

Programma 6

Opgave Bestuur en Dienstverlening

6.1 Programmaplan

Omschrijving (toelichting)

6.3. Aanpak bestuur

Het programma is onderverdeeld in drie verschillende programmalijnen.

1. Klaar voor de toekomst

Samen met onze inwoners stellen we een nieuwe toekomstvisie op. (opvolger G-kracht)

De raad heeft aangegeven om de toekomstvisie pas in 2026, na de gemeenteraadsverkiezingen, bespreken. Voor de ontwikkeling van de organisatie is het wel van belang om de uitvoeringskracht van de organisatie in beeld te krijgen. Daarom voeren we de analyse nu wel uit, primair gericht op de benodigde ontwikkeling van de ambtelijke organisatie. Een onderzoek naar de uitvoeringskracht van onze organisatie vindt in 2024 en 2025 plaats. Het is een grote uitdaging om gekwalificeerd personeel te vinden die zich voor langere tijd wil binden. Ook de afgelopen jaren zijn vacatures ontstaan die lastig in te vullen zijn door hun specifieke karakter en de huidige krapte op de arbeidsmarkt. Extra inhuur was hierdoor noodzakelijk om de taken toch uitgevoerd te krijgen.

In het voorjaar van 2023 introduceerden we het programmatisch werken. Hier is ook de P&C-cyclus op ingericht. Langs de lijnen van de programma's kijken we naar maatschappelijke opgaven. Dit groeiproces is ingezet en zullen we in de komende jaren nog verder borgen. Vanuit het programmatisch werken groeien we ook in de samenwerking met andere partijen.

Als kleine gemeente dienen we prioriteiten te stellen voor wat betreft onze deelname aan verschillende regionale verbanden. Bestuurlijk en ook ambtelijk maken we hierbij keuzes. Per samenwerkingsverband streven we naar een coördinerend wethouder, die ondersteund wordt door een vakinhoudelijke medewerker.

We participeren in de nieuwe samenwerkingsverbanden binnen de Stedelijke regio Breda Tilburg (SRBT) en de Baronie-gemeenten. Daarbij zorgen we er zoveel mogelijk voor dat onze standpunten worden meegenomen. We participeren in de regio West Brabant (RWB), evenals in de regionale ontwikkelingen rondom Powerport Moerdijk.

2. Eén overheid

De vergaderstructuur is aangepast en we hanteren het BOB-model: de raad luistert – de raad debatteert – de raad besluit. De gemeenteraad heeft drie rollen: kaders stellen, controleren en vertegenwoordigen van het volk. Meer focus op kaderstelling leidt tot meer besturen op hoofdlijnen. Het is een doorlopend leerproces om te focussen op hoofdlijnen.

Het nieuwe vergadermodel geeft ruimte om inwoners meer te betrekken bij de besluitvorming. In de zomer van 2024 is de collegekamer geschikt gemaakt voor het uitzenden van vergaderingen in verband met de verbouwing van de ontvangsthal van het gemeentehuis.

Opgavegericht werken krijgt vorm binnen de programma's, waarbij we werken vanuit een zuiverder roloppvatting. Dit is een groeiproces. Een belangrijk element hierin is de betrokkenheid van de raad. We hebben hier al stappen in gezet, maar dit heeft nog zeker aandacht.

3. Betrouwbaar, toegankelijk en inclusief. We stellen samen met de gemeenteraad regels vast over burgerparticipatie, we verstevigen de relatie tussen college en gemeenteraad. We zetten sterker in op onze communicatie naar buiten, we investeren in dataverzameling en monitoring.

Voor het onderdeel burgerparticipatie verwijzen wij u naar 6.3 Aanpak dienstverlening waar specifiek hierop ingegaan wordt. Voor het verstevigen van de relatie tussen college en gemeenteraad verwijzen we u naar de tekstblokken '1. Klaar voor de toekomst' en '2. Eén Overheid'.

Communicatie naar buiten

Bij elk burgerparticipatie traject vindt intensieve communicatie plaats richting de stakeholders. Uiteraard zetten we ook in op de communicatie naar buiten, los van burgerparticipatie. We doen dit door middel van diverse projecten.

Dataverzameling en datagedreven werken

Datagedreven werken is in ontwikkeling. Voor de transformatie van het sociaal domein is gestart met een nulmeting om de actuele situatie van het programma Mens en Zorg in beeld te brengen. We maken zo veel mogelijk gebruik van bestaande gegevens, maar op onderdelen zullen we inspanningen moeten verrichten om aanvullende data te verzamelen.

6.3. Aanpak dienstverlening

Dienstverlening is en blijft mensenwerk. Ter ondersteuning kunnen verschillende tools worden ingezet, maar uiteindelijk speelt de ambtenaar en de bestuurder een belangrijke rol in het beeld dat inwoners en ondernemers hebben van de dienstverlening van de gemeente.

