

Paragraaf E - Bedrijfsvoering



Algemeen

In deze paragraaf worden de belangrijkste ontwikkelingen en de stand van zaken binnen de gemeentelijke bedrijfsvoering beschreven.

Covid-19 zorgde wederom voor een bijzonder jaar

Net als in 2020 zorgde de coronapandemie ervoor dat 2021 een bijzonder jaar werd. De ambtelijke organisatie heeft net als in 2020 snel geschakeld tussen fysiek op kantoor werken, het digitale werken en het hybride werken.

Door de effecten van Corona op de samenleving zijn er door de gemeente Geertruidenberg net als in 2020 strategische uitgangspunten geformuleerd op basis van beleid en de op dat moment geldende maatregelen. Op basis daarvan zijn kritische bedrijfsprocessen gedefinieerd en is prioriteit gegeven aan diverse nieuwe regelingen die werden ingevoerd in het kader van Corona.

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 2021 kwam dit nadrukkelijk tot uiting en hebben we met trots kunnen constateren dat de omschakeling als organisatie tot weinig problemen heeft geleid en heel veel bestuurlijke thema's toch doorgang hebben kunnen vinden.

Daarnaast kunnen we constateren dat, door het thuiswerken en het feit dat we naast ons dagelijks werk ook een crisis moesten bestrijden, we in het kader van de ontwikkeling van de organisatie niet al onze ambities optimaal vorm hebben kunnen geven. In het kader van het opgavegericht werken in een zelf organiserend team hebben we eind 2021 wel een pilot gedraaid op het thema duurzaamheid. Met deze nieuwe werkwijze zijn in korte tijd een aantal mooie resultaten geboekt door het opgaveteam. De doorontwikkeling van de organisatie, waaronder het opgavegericht werken en zelf organiserende teams krijgen in 2022 verder vorm.

Krapte op de arbeidsmarkt

Ook onze gemeente heeft het afgelopen jaar te maken gekregen met de krapte op de arbeidsmarkt. Dit heeft direct effect gehad op het realiseren van bepaalde doelstellingen. Met name op het gebied van civiele techniek, sociaal domein, burgerzaken en HR is de spoeling op de arbeidsmarkt dun waardoor het vaak langer duurt voordat vacatures zijn ingevuld en daardoor taken blijven liggen. Hierdoor neemt de werkdruk voor overige medewerkers toe en hebben we lastige keuzes moeten maken. Het niet tijdig invullen van vacatures heeft ook effect gehad op het budget inhuur aangezien dit soms de enige mogelijkheid was om taken uit te voeren.

In deze huidige tijd hebben we ook gemerkt dat meerdere medewerkers van de gemeente Geertruidenberg zijn 'gevraagd' om elders te solliciteren waarbij vaak betere arbeidsvoorwaarden waaronder een hoger salaris en betere doorgroeimogelijkheden werden geboden. Als kleinere gemeente zijn dit vaak wel de redenen waarom medewerkers uiteindelijk bij ons vertrekken. Alles bij elkaar hebben deze ontwikkelingen ons voor keuzes gesteld binnen ons takenpakket. De verwachting is dat dit vraagstuk in 2022 zal toenemen of zal stabiliseren. Met de juiste aanpak op het gebied van strategische personeelsplanning verwachten we het komende jaar meer inzicht te krijgen in ons personeelsbestand en de mogelijkheden en onmogelijkheden van onze gemeentelijke organisatie als aantrekkelijk werkgever. De ontwikkelingen vanuit de landelijke CAO worden hier eveneens in meegenomen.

Het zijn en blijven van een aantrekkelijk werkgever blijft een grote uitdaging. Deze uitdaging speelt niet alleen in de gemeente Geertruidenberg maar uit zich bij alle organisaties. Om aantrekkelijk te zijn en blijven hebben we als organisatie onder andere in 2021 stappen gemaakt met een generiek

opleidingsplan en ruime mogelijkheden voor medewerkers om zichzelf te ontwikkelen. Bovendien hebben we een digitaal opleidingsplatform gelanceerd en hebben er diverse teamontwikkelingen plaatsgevonden.

