

1. Inleiding

Bestuur en Dienstverlening gaat over de relatie van de gemeente met onze inwoners, ondernemers, medewerkers en samenwerkingspartners. Het gaat hierbij om overheidsparticipatie (het ondersteunen van initiatieven vanuit de bevolking en bedrijfsleven), dienstverlening, onze eigen organisatie en om de samenwerking met andere gemeenten en organisaties. De manier van communiceren is hierbij een belangrijk aspect.

2. Portefeuillehouders

- Burgemeester Ruud van den Belt
- Wethouder Esther Prent
- Wethouder Kees Gommeren
- Wethouder Nadir Baali

3. Onze ambitie

Voor dit programma zijn geen nieuwe collegeprioriteiten opgenomen. Wij zetten de lijn voort die is ingezet. Vanuit het programma Organisatieontwikkeling dat eind 2023 is afgerond houden we onze organisatiedoelen voor ogen en continueren we een aantal projecten:

- Strategische HR agenda
- Doorontwikkeling van de Bedrijfsvoering
- Datamanagement & analyse

4. Welke acties pakken we op binnen bestaand beleid?

Dienstverlening

Om adequaat te reageren op diverse ontwikkelingen op het gebied van wet en regelgevingen op het vlak van elektronische dienstverlening blijft de gemeente werken aan een eigentijdse dienstverlening, continue professionalisering en doorontwikkeling van het applicatielandschap. Dit doen we op basis van de door de raad in 2019 vastgestelde Visie Dienstverlening en het bijbehorende uitvoeringsprogramma.

Met ingang van 1 januari 2024 treden verschillende wetten in werking die vooral van invloed zijn op de digitale dienstverlening en contacten. We willen hieraan stapsgewijs invulling geven maar zijn hierbij deels afhankelijk van derde partijen, zoals Equalit en de VNG.

Naast de wettelijke ontwikkelingen wordt er vooral geïnvesteerd in de doorontwikkeling van de zogenoemde omnichannelstrategie; het gebruik van verschillende communicatiekanalen. Daarnaast is het de bedoeling dat we meer inzicht aan onze inwoners, ondernemers en bezoekers gaan geven wat zij van ons mogen verwachten en uiteraard gaan we toetsen (op basis van onze servicenormen) in hoeverre we hier zelf aan voldoen. Dit doen we met klanttevredenheidsonderzoeken. In 2023 is gestart met uitvoering te geven aan de motie van Gewoon Lokaal om in begrijpelijke taal te communiceren (B1-niveau). Deze activiteiten lopen ook in 2024 nog vol op door.

Onze digitale dienstverlening gaan we verder uitbreiden waarbij we alle producten (voor zover wettelijk toegestaan) digitaal gaan aanbieden op basis van en in binnen de kaders van geldende wetgeving zoals Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer. Hierbij wordt ook aangesloten bij de stapsgewijze omvormingen in het kader van de invoering van de Omgevingswet (1 januari 2024), waarbij ook de meldingen en vergunningsaanvragen in het kader van de APV worden meegenomen.

De ontwikkeling van onze dienstverlening kent nauwe raakvlakken met het traject Datamanagement. Met gebruik van de juiste data zijn we in staat om onze dienstverlening snel en tijdig bij te sturen. Om onze klanten integraal in beeld te houden en de voortgang van lopende zaken te monitoren, kiezen we voor een klantcontactstelsel.

De concrete actie voor 2024 zijn:

- We herijken het uitvoeringsprogramma dienstverlening.
- We geven uitvoering aan de motie begrijpelijke taal.

Doorontwikkeling van onze organisatie is een continue proces

We staan niet stil, we zijn continu bezig om ons te ontwikkelen. Organisatieontwikkeling is een continue proces, want de wereld om ons heen verandert ook voortdurend, en met de afronding van het programma Organisatieontwikkeling eind 2023 beleggen we in 2024 de doorlopende projecten in de organisatie. We pakken door op wat we met elkaar hebben ingezet.