Programmalijnen

Het programma dienstverlening is opgebouwd langs drie programmalijnen.

1. Kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van onze dienstverlening;

Medio 2024 zijn we gestart met de verbouwing van de ontvangsthal en omliggende ruimten. Deze verbouwing zorgt ervoor dat de privacy van onze bezoekers beter wordt gewaarborgd. Bovendien zijn er meer ruimten voor overleggen met inwoners gecreëerd. Daarnaast is bij het Klant Contact Centrum (KCC) een extra werkplek gecreëerd, zodat bij verwachte drukte een extra KCC-medewerker de binnenkomende telefoontjes kan behandelen.

Onze medewerkers volgen vereiste opleidingen voor het uitoefenen van hun werkzaamheden, zodat ze deskundig advies kunnen verstrekken aan zowel onze inwoners, ondernemers en verenigingen als aan het college en de raad.

Na de zomer is ook gestart met het gebruik van 'Mijn WIZ' (Werk, Inkomen en Zorg). Hiermee kunnen uitkeringsgerechtigden digitaal hun uitkering bekijken, aanpassen en aanvullen. Dit systeem vervangt de arbeidsintensieve rechtmatigheidsformulieren ('Rofjes') die uitkeringsgerechtigden verplicht maandelijks moesten inleveren. Vanzelfsprekend hebben we ook ondersteuning geregeld voor uitkeringsgerechtigden die minder digitaal vaardig zijn.

2. Klantgerichtheid, we zijn dichtbij en weten wat er speelt;

Door andere prioriteitenstelling en beperkte capaciteit, zijn er in 2024 geen nieuwe servicenormen opgesteld. In 2025 gaan we daar wel mee aan de slag.

3. Betrekken inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners bij zaken, we doen het samen.

We hebben een projectgroep Participatie opgestart om participatie verder uit te rollen. We pakken meerdere trajecten aan volgens een nieuwe participatiemethodiek, het Relevant Gesprek. We evalueren de aanpak om hiervan te leren. Bij het project School en Wijk wordt de methode het Relevant Gesprek (zoals omschreven in de door de gemeenteraad vastgestelde nota burgerparticipatie) toegepast. Bij een aantal nog verder uit te voeren projecten wordt de genoemde methode ook toegepast.

Per participatietraject wordt inzichtelijk gemaakt wat de consequenties zijn, want het maakt nogal een verschil of de participatie bestaat uit louter informatie of dat er sprake is van coproduceren (onderdeel van de opdracht van de projectgroep).

6.2 Ontwikkelingen

In onderstaande tabel staan de begrote mutaties en de werkelijkheid t.o.v. voorgaande begrotingen/de kadernota. Voor detailinformatie verwijzen we naar het jaarrekening gedeelte.

Pr	Programmalijn	Omschrijving programmalijn	Begroting mutatie 2024	V/N	Werkelijk mutatie 2024	V/N
P6	Betrekken onze inwoners en maatschappelijke partners meer dan voorheen bij zaken die hen raken	Burgerparticipatie	15.000	N	12.000	N
P6	Brengen ons zaak en archiefsysteem over naar de "cloud"	Cloud eenmalige kosten	60.000	N	-	-
P6	Brengen ons zaak en archiefsysteem over naar de "cloud". Verhoging jaarlijks onderhoud	Cloud jaarlijkse kosten	15.000	N	-	-
P6	Totaal		90.000	N	12.000	N

Toelichting op de tabel

Burgerparticipatie

De komende jaren voeren we burgerparticipatie fasegewijs in en voor de diverse participatietrajecten zijn middelen noodzakelijk. Denk bijvoorbeeld aan extra

communicatiemateriaal, folders, de kosten voor bijeenkomsten, externe deskundigheid op specifieke onderwerpen etc.

In 2024 hebben we diverse trainingen georganiseerd om extra deskundigheid te organiseren op dit vlak. Daarnaast hebben we diverse communicatiematerialen ten behoeve van participatietrajecten aangeschaft.

Zaak- en archiefsysteem overbrengen naar de cloud

We gaan de continuïteit van ons zaak- en archiefsysteem verbeteren door die in de cloud te zetten. Nieuwe versies van software komen steeds meer beschikbaar als 'cloud-dienst'. Wanneer we nu niet naar de cloud gaan moet er sowieso een update komen van ons zaak- en archiefsysteem. De kosten van die update zijn ongeveer even hoog als de overstap naar de cloud. Op een later moment moeten we dan alsnog de overstap maken naar de cloud met de bijbehorende kosten. Vandaar dat het verstandig is om nu de overstap naar de 'cloud' te maken. De eenmalige kosten van € 60.000 worden gedekt uit de vrije algemene reserve.

De implementatie van ons zaak- en archiefsysteem in de cloud is gestart met een Europese aanbesteding. De doorlooptijd van aanbesteding en implementatie is langer dan verwacht waardoor realisatie nu in 2025 gepland is. Budget is in de najaarsnota doorgeschoven naar 2025.