Verkenning 2022-2026 Blik op de Toekomst

In 2021 is de 'Verkenning 2022-2026 Blik op de Toekomst' opgesteld. Met dit document geven we inzicht in de maatschappelijke opgaven die zowel op landelijk als gemeentelijk niveau voor ons liggen. In 2022 wordt dit document met de (nieuwe) raad gedeeld om maatschappelijke effecten te bepalen die we met deze opgaven willen bereiken in de komende vier jaar. Het denken vanuit opgaven staat niet op zichzelf. Enkele jaren geleden heeft de organisatie in het koersdocument al besloten dat we opgavegericht vanuit zelforganiserende teams met elkaar willen werken. De eerste stappen zijn hier inmiddels in gezet en dat werpt in een aantal gevallen al zijn vruchten af. Nu breekt de tijd aan om dit onderwerp verder uit te rollen. Met de 'Verkenning 2022 – 2026 Blik op de Toekomst' wordt de gemeenteraad gevraagd om samen met de organisatie op te trekken in het bepalen van de keuzes die gemaakt moeten worden.

Klachten

Onder klachten wordt verstaan: klachten ontvangen op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De klachten zijn gericht tegen gedragingen van (leden van) bestuursorganen en medewerkers.

Ontvangen in 2021	Ingetrokken in 2021	Afgehandeld in 2021	Besluit in 2021	Niet in behandeling genomen	Doorgestuurd naar andere organisaties	Af te handelen in 2022
39	0	16	11	1	1	10

16 klachten zijn in behandeling genomen en naar tevredenheid van de klager opgelost door de klachtbehandelaar, waardoor de klachten kunnen worden beschouwd als afgehandeld. Er zijn op 11 klachten nadere besluiten genomen: 5 maal is besloten de klachten ongegrond te verklaren en 6 maal is besloten de klachten gegrond te verklaren. Eén klacht is doorgestuurd naar een andere organisatie en één klacht is niet in behandeling genomen. Begin 2022 is er nog één klacht afgehandeld, en zijn er twee klachten gegrond verklaard. Dat betekent dat er nog 6 klachten in 2022 afgehandeld moeten worden. Geen enkele klacht is - voor zover nu bekend, want men heeft hiervoor één jaar de tijd - in tweede instantie bij de Nationale Ombudsman terecht gekomen.

Ter vergelijking, cijfers over 2016-2020

2020	2019	2018	2017	2016
25	17	14	26	15

Bezwaarschriften (Sociale kamer en Algemene kamer)

Bezwaarschriften worden voor advies voorgelegd aan de "Vaste commissie van advies voor bezwaarschriften". Uitzonderingen vormen bezwaarschriften op het gebied van belastingen en personele zaken.

Jaar	Totaal aantal bezwaarschriften	Sociale kamer: Werk, Inkomen en Zorg (WIZ)	Algemene kamer	Ingetrokken
2018	87	53	34	37
2019	83	41	42	24
2020	101	68	33	37 (27 WIZ en 10 Awb)
2021	57	28	29	21

Uit de cijfers blijkt een afname van het aantal bezwaarschriften in 2021. Met name in het derde kwartaal van het jaar stagneerde de ontvangst van bezwaarschriften. De afname geldt met name voor het aantal bezwaarschriften op het gebied van Werk, Inkomen en Zorg (WIZ) en is niet verklaarbaar. Wel zien wij vanaf eind 2021 een ingezette stijging van het aantal bezwaarschriften in verband met terugvorderingsbesluiten van verleende TOZO-uitkeringen. Doordat een groot aantal bezwaarschriften pas (ver) in het vierde kwartaal is ontvangen, volgt de afhandeling ervan in 2022.

Het merendeel van de bezwaarschriften op het gebied van WIZ is gericht tegen het opschorten, (gedeeltelijk) intrekken, of terugvorderen van een recht op bijstand. In de meeste gevallen wegens niet nakomen van de inlichtingenplicht, ook niet na een of meer hersteltermijnen. Er is over dit onderwerp landelijk een maatschappelijke discussie ontstaan. De wetgeving biedt de gemeenten echter geen ruimte voor proportionaliteit wanneer het recht op bijstand niet kan worden vastgesteld. Dit neemt niet weg dat al het mogelijke wordt gedaan om het recht op bijstand te kunnen vaststellen. De Toeslagenaffaire heeft als gevolg dat de behandeling van één bezwaarschrift is aangehouden tot nader bericht van de Belastingdienst. Een ander bezwaarschrift is aangehouden in afwachting van een nieuw primair besluit.

