Registratienummer: **23466** / 23468

Raadsvoorstel

Datum vergadering:	16 maart 2023
Agendapunt:	13
Onderwerp:	Programmaplan dienstverlening Vaststellen van de 7e begrotingswijziging 2023
Portefeuillehouder:	Waarnemend Burgemeester Walraven en wethouder Tielemans

Heesch, 31 januari 2023

Inleiding
Elke dag werken medewerkers van de gemeente Bernheze met elkaar om onze inwoners een goede dienstverleiding te bieden. Medewerkers zetten zich hiervoor in en werken met een 'dienstverleningshart', daar zijn wij trots op. Als gemeente willen we het goede doen voor én met de samenleving. Hiervoor is een sterke organisatie nodig die in verbinding staat met de omgeving én waar de dienstverlening centraal staat. In Terug naar de Kern (2020-2022) is eerst gefocust op de doorontwikkeling van de organisatie, om een basis te leggen waarmee we kunnen bouwen aan onze dienstverlening. Nu is het tijd om onze blik naar buiten te richten en te werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening, zodat we nu én in de toekomst aangesloten blijven bij de leefwerelden van inwoners, ondernemers en maatschappelijk partners en we dienstverlening bieden die past bij hun behoeftes.

Uit de verkiezingsprogramma's, het bestuursprogramma en de raadsbijeenkomst op 31 oktober 2022 blijkt dat werken aan de kwaliteit van dienstverlening een belangrijk onderwerp is voor het college en de gemeenteraad. Met het programma dienstverlening geven we uitvoering aan de prioriteit die aan dienstverlening is gesteld en de wens om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Wij kijken terug op een succesvolle raadsbijeenkomst, op 31 oktober 2022. In deze bijeenkomst heeft u, als gemeenteraad, uitgebreide input en kaders gegeven op het werken aan onze dienstverlening. U heeft ons op het hart gedrukt om vooral aan de slag te gaan. We hebben dit concreet opgepakt door te werken aan het verbeteren van onze bereikbaarheid. Meer informatie hierover vindt u in de bijlage.

Daarnaast zijn wij voortvarend aan de slag gegaan het verder brengen van de programmaplan. Tijdens de raadsbijeenkomst kondigden we aan een startnotitie te zullen schrijven, maar gezien uw rijke input en gesprekken in de organisatie hebben wij een programmaplan kunnen schrijven. Dit programmaplan leggen wij aan u voor als formeel startpunt van het programma dienstverlening. Met het programmaplan kunnen wij de voortvarendheid vasthouden in het werken aan onze dienstverlening en een extra impuls geven aan een 'Gewoon Goed Geregelde' dienstverlening in Bernheze.

Voorstel

1. Vast te stellen het 'programmaplan dienstverlening' met de programmalijnen:
    - Beleving
    - Digitalisering
    - Procesoptimalisatie

2. In te stemmen met het vormen van een bestemmingsreserve programma dienstverlening ad.€600.000 en deze ten laste te brengen van de reserve nog nader te bestemmen;

3. Het college van B&W te mandateren voor het beschikken over de bestemmingsreserve programma dienstverlening;

4. De structurele investering in de kwaliteit van de dienstverlening ad. €100.000 (2x €50.000) meenemen in de integrale afweging van de kadernota 2024 - 2027

Argumenten

1.1 Momenteel zijn we niet altijd voldoende in staat om aan te sluiten bij de verwachting van inwoners over onze dienstverlening

Onze huidige dienstverlening is vaak vormgegeven vanuit organisatieperspectief en sluit daarmee onvoldoende aan bij het inwonersperspectief. De behoefte en verwachtingen van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijk partners is de afgelopen jaren veranderd. Zij verwachten meer van dienstverlenende organisaties, zeker op het gebied van (klant)beleving en digitalisering. Gezien landelijke ontwikkelingen op het vlak van (digitale) dienstverlening en de veranderende behoefte van inwoners, zal in de toekomst het gat tussen de verwachting van onze inwoners en de dienstverlening die wij bieden, groter worden.
Een Gewoon Goed Geregelde dienstverlening draagt bij aan de 'zorgzame woon- en leefgemeente' die de gemeente Bernheze graag wil zijn. Door te investeren in het werken aan onze dienstverlening zorgen we er voor dat we, nu en in de toekomst, betere aansluiting vinden bij de behoefte van onze inwoner en beter in kunnen spelen op veranderingen in deze behoefte. De investering die we nu doen draagt niet alleen bij aan een verbetering op de korte termijn, maar zorgt er voor dat we in de toekomst bij kunnen blijven op landelijke ontwikkelingen, wetgeving en de veranderende behoefte en verwachtingen van onze inwoners.

