

Voortgang 2020 beleidsopgaven Programma Bestuur en Dienstverlening

Beleidsopgave Dienstverlening

Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Toelichting	Status
We stellen de klant centraal; we voldoen aan de behoefte en verwachting van de klant, of we overtreffen deze zelfs. Wij zijn dichtbij en toegankelijk; de gemeente is voor iedereen plaats- en tijdsonafhankelijk herkenbaar, bereikbaar en betrouwbaar door optimale online dienstverlening terwijl telefonisch en fysiek contact mogelijk blijft. Wij zijn betrokken; inwoners, ondernemers, instellingen, bezoekers en belanghebbenden voelen zich welkom, ervaren dat de gemeente er voor hen is, en voelen zich gehoord en begrepen. Wij organiseren samen dienstverlening; een continue verbetering van de kwaliteit en bedrijfsvoering van de gemeente brede dienstverlening. Wij hebben deskundige, professionele medewerkers; medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om binnen hun handelingsruimte het verschil te maken in dienstverlening, om een prettige klantervaring tot stand te brengen bij de klant; zij willen dit continu verbeteren. Dat gedreven dienstverlening; wij gebruiken digitale gegevens om de kwaliteit van onze dienstverlening actueel in beeld te hebben en om onze dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren.	Op basis van de visie Dienstverlening Steenbergen wordt een Uitvoeringsprogramma Dienstverlening opgesteld. Het uitvoeringsprogramma geeft inzicht in maatregelen die de gemeente moet nemen om de ambitie te kunnen waarmaken, al dan niet samen met de inwoners, ondernemers, bezoekers, verenigingen, instellingen of belanghebbenden.	Het uitvoeringsprogramma Dienstverlening is in juli 2020 door het college vastgesteld en ter kennisname gebracht van de gemeenteraad. In de Perspectiefnota 2020 is geanticipeerd op financiële ruimte voor de uitvoering ervan, en verwerkt in de begroting. Doordat de voorbereiding van het uitvoeringsprogramma langer heeft geduurd, zal de financiële reservering voor 2020 niet volledig ingezet worden. Hierdoor zal ca. € 40.000 in 2020 vrijvallen.	 Afgerond

Beleidsopgave Organisatieontwikkeling

Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Toelichting	Status
Een gezonde balans tussen de inhoudelijke ambitie, de benodigde personele capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) en het geld (de beschikbare budgetten)	Wij brengen de komende jaren de capaciteit van vaste medewerkers zowel kwantitatief als kwalitatief op het gewenste niveau.	Al in 2019 is de organisatie begonnen om de personeelscapaciteit zowel kwantitatief als kwalitatief op het gewenste niveau te brengen. Dit is een traject van meerdere jaren en zal naar verwachting in 2023 zijn afgerond.	 Op schema
	Afbouw van inhuur-, advies- en "overige" kosten.	De afbouw van advies- en overige kosten' is in kader van het project 'transparantie in budgetten' al meegenomen in de begroting 2020. Verdere aanscherping wordt gezocht in het kader van de begroting 2021. In het begin van de transitieperiode 2020-2023 zal nog een piek in inhuur zijn, om vervolgens af te nemen ten gunste van de vaste formatie. Door de huidige arbeidsmarkt zijn sommige relevante functies moeilijk invulbaar. Ook is soms een tijdelijke kwalitatieve impuls nodig voor een primair werkproces of project. In deze gevallen blijft inhuur van belang om zorg te dragen voor continuïteit van werkprocessen en kwaliteit van resultaten. Om de inzet van inhuur van personeel transparant af te wegen en inzichtelijk te houden, wordt het vastgestelde Beleidskader Inhuur Derden gehanteerd.	 Op schema
	Uitvoeren van een vitaliteitsregeling.	De vitaliteitsregeling is in november 2019 vastgesteld. De regeling is inwerking getreden met ingang van 2 januari 2020 voor de duur van twee jaar. Gedurende deze periode kunnen medewerkers die voldoen aan de criteria zich inschrijven voor de regeling. Per 1 augustus 2020 hebben dertien medewerkers zich aangemeld voor de regeling.	 op schema

Wat mag het kosten?

PROGRAMMA 5:	BESTUUR & DIENSTVERLENING			Specificatie TR *	
Taakveld	Begroting 2020 na wijziging	Mutatie TR * inclusief reserve	Nieuwe raming 2020	Budget-mutatie	Mutatie reserve
BESTUUR	-1.682.409	-	-1.682.409	-	-
OVERHEAD	-8.493.167	-11.629	-8.504.796	56.875	-68.504
BURGERZAKEN	-594.232	40.000	-554.232	40.000	-
TREASURY	35.877	-	35.877	-	-
ALGEMENE UITKERING EN OVERIGE UITKERINGEN GEMEENTEFONDS	36.833.267	387.695	37.220.962	387.695	-
OZB WONINGEN	2.515.540	-15.000	2.500.540	-15.000	-
OZB NIET-WONINGEN	1.951.174	-	1.951.174	-	-
BELASTINGEN OVERIG	188.513	-	188.513	-	-
OVERIGE BATEN EN LASTEN	-395.333	-	-395.333	-	-
SUBTOTAAL	30.359.230	401.065	30.760.295	469.570	-68.504
MUT. RES. PROGR. BESTUUR & DIENSTVERLENING	1.115.748	68.504	1.184.252	-	68.504
TOTAAL	31.474.978	469.570	31.944.548	469.570	-
* de totale mutatie TR is gespecificeerd in de laatste twee kolommen (budget en reserve mutaties)					