Door het toepassen van mediationvaardigheden en extra uitleg van het besluit, naast het op voorhand nog eens kijken naar het genomen besluit, kon ruim één derde van de bezwaarschriften worden ingetrokken en zijn onnodige of langlopende juridische trajecten vermeden.

Door de getroffen maatregelen in verband met corona heeft de Vaste commissie van advies voor bezwaarschriften een aantal maanden in 2021 niet fysiek vergaderd maar gebruik gemaakt van MS Teams. Er zijn bezwaarmakers die de voorkeur gaven aan een fysieke hoorzitting wanneer dit mogelijk was, waardoor de behandeling van het bezwaarschrift uitstel kreeg.

Totaal	Ingetrokken	(Kennelijk) Niet-ontvankelijk	Geground	Ongegrond	Aangehouden	In 2022 te behandelen
28	15	1	1	5	2	4
29	6	2	3	9	0	9

Personeel en organisatie

De ontwikkelingen in de samenleving vragen om een andere rol van de gemeente en een andere manier van werken van haar medewerkers. Het goed ondersteunen en faciliteren van deze veranderende rol is belangrijk. Dat gebeurt onder andere door in te zetten op het zijn van een wendbare organisatie door middel van opgavegericht werken en zelforganiserende teams.

Het HR-beleid draagt bij aan het realiseren van de strategie en visie van onze organisatie en het geven van handen en voeten aan de benoemde kernwaarden. Daarbij is het strategisch ontwikkelen van personeel én organisatie naast duurzame inzetbaarheid en vitaliteit een voorwaarde. Het opleiden en faciliteren van onze medewerkers hebben wij geborgd door het aanschaffen van een online leeromgeving (genaamd Talent Ontwikkel Platform). Hierin wordt naast de mogelijkheid tot opleiden ook een module voor onboarding aan medewerkers geboden. Dit platform zal in de komende periode verder ingericht en geïmplementeerd worden.

De krapte op de arbeidsmarkt zorgt ook binnen de overheid voor uitdagingen. In de regionale samenwerking is daarom een start gemaakt met werkateliers voor arbeidsmarktcommunicatie, hierin staat het werven en behouden van personeel centraal. Om jonge medewerkers aan te trekken is binnen de regio een samenwerkingsverband met de scholen opgestart.

Eigentijdse dienstverlening i.p.v. digitale dienstverlening

Zowel het dienstverleningsconcept als het gemeentelijk plan digitale dienstverlening zijn in 2021 door uw raad vastgesteld. Uitvoering is gegeven aan het vormgeven van burgerparticipatie bij de beleidsvoorbereiding, -uitvoering en –evaluatie. Ook zijn spelregels voor de inbreng van omwonenden opgesteld waaraan initiatiefnemers bij bouwontwikkelingen dienen te voldoen (dit in het kader van de Omgevingswet). De corona heeft impact gehad op onze gemeentelijke dienstverlening. We merken dat onze digitale dienstverlening een grote sprong voorwaarts heeft gemaakt. Desondanks blijft het persoonlijk contact met onze inwoners één van onze meest belangrijke uitgangspunten.