1.2 *Om te voldoen aan wetgeving over (digitale) dienstverlening is het noodzakelijk om de komende jaren extra te investeren in onze (digitale) dienstverlening*

De afgelopen jaren heeft er veel ontwikkeling plaatsgevonden van digitale dienstverlening bij overheden. De VNG en het Rijk schrijven steeds meer standaarden en verplichtingen voor aan gemeente als het gaat om digitalisering van de dienstverlening. In 2024 treedt de Wet Modernisering Bestuurlijk Elektronisch verkeer in werking. Deze wet schrijft voor dat elke inwoner of ondernemer digitaal contact kan leggen met de gemeente voor producten of diensten die de inwoner/ondernemer nodig heeft. Naast wettelijke verplichtingen op het gebied van digitalisering van onze dienstverlening zien we dat het Rijk en de VNG digitale dienstverlening bij gemeenten stimuleren. We zien dat deze ontwikkelingen steeds sneller gaan en elkaar blijven opvolgen. Digitalisering is onderdeel geworden van gemeentelijke dienstverlening. Onze dienstverlening, organisatie en informatievoorziening is nog onvoldoende ingericht en ontwikkelt om mee te kunnen in de verandering. Dit vraagt op korte termijn om een investering in digitalisering van producten en diensten en het in beeld brengen van de nodige aanpassingen in onze informatievoorziening, organisatie en processen.

1.3 Door het werken aan onze dienstverlening te coördineren vanuit een programma kunnen we integraal en als gehele organisatie werken aan de ontwikkeling van onze dienstverlening.

Werken vanuit een programmastructuur zorgt voor één centrale aansturing en coördinatie op het werken aan onze dienstverlening, waarin het overzicht op (het geheel van) de ontwikkelingen wordt bewaakt. De omvang en de complexiteit van de opgave vraagt een centrale aansturing, zodat we kunnen werken aan een algehele verbetering van onze dienstverlening, met als resultaat een eenduidige en herkenbare dienstverlening in de gemeente Bernheze.
Het programma biedt de kaders en randvoorwaarden waarbinnen we kunnen werken aan onze dienstverlening. Het faciliteert de organisatie zónder de verantwoordelijkheid van de dienstverleningswerkzaamheden over te nemen van de organisatie. De werkwijze maakt ons wendbaar, waardoor we flexibel en proactief kunnen reageren op ontwikkelingen en dat wat belangrijk is voor de gemeente Bernheze. Met de drie programmalijnen houden we overzicht op het geheel en houden we ons doel voor ogen.

2.1. Naast beschikbare budgetten vraagt deze kwaliteitsimpuls van onze dienstverlening een extra financiële investering

We willen snel van start met het verbeteren van onze dienstverlening. We maken hiervoor gebruik van bestaande budgetten. Deze budgetten zijn echter niet toereikend om op korte termijn de kwaliteitsimpuls te geven die we willen. Door gebruik te maken van een bestemmingsreserve kunnen we gedurende de periode 2023 – 2025 investeren in onze dienstverlening.

2.2. Een bestemmingsreserve voor de periode 2023 – 2025 geeft ons de gelegenheid om aan te sluiten bij ontwikkelingen in de dienstverlening

De complexiteit en omvang van het werken aan onze dienstverlening, en de daarvoor gekozen werkwijze, zorgen ervoor dat er geen exacte kosten- en tijdsplanning te maken is. We voorzien dat er noodzakelijke investeringen zijn. Deze kosten zijn ingeschat op 600.000 voor de periode 2023 – 2025. Wij verwachten dat het vooral gaat om kosten rondom het digitale landschap en procesoptimalisatie. Door het vormen van een bestemmingsreserve hebben wij de mogelijkheid om de vaart erin te houden en aan te sluiten bij dat wat er vanuit het programma nodig is.

3.1 Door het college te mandateren waarborgen we de voortvarendheid in het programma

Om de voortvarendheid in het programma te behouden is het wenselijk dat het college van B&W gedurende het programma kan beschikken over de bestemmingsreserve programma dienstverlening. De gemeenteraad blijft actief geïnformeerd over de uitgave in het programma dienstverlening. Het programmaplan biedt de kaders waarbinnen de bestemmingsreserve ingezet kan worden.

4.1. Het werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening is een meerjarig traject. Dit vraagt om structurele investeringen en daarmee om een integrale afweging

Het werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening vraagt meerdere jaren. Een aantal investeringen hierin zijn van structurele aard. De investeringen in dienstverlening dienen dan ook vertaald te worden in de kadernota en begroting van 2024 en verder. De meerwaarde van de incidentele investering vanuit de bestemmingsreserve programma dienstverlening is gekoppeld aan het opnemen van de structurele investeringen in onze dienstverlening in de begroting van 2024.

Risico's

Incidentele baten en lasten

We vragen in dit raadsvoorstel tot het vormen van een bestemmingsreserve programma dienstverlening ter dekking van incidentele kosten, om snel een kwaliteitsimpuls te geven aan de kwaliteit van dienstverlening. Wij stellen in dit voorstel voor om de kosten van de kwaliteitsimpuls te dekken uit incidentele middelen (reserve). De kostenpost van €600.000 bestaat uit eenmalige bedragen die we voor de periode 2023-2025 verwachten uit te geven. De aard van inzet van de middelen (bijv. Personele kosten) kunnen er echter toe leiden dat de kosten alsnog als structureel moeten worden aangemerkt wat begrotingsruimte vraagt.