Structuur

We starten 2024 met een compleet managementteam met vaste concernmanagers. De structuur van de afdelingen is neergezet conform het Inrichtingsplan en de verfijning ronden we voorjaar 2024 af. Dit doen we op basis van een in 2023 gestarte personeels schouw en benchmark, zodat we de komende jaren goed in beeld blijven houden of onze formatie en passen bij onze gemeentelijke kenmerken en opgaven.

Externe ontwikkelingen

De huidige arbeidsmarkt maakt dat het vinden, binden en boeien van personeel een grotere uitdaging is. Om voldoende en kwalitatief toereikend personeel te werven en te behouden, is in 2023 geïnvesteerd in thema's als binden & boeien en werving & selectie. Daar gaan we in 2024 mee door. Wij zijn zichtbaar in de regio en onze positionpaper (zie Collegeprioriteit Economische Kracht) helpt ons de juiste keuzes te maken op welke borden we kunnen schakelen. Steenberghe heeft wat te bieden als werkgever; dat moeten we uitdragen. We hebben wat te bieden op de diverse beleidsvelden en zeker ook op de bedrijfsvoeringsonderdelen. Door te investeren in de basis hebben we beter inzichtelijk op welke onderdelen we kansen kunnen pakken met elkaar. Bedrijfsvoeringskaders zorgen voor duidelijke structuur in de organisatie en door kwalitatieve impulsen in de domeinen HR, communicatie, facilitaire zaken, WOZ en Informatie is de Bedrijfsvoering een eenduidige en betrouwbare partner voor de reguliere werkzaamheden en de ontwikkelprojecten.

Kwalitatieve impuls

Het opleiden en ontwikkelen van onze medewerkers blijft een belangrijk speerpunt. Nu en, in de toekomst wil de gemeente immers over een kwalitatief goed personeelsbestand beschikken dat past bij de wettelijke taken en bestuurlijke ambities: 'de juiste medewerker, die op de juiste plek op het juiste moment de juiste dingen doet'. Het strategisch opleidingsplan is gericht op het ontwikkelen van eigentijdse vaardigheden die nodig zijn om de gemeentelijke opgaven te realiseren en daarnaast op het up-to-date houden van kennis en vaardigheden om het dagelijks werk te kunnen doen.

Slim samenwerken

Goede dienstverlening aan inwoners en professionele ondersteuning van het bestuur staan voorop. Door de coronacrisis is versneld ontdekt hoe we op andere manieren slim kunnen samenwerken. Er is een mix ontstaan van werken op kantoor en thuis. De uitgangspunten voor hybride en slim samenwerken zijn ondersteunend hieraan.

Slim samenwerken betekent ook kansen zien in de regio op het gebied van samenwerking en het verminderen van kwetsbaarheden. Bijvoorbeeld op het gebied van personele vraagstukken.

De concrete acties voor 2024 zijn:

- Strategische personeelsplanning;
- Binden, boeien, werving & selectie;
- Strategisch opleidingsplan;
- Continueren van het doorlichten van onze processen en werkinstructies;
- Invoeren van contractbeheer;
- Een rechtmatige en doelmatig inkoop- en aanbestedingsproces;
- Invoering van een programma- en projectenadministratie.

Deze onderwerpen worden verder toegelicht in de paragraaf Bedrijfsvoering.

Datamanagement- en analyse

De gemeente heeft een schat aan informatie op vele uiteenlopende terreinen. Wij zien in toenemende mate de behoefte om met behulp van deze informatie te sturen op onze maatschappelijke opgaven en organisatie. In 2023 is het plan datamanagement & analyse opgesteld met een visie op datamanagement en een plan van aanpak voor het opzetten van een data management team bij onze gemeente. In 2024 focussen we ons op het op orde krijgen van de interne data processen. Indien er data voor handen is, zal er op analyseren van data worden ingezet. Gelden uit het opleidingsbudget zullen worden ingezet om te trainen op een aantal sleutelrollen. Ook maken we in 2024 inzichtelijk hoe we de verdere datamanagement organisatie gaan uitrollen vanaf 2025.

De concrete actie voor 2024 zijn:

- Het op orde krijgen van de interne dataprocessen;
- Inzichtelijk maken hoe we de verdere datamanagement organisatie gaan uitrollen vanaf 2025.

