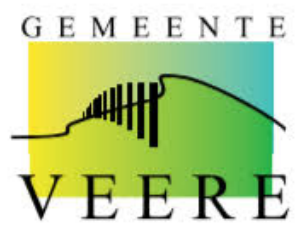


0. Bestuur en ondersteuning



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

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

Omschrijving (toelichting)

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.

Kwaliteit (indicator)



Kwaliteit (toelichting)

De Rekenkamercommissie voerde onder meer onderzoeken uit naar dienstverlening en participatie. We stelden een gecombineerd plan van aanpak op. We deelden dit plan, samen met een eerste versie van een uitvoeringsprogramma, met de gemeenteraad.

De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer treedt later, nu naar verwachting op 1 januari 2024, in werking. Werkzaamheden die we moeten uitvoeren schuiven dus door naar 2023. Omdat bijvoorbeeld ook de Omgevingswet later in werking treedt, is het soms lastig om voldoende capaciteit beschikbaar te stellen.

Wat gaan we hiervoor doen?

0.032 We breiden onze dienstverlening uit, kwantitatief en kwalitatief.

Omschrijving (toelichting)

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)

Kwaliteit (indicator)



Tijd (indicator)



Geld (indicator)



Kwaliteit (toelichting)

Inwoners en ondernemers maken onverminderd veel gebruik van het digitale kanaal. We zien bij enkele Burgerzaken producten structureel percentages "self-service" van rond de 80 of soms zelfs daarboven. Het gaat dan bijvoorbeeld om het melden van een verhuizing of het doen van een aangifte overlijden.

We ontvangen maandelijks gemiddeld ruim 400 elektronische formulieren. Die formulieren vinden hun weg richting een mailbox of een informatiesysteem. Er kwamen ook weer nieuwe formulieren beschikbaar op de website.

In 2022 vernieuwden we op onze website de digitale producten- en dienstencatalogus.

De Omgevingswet treedt op 1 januari 2024 in werking. We zijn druk bezig met de voorbereidingen, onder meer door te oefenen. Bijvoorbeeld door deelname aan een zogenaamde "werkplaats" samen met andere Zeeuwse overheden. Zo leren we elkaar maar ook het landelijke digitale stelsel (DSO) beter kennen. Het DSO is nog steeds in ontwikkeling. Dat zorgt voor een behoorlijke dynamiek. Ook zijn we volop bezig met het invoeren van een nieuwe informatiesysteem voor Vergunningen, Toezicht en Handhaving. Dat systeem gaat in 2023 "live" en speelt straks ook een belangrijke rol in de processen van de nieuwe Omgevingswet.

Vanaf september voerden we weer onderzoeken uit naar beleid en dienstverlening: Burgerpeiling, Ondernemerspeiling en Klanttevredenheidsonderzoek Balie. De resultaten zijn begin 2023 bekend.

D0.02 We versterken de betrokkenheid van inwoners.

Omschrijving (toelichting)

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

Kwaliteit (indicator)



Kwaliteit (toelichting)

Liep mee in het proces met betrekking tot de nieuwe participatienota als toegelicht onder maatregel 0.034.

Wat gaan we hiervoor doen?

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

Omschrijving (toelichting)

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.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (indicator)



Geld (indicator)



Kwaliteit (toelichting)

Digitale kanalen.

Over 2022:

- bezochten 234.100 bezoekers onze website
- volgden 5.500 personen ons via twitter
- volgden 4.500 personen ons via facebook
- volgden 3.700 personen ons via instagram
- volgden 3.800 personen ons via linkedin
- reageerden we 1.700 keer op een whats-app bericht
- waren er 2.300 mensen geabonneerd op onze wekelijkse digitale nieuwsbrief.

Klare taal.

De training van medewerkers op klare taal hebben we structureel in ons opleidingsplan ingebed.

Persvoorlichting.

We hebben een persnummer geïmplementeerd waarop we goed (telefonisch) bereikbaar zijn voor de pers.

Uitzenden raads- en commissievergaderingen.

In 2022 volgden 8.400 mensen onze uitzendingen in beeld en geluid van de raads- en commissievergaderingen live/achteraf. Binnen dit aantal nam ten opzichte van het voorgaande jaar het aantal luisteraars af en het aantal kijkers toe.

Participatie.

We voerden de (inmiddels vorige) participatienota uit. We maakten een nieuwe participatienota die de raad in december vaststelde.

Communicatieframes.

Met betrekking tot projecten werkten we ook in 2022 met communicatieframes die vooraf bepalen met wie, op welke momenten en hoe we in elke projectfase communiceren.

Communicatieplan.

Het maken van een algemeen communicatieplan volgt logischerwijs op het vaststellen van de participatienota en is dus doorgeschoven naar de eerste helft van 2023.

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

Omschrijving (toelichting)

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.