Planning en control

De planning en control cyclus (P&C-cyclus) voorziet het gemeentebestuur en de ambtelijke organisatie van actuele en volledige financiële informatie. Dit maakt het mogelijk om het gemeentelijke beleid op een optimale manier te ontwikkelen en uit te voeren. De gemeente Geertruidenberg wil een financieel gezonde gemeente zijn met een transparante en betrouwbare bedrijfsvoering. Onze P&C producten zijn hiervan een goed voorbeeld. In de begroting formuleren we onze doelen zo helder mogelijk en geven we aan wat we gaan doen om deze doelen te bereiken. Wij constateren dat zowel de ambtelijke als bestuurlijke organisatie steeds beter omgaat met budgetbeheersing. Uitzonderlijke incidentele afwijkingen zijn niet altijd voorspelbaar. Het financiële effect door Corona is nog steeds moeilijk in te schatten. Alle geledingen van de maatschappij zijn financieel getroffen. Ook de gemeente ontkomt er niet aan. Toch lijkt het erop dat de Coronapandemie niet heeft geleid tot meer uitgaven cq minder inkomsten. Het rekeningresultaat is namelijk aanzienlijk positiever dan verwacht. In hoeverre Corona van invloed is op het resultaat is ook moeilijk te meten. Inkomsten die niet zijn gerealiseerd worden niet geregistreerd en een mutatie in de uitgaven kan ook niet altijd gekoppeld worden aan Corona.

In de financiële administratie (boekhouding) zijn extra coderingen aangebracht op basis waarvan een indicatie kan worden verkregen welke uitgaven c.q. inkomsten aan Corona gerelateerd kunnen worden zodat er achteraf meer inzicht is in de effecten van de Corona crisis. In 2021 is aan uitgaven € 235.000 gecodeerd met de specifieke Coronacodering. Hiervan is € 46.000 inbegrepen voor Midzuid (waarvoor een specifieke uitkering is ontvangen). Resteert € 189.000 aan uitgaven met een Coronacodering.

Aan dit bedrag kan slechts een indicatieve waarde worden toegekend. Aangenomen mag worden, hoewel dit niet met harde cijfers kan worden aangetoond, dat de Coronalasten aanzienlijk hoger zijn. Immers, inkomsten die de gemeente niet ontvangt (zoals minder vergunningen, precario, toeristenbelasting, kwijtscheldingen) worden niet geregistreerd, maar zijn wel degelijk van grote invloed op de financiële huishouding van de gemeente. Ook uitgaven die hoger uitvallen binnen bestaande regelingen (zoals uitkeringen aan zelfstandigen of hogere subsidies) worden niet specifiek met een Coronacodering geboekt.

Het is dus erg moeilijk om de financiële effecten van de Coronapandemie in beeld te brengen. In 2022 zal via de IV-3 informatievoorziening een opgave worden gedaan op basis waarvan het Rijk mogelijk nog een vergoeding zal verstrekken. Hierover is op dit moment nog geen zekerheid.

In 2021 zijn de jaarrekening 2020 en de begroting 2022-2025 tijdig door de gemeenteraad vastgesteld. Ook zijn in 2021 een drietal Tussenrapportages voorgelegd. Alle begrotingswijzigingen, die het gevolg zijn van raadsbesluiten, zijn eveneens verwerkt in de primitieve begroting zodat de cijfers “begroting na wijziging” een juiste weergave geven van de begrotingsruimte. De financiële verordening met daarin o.a. spelregels over activeren, afschrijven, reserves en voorzieningen,

bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn geactualiseerd. Ook het Treasurystatuut is geactualiseerd.

In 2021 zijn ook de voorbereidingen getroffen om voor de producten van de P&C cyclus gebruik te gaan maken van specifieke software genaamd "Pepperflow". Met "Pepperflow" wordt het proces van de P&C producten gestroomlijnd en efficiënter ingericht. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de P&C producten te ontsluiten via een speciaal daarvoor ontwikkelde app. Het jaarverslag en de jaarrekening 2021 zijn de eerste P&C producten die met behulp van deze software zijn opgemaakt. De verdere implementatie van "Pepperflow" zal geleidelijk plaatsvinden. Na dit jaarverslag 2021 is de begroting 2023 -2026 het volgende P&C product wat met "Pepperflow" zal worden opgesteld.

Regionale samenwerking

Op diverse beleidsterreinen en binnen verschillende beleidsterreinen vindt samenwerking plaats met (buur)gemeenten op verschillende regionale niveaus.

In 2021 heeft een verkenning plaatsgevonden van een samenwerking tussen de Baronie-gemeenten. Deze samenwerking heeft vooral betrekking op de beleidsterreinen wonen en sociaal domein. Het is nog onduidelijk welke vorm deze samenwerking in de toekomst gaat krijgen.