ICT

Vanuit het samenwerkingsverband Equalit (samen met 10 andere gemeenten) worden landelijke ontwikkelingen in gezamenlijkheid (op)gevolgd. Op basis van een genomen besluit door de gemeentesecretaressen vanuit de deelnemers wordt verder gewerkt aan verdere applicatieharmonisatie (zoveel mogelijk met één en dezelfde applicatie werken). Zowel nieuwe (landelijke/gezamenlijke) initiatieven als lokale initiatieven (vanuit de lokale roadmap ICT) worden tijdens het projectenportfoliomanagementoverleg besproken waarbij vooral het capaciteitsvraagstuk van belang is. We merken meer en meer dat enerzijds de ontwikkelingen in een steeds hoger tempo voorbijkomen en anderzijds dat de capaciteit, zowel bij de gemeenten, bij Equalit als bij leveranciers, in toenemende mate onder druk staat. Dit vraagt om weloverwogen keuzes waarbij vroeg of laat gerealiseerd moet worden dat zaken niet tijdig gerealiseerd kunnen worden. Ook vraagt dit veel van de medewerkers die iedere keer met aanpassingen geconfronteerd worden in hun werkomgeving. De digitaal vaardige medewerker wordt van steeds groter belang.

Vanuit de leveranciersmarkt wordt de druk op gemeenten fors opgevoerd door in een relatief kort tijdsbestek (vaak binnen 1 jaar) aan te geven dat updates voor applicaties vaak als laatste worden uitgebracht voor installatie op eigen servers. Het cloud-only beleid leidt ertoe dat er in rap tempo verSaaS (applicaties in de cloud bij de leverancier) moet worden. Voordeel is dat het technisch applicatiebeheer bij de leverancier ligt en dat altijd met actuele applicaties wordt gewerkt. Groot nadeel is echter wel de forse toename van de hostingkosten.

In 2024 zal het nieuwe werkplekconcept van Equalit vorm gaan krijgen. In 2023 is een aanvang met de ontwikkeling gemaakt. Voor Steenbergen valt dit moment gunstig uit omdat rond mei 2025 de vaste werkplekken vervangen dienen te worden. Door de migratie in mei 2020 en de samenloop met de Covid-periode heeft dit voor Steenbergen tot extra kosten geleid: vaste werkplekken vanuit de migratie en onvoorzien extra notebooks voor medewerkers om op afstand te kunnen werken. Vanuit het nieuwe werkplekconcept vanuit Equalit hopen we hier op een efficiëntere wijze een slag in te kunnen maken.

5. Binnen welke beleidskaders handelen we?

Beleidskader (verordening of beleidsnota)	Opgesteld in jaar
Verordening burgerinitiatief	2002
Inspraakverordening	2003
Verordening referendum	2006
Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid (213a GW)	2008
Verordening fractieondersteuning	2009
Verordening commissie bezwaarschriften	2015
Financieringsstatuut	2016
Reglement van orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad van de gemeente Steenbergen 2017	2017
Visie Veerkrachtig Bestuur in de Brabantse Wal	2017
Convenant samenwerking Brabantse Wal	2017
Communicatiebeleidsplan 2017 Communicatie is alles, alles is communicatie	2017
Nota Risicomanagement	2017
Nota reserves en voorzieningen	2017
Organisatieverordening	2018
Archiefverordening	2018
Aanwijzingsbesluit wet Markt en Overheid	2018
Plan van aanpak kerngericht werken en Overheidsparticipatie	2018
Visie dienstverlening gemeente Steenbergen	2019
Verordening op de uitgangspunten voor het financieel beleid, alsmede de regels voor het financieel beheer en voor de inrichting van de financiële organisatie van de gemeente Steenbergen (financiële verordening)	2020
Gemeentebreed Informatieveiligheidsbeleid	2020
Nota waardering en afschrijving vaste activa	2020
Uitvoeringsnota inkoopbeleid 2022	2021
Controleverordening (213 GW)	2021
Verordening rekenkamercommissie	2021
Privacybeleid 2021-2024	2021
Diverse belastingverordeningen	2022