Kwaliteit (indicator)



Kwaliteit (toelichting)

Om deze doelstelling te bereiken, stelden wij een plan van aanpak op. Wij bespraken dit met de gemeenteraad en spraken af dat wij het plan voor één verbonden partij zouden uitwerken. Vanwege andere prioriteiten is dit verschoven in de tijd. Na aantreden van de nieuwe gemeenteraad was de behoefte om eerst de nieuwe raadsleden bij te praten over verbonden partijen in zijn algemeenheid voordat we het plan verder zouden uitwerken. Hiervoor is een raadsinformatiebijeenkomst gepland begin 2023.

Wat gaan we hiervoor doen?

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

Omschrijving (toelichting)

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.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (indicator)



Geld (indicator)



Kwaliteit (toelichting)

In 2022 kwam een geactualiseerd rapport van de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten (VZG) uit waarin afspraken staan over het samenwerken met gemeenschappelijke regelingen. Het bestuur van de VZG stelde het rapport vast en verzocht de gemeentes om de acties tot uitvoering te brengen. Daarnaast bracht de Raad voor het Openbaar Bestuur het rapport 'Droomland of Niemandland' waar uitgangspunten worden geformuleerd voor het besturen van regio's. Beide rapporten geven aanleiding om het plan van aanpak te herzien.

Vanwege het aantreden van een nieuwe gemeenteraad in 2022 werkten wij het Governance model voor verbonden partijen niet verder uit. Wij stelden een raadsinformatiebijeenkomst voor om de gemeenteraad bij te praten en afspraken te maken over het vervolg. Deze raadsinformatiebijeenkomst is in januari 2023 ingepland.

Beleidsindicatoren

Nr	Indicator	Eenheid	Bron	Jaar waarop cijfer betrekking heeft	Cijfer Veere	Cijfer Zeeland
1	Formatie	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2022	9,52	n.b.
2	Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	2022	8,85	n.b.
3	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen begroting	2022	€ 938	n.b.
4a	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom	Eigen begroting	2022	28%	n.b.
4b	Externe inhuur	Totale kosten inhuur externen	Eigen begroting	2022	€ 3.960.887	n.b.
5	Overhead	% van de totale lasten	Eigen begroting	2022	13%	n.b.

Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Primitieve begroting 2022	Begroting na wijziging 2022	Realisatie 2022	Resultaat 2022
Baten				
0.1 Bestuur	0	0	0	0
0.2 Burgerzaken	262	324	312	12
0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden	37	19	9	9
0.63 Parkeerbelasting	6.305	6.972	7.069	-96
Totaal Baten	6.603	7.314	7.389	-75
Lasten				
0.1 Bestuur	1.568	1.679	1.917	-237
0.2 Burgerzaken	677	776	755	21
0.3 Beheer en overige gebouwen en gronden	123	232	207	25
0.63 Parkeerbelasting	58	61	60	1
Totaal Lasten	2.426	2.748	2.939	-191
Gerealiseerd resultaat	4.177	4.566	4.450	116

Financiële analyse

Hieronder treft u een overzicht per taakveld aan met afwijkingen groter dan € 25.000.

Taakveld	Resultaat	V/N
<p><u>Bestuur</u></p> <p>Het taakveld bestuur heeft een tekort van € 237.500. Grote mutaties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is mede door de wisselingen in het college en het vertrek van de burgemeester een extra dotatie gedaan aan de wachtgeldvoorziening • Daarnaast is er door een stijging van de rekenrente een bedrag vrijgevallen uit de pensioenvoorziening voor wethouders, waar aanvankelijk een storting was begroot • Verder hebben we een teruggave ontvangen van teveel afgedragen werknemersverzekeringen in de periode 2017-2022 • Tenslotte is er ten onrechte teveel aan salarissen en vergoedingen geraamd voor de gemeenteraad en de griffie wat tot een overschot leidt. 	744 304 184 60	N V V V
<p><u>Burgerzaken</u></p> <p>Op het taakveld burgerzaken is sprake van een overschot van € 9.100. Er zijn geen afwijkingen groter dan € 25.000 te melden.</p>		
<p><u>Beheer en overige gebouwen</u></p> <p>Op het taakveld burgerzaken is sprake van een overschot van € 15.300. Er zijn geen afwijkingen groter dan € 25.000 te melden.</p>		
<p><u>Parkeerbelasting</u></p> <p>Het taakveld parkeerbelasting heeft een overschot van € 97.500.</p> <p>Ten opzichte van de bij de 2e bestuursrapportage opgestelde prognose is er een meeropbrengst van € 96.000. Dit wordt veroorzaakt door een meeropbrengst van fiscale boetes en vergunningen van € 188.000. Daar tegenover staat onder</p>	96	V

andere een lagere opbrengst uit de automaten van € 92.000 door een mindere maand september.		
---	--	--

Prioriteiten

In onderstaande tabel zijn de eenmalige prioriteiten weergegeven (x € 1.000)

Omschrijving prioriteit	Begroot	Realisatie Toelichting
Budget verkiezingen griffie	20	20 Budget benut.

Investeringen

Er hebben geen investeringen plaatsgevonden op dit programma.