Structurele kosten

Deze impuls gaat gepaard met structurele kosten. Het integrale afwegingsmoment hiervoor volgt bij de kadernota/begroting 2024. De mate waarin we de kwaliteit van onze dienstverlening daadwerkelijk verbeteren, is afhankelijk van het honoreren van de structurele investering bij de begroting 2024 en verder.

Kosten en dekking

We kiezen voor een pragmatische en actiegerichte werkwijze. Waarbij we vanuit de omvang van de opgave en de complexiteit nog niet planmatig kunnen inschatten welke activiteiten we wanneer ondernemen en wat hier precies de financiële consequenties van zijn. Vandaar dat we gedurende het programma willen werken met een bestemmingsreserve. Daarnaast vraagt het programma dienstverlening om een structurele investering die ter afweging wordt ingebracht bij de kadernota/begroting 2024. In de reguliere P&C-cyclus verantwoorden wij de uitgaven en leggen eventuele bijstellingen voor.

We maken vanuit het programma gebruik van budgetten die reeds beschikbaar zijn via de huidige begroting 2023. Het gaat om de budgetten flexibiliteit en innovatie. Organisatieontwikkeling onvoorzien, opleiding en ontwikkelbudget en monitoringbudget Dit gaat om een totaal bedrag van € 131.123 voor 2023. Zie tabel in het programmaplan hoofdstuk 5 financiën voor nadere uitwerking.

Naast de reeds beschikbare budgetten hebben we extra budget nodig om impuls te geven aan de kwaliteit dienstverlening. Hiervoor vormen we een bestemmingsreserve programma dienstverlening van €600.000 ten laste van de reserve nader te bestemmen voor de jaren 2023 – 2025. De bestemmingsreserve programma dienstverlening biedt flexibiliteit die aansluit bij de gekozen werkwijze. Op deze manier kunnen we de noodzakelijke impuls geven, aansluitend bij de ontwikkeling van de dienstverlening. Wij voorzien nu voornamelijk kosten gerelateerd aan het digitale landschap en procesoptimalisatie. Zie onderstaande tabel voor nadere uitwerking en verwachting voor de aankomende jaren.

	2023	2024	2025
Onderzoek digitale landschap i.r.t. wetgeving en dienstverlening	€ 120.000		
Advies/onderzoek procesoptimalisatie	€ 100.000		
Implementatie digitalisering kwaliteitslag vanuit het programma i.s.m. team Informatievoorziening (capaciteit voor 32u in de week gedurende 1 jaar)		€ 180.000	
Implementatie procesoptimalisatie (zowel intern als externe capaciteit 8 tot 16 u in de week gedurende 1 jaar)		€ 150.000	€ 50.000
Totaal	**€ 220.000**	**€ 330.000**	**€ 50.000**

Wij verwachten dat deze ontwikkeling structurele (meer)kosten met zich meebrengt in beheer van onze (digitale) dienstverlening, ad.€100.000 (2x €50.000)

	Structureel begroting 2023	Structureel begroting 2024	Structureel begroting 2025
Beheerkosten digitalisering Om uitvoering te geven aan het programma dienstverlening, o.a. applicaties en software, website, ter ondersteuning van dienstverlening 2024 2025		€ 50.000	€ 50.000 € 50.000

Mogelijke kosten en investeringen voor 2026 en verder zijn nog niet duidelijk op dit moment. Zodra dit meer concreet is verwerken we dit in de reguliere P&C-cyclus.

Vervolg
Na het vaststellen van het programmaplan en toekennen van het bijbehorende budget starten we met de uitvoering van het programma dienstverlening.

Evaluatie
Het programma dienstverlening, en de dienstverlening zelf, worden op verschillende manieren geëvalueerd. Na vaststelling van de programmaplan starten we met een nulmeting op ons KCC en de dienstverlening in algemeen, om een beeld te vormen waar we staan als het gaat om de kwaliteit van onze dienstverlening en de beleving daarvan. Daarnaast willen we blijvend inzicht in de kwaliteit van onze dienstverlening. In het programma werken we aan monitoring en evaluatie van de dienstverlening door ervaringsonderzoeken. We worden ondersteund door een onderzoeksbureau dat onze eigen medewerkers gaat trainen in de komende tijd om zelf deze onderzoeken uit te voeren. Op deze manier kunnen wij blijven onderzoek doen naar de beleving van onze dienstverlening. Daarnaast richten wij (werk)processen zo in dat deze (sturings)informatie opleveren. Hiermee monitoren we zowel het programma dienstverlening als de kwaliteit van onze dienstverlening.

De gemeenteraad informeren we via de reguliere momenten in de P&C-cyclus. Naast de reguliere P&C-cyclus informeren wij u via NTI's en blijven wij met u in gesprek. Door u op deze wijzen te informeren sluiten we het beste aan bij de pragmatische en actiegerichte werkwijze in het programma.

Bijlage(n): De bijlage(n) zijn digitaal beschikbaar.

- Programmaplan dienstverlening
- Toelichting bereikbaarheid verbeteren 2022/2023 en bijbehorende visual
- Uitgangspunten 'Gewoon Goed Geregeld'

Burgemeester en wethouders,

Peggy Hurkmans
secretaris

Antoine Walraven
waarnemend burgemeester