert de overtreding van de wet reputatieschade op. Hierdoor neemt het vertrouwen van de burgers af.

Uit het rapport "dreigingsbeeld informatiebeveiliging Nederlandse gemeenten" blijkt helaas dat overheidsinstanties steeds vaker doelwit worden van cybercriminaliteit. Het aantal geregistreerde cyberincidenten is in 2022 ruim verdubbeld t.o.v. 2021. De impact en schade van cybercriminaliteit neemt toe en kan in de miljoenen oplopen. Aanvullende maatregelen zijn noodzakelijk om de risico's te mitigeren.

Discontinuïteit bestuur

Rond de zomervakantie 2022 startte het nieuwe college met onder andere drie nieuwe bestuurders. De periode waarin zij moesten starten en de late coalitievorming resulteerde

uiteindelijk in een beleidsarme begroting waarin er geen plaats was voor ambities. Inwerken bleek dan ook lastig aangezien de ambities op dat moment nog niet helder waren. Vanaf september heeft het college samen met de ambtelijke organisatie, Raad en maatschappelijke partners invulling gegeven aan de ambities binnen de maatschappelijke opgaven. Dit heeft eind december 2022 geresulteerd in een collegeakkoord inclusief begrotingswijziging.

7.6 Voortgang investeringen

Voortgang Investeringen

In de onderstaande tabel wordt op hoofdlijnen een toelichting gegeven op de investeringen zoals opgenomen in het investeringsplan 2022 of in het boekjaar 2022 separaat door de gemeenteraad zijn besloten. In het jaarrekeninggedeelte is de detailinformatie van alle lopende investeringen opgenomen.

Programma 7 Dienstverlening en bedrijfsvoering

Krediet omschrijving	Toelichting
22 Verduurzaming gemeentehuis 1e fase label c	Project start in 2023.
22 Tijdelijke airco's KCC en kamer 0.02	Project is afgerond in 2022.
22 Kantoorconcept en meubilair (werken na corona)	Project Heyday toekomstige werkplek start in 2023.
22 Mobile devices	Het betreft een continue investering in mobiele apparatuur. Investering in 2022 was uitgesteld ivm aanbesteden van meerdere apparaten en het opstellen en aangaan van een raamovereenkomst.
22 Werkplek hardware	Deze investeringen zijn volgend op visie hybride werken.
22 Licenties Nvidia	Kosten zijn opgenomen in de exploitatie omdat het jaarlijkse gebruikerskosten zijn geworden. Krediet afgesloten bij de 3e tussenrapportage.
22 ESX hosts tbv servers	In 2022 was er mede gelet op de werkdruk en beperkte personele bezetting geen mogelijkheid om deze te vervangen. Daarom wordt dit in 2023 alsnog opgepakt.