6.3 Beleidsindicatoren

Hoe gaan we dat meten?

Strategisch doel	Beleidsindicatoren	Begroting 2024	Jaarrekening 2024
Bestuur			
a. Inzicht in toekomstscenario's			
b. Als college en raad één overheid			
c. Betrouwbaar, toegankelijk en continu werken aan inclusiviteit	Score vertrouwen in overheid	17% heeft heel veel vertrouwen; 34% weinig tot geen vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd.	In 2024 is dit niet gemeten.
Dienstverlening			
a. Kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van de dienstverlening	Score (digitale) dienstverlening (burgerpeiling)	algemene dienstverlening gem. 6,49; digitale dienstverlening gem. 6,58	In 2024 is dit niet gemeten.
	Daling aantal klachten t.o.v. 2022		31 klachten in 2024. 22 klachten minder t.o.v. 2022 (53).
b. We zijn dichtbij en weten wat er speelt	Score klanttevredenheid/waardering inwoners (burgerpeiling)	waardering inspanningen gemeente gem. 6,37	In 2024 is dit niet gemeten.
c. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners betrekken bij zaken die hen raken	Aantal betrokken inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners		Per participatietraject is er de mogelijkheid om inzicht te krijgen in het aantal deelnemers van bijvoorbeeld enquêtes, vragenlijsten en informatieavonden.

Wettelijke beleidsindicatoren

Voor het programma bestuur en dienstverlening zijn geen wettelijke beleidsindicatoren.

6.4 Risico's

Om goed inzicht te krijgen in de effecten van al onze inspanningen is het verzamelen van data belangrijk. Daar zijn we nog niet goed op ingericht. Data gedreven werken is in ontwikkeling. We maken zo veel mogelijk gebruik van bestaande gegevens, maar op onderdelen zullen we inspanningen moeten verrichten om aanvullende data te verzamelen.

De werkdruk neemt toe als gevolg van tekort aan personeel en taken die op onze gemeente afkomen (o.a. implementatie wet- en regelgeving). Van gemeenten wordt steeds meer gevraagd op het vlak van dienstverlening (digitaal en persoonlijk contact).

Voor programma 6 hebben we geen aanvullingen op de geformuleerde risico's.
--

6.5 Investeringsen

Voor het programma Bestuur en Dienstverlening zijn geen investeringen voorzien.

6.6 Lasten en Baten per programma

Lasten en Baten

In onderstaande tabel zijn, overeenkomstig de BBV voorschriften en gespecificeerd per taakveld, de lasten en baten van het programma opgenomen. Als gevolg van de weergave in een veelvoud van € 1.000 kunnen er in de tabel afrondingsverschillen zitten.

Programma 6 Bestuur en Dienstverlening (bedragen x € 1.000)

LASTEN

TV	Omschrijving	Jaarrekening 2023	Begroting 2024 Primitief	Begroting 2024 Na wijziging	Jaarrekening 2024	Vershil	V/N
0.1	Bestuur	1.521	1.582	1.615	1.991	376	N
0.2	Burgerzaken	800	866	999	965	-34	V
1.1	Crisisbeheersing en brandweer	1.377	1.671	1.676	1.677	1	N
1.2	Openbare orde en veiligheid	423	512	520	503	-17	V
Programma 6 Bestuur en Dienstverlening		4.121	4.631	4.810	5.136	326	N

BATEN

TV	Omschrijving	Jaarrekening 2023	Begroting 2024 Primitief	Begroting 2024 Na wijziging	Jaarrekening 2024	Vershil	V/N
0.1	Bestuur	223	0	0	0	0	-
0.2	Burgerzaken	254	352	440	490	-50	V
1.1	Crisisbeheersing en brandweer	44	10	10	13	-3	V
1.2	Openbare orde en veiligheid	15	10	10	9	1	N
Programma 6 Bestuur en Dienstverlening		536	372	460	512	-52	V

Totaal van bestemming

TV	Omschrijving	Jaarrekening 2023	Begroting 2024 Primitief	Begroting 2024 Na wijziging	Jaarrekening 2024	Vershil	V/N
0.10	Mutaties reserves Lasten	0	0	0	0	0	-
0.10	Mutaties reserves Batens	0	0	0	0	0	-
Programma 6 Bestuur en Dienstverlening - Bestemming		0	0	0	0	0	-

Totaal resultaat

Omschrijving	Jaarrekening 2023	Begroting 2024 Primitief	Begroting 2024 Na wijziging	Jaarrekening 2024	Vershil	V/N
Totaal Lasten	4.121	4.631	4.810	5.136	326	N
Totaal Batens	536	372	460	512	-52	V
Totaal Reserves	0	0	0	0	0	-
Saldo Programma 6 Bestuur en Dienstverlening	3.585	4.259	4.350	4.624	274	N

