



Kadernota 2022

Algemene beleidsmatige en financiële kaders

Definitief vastgesteld Dagelijks Bestuur d.d. 24 februari 2021

Inhoudsopgave

1. Het Servicecentrum MER in samenhang: algemene kaders.....	3
2. Het Servicecentrum MER in samenhang: financiële kaders.....	8

1. Het Servicecentrum MER in samenhang: algemene kaders

Wat willen we bereiken?

Onze visie: professionals in dienstverlening dichtbij

Onze 5 ambities:

1. klantgerichtheid
2. kwaliteit
3. kosten-efficiëntie
4. kwetsbaarheids-vermindering
5. couleur locale

Wat gaan we daarvoor doen in 2022?

Algemeen

Naar een professionele dienstverleningsstandaard

Na de conclusie van de vier besturen, eind 2019, dat de vier dienstverleningsvisies weliswaar overeen komen maar dat er in de praktijk aanzienlijke verschillen zijn qua inrichting en uitvoering, is de ontwikkeling ingezet door de vier organisaties om processen en systemen te uniformeren, zodat de dienstverlening verbeterd en gemoderniseerd wordt. Deze ontwikkeling gaat in 2022 door.

Om onze professionele dienstverleningsstandaard steeds te verbeteren:

- Zijn we op het gebied van bedrijfsvoering initiërend op de inhoud en sturend op het proces;
- Investeren we in de gezamenlijkheid, en de governance van de vier organisaties;
- Zetten we het benchmark instrument verder in om scherp aan de wind te blijven zeilen.

Gezamenlijke doorontwikkeling (digitale) dienstverlening

Samen met de gemeenten wordt er nagedacht hoe de toegang tot onze producten en diensten voor klanten verbeterd en versneld kan worden. Dit doen we op een uniforme manier, zonder het gemeentelijk gezicht te verliezen. Het gaat hierbij om toegang via het telefonische, post en fysieke kanaal. Daarnaast willen wij onze dienstverlening ook steeds meer digitaal aanbieden. Daar is steeds meer vraag naar en dit leidt ook tot een verbetering van efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening. Projecten hiertoe zijn al gestart (omgevingswet) of zullen starten in 2021 en kunnen naar verwachting geïmplementeerd worden vanaf medio 2021/2022. Over deze projecten moet nog besluitvorming plaatsvinden, maar hierbij kan gedacht worden aan het burgerportaal Sociaal Domein en het routing van het telefoniekanaal.

Doorontwikkeling sturingsinformatie

Stuurinformatie draagt sterk bij aan een betere sturing op de organisatiedoelen en het beter en periodiek informeren van het bestuur en de gemeenteraden, opdat zij hun rol goed kunnen vervullen. Periodieke en goede stuurinformatie kan er uiteindelijk toe bijdragen dat er meer vertrouwen bij het bestuur van het SC-MER en dat van de gemeenten ontstaat. In 2020 is gestart met het project ontwikkeling van SC-MER brede uniforme stuurinformatie. Dit zal leiden tot een verdere professionalisering van de sturingsinformatie in 2022. Vanaf 2022 zijn er middelen beschikbaar voor informatiemanagement (informatie-analist en data specialist).

Programma specifieke punten

Programma Omgevingsdienst

Omgevingswet – DSO (landelijke voorziening) en Squit2020

Naar verwachting treedt op 1 januari 2022 de Omgevingswet in werking. Deze wet richt zich op de fysieke leefomgeving. Dat is breder dan ruimtelijke ordening. Ook milieu, natuur, cultureel erfgoed, water, lucht, bodem en gezondheid behoren ertoe. Alle activiteiten die gevolgen hebben voor de fysieke leefomgeving vallen onder de wet. De Omgevingswet faciliteert ook sociaal-domein-doelen. Denk aan de relatie tussen fysieke leefomgeving en sociale cohesie, inclusieve samenleving, gezondheid, veiligheid. De reikwijdte van de nieuwe wet is groot en raakt veel beleidssectoren.

De invoering van de wet vraagt een andere manier van werken binnen het SC-MER én de deelnemende gemeenten. Er komt meer ruimte voor particuliere ideeën en er is meer ruimte voor lokale afweging. Overheden zullen gaan werken vanuit een meer samenhangende benadering van de fysieke leefomgeving en zullen daarbij meer de samenwerking moeten gaan zoeken.

Zij moeten een omgevingsvisie vaststellen en het nieuwe omgevingsplan is breder van scope dan de huidige bestemmingsplannen. In bepaalde gevallen moeten processen van vergunningverlening sneller worden afgerond, van 26 naar 8 weken. Tijdig starten met ontdekken wat er anders moet en kan is dan ook een must.

Met de komst van de Omgevingswet gaan ook de drie landelijke voorzieningen (Activiteitenbesluit Internet Module (AIM), het Omgevingsloket Online (OLO) en Ruimtelijkeplannen.nl (RP.nl)) op in het nieuwe Omgevingsloket van het Digitaal Stelsel Omgevingswet Landelijke Voorziening (DSO-LV). Bevoegde gezagen en hun uitvoeringpartners moeten aansluiten op dit nieuwe DSO-LV. Het DSO-LV voorziet in twee hoofdfuncties: het ontsluiten van informatie over de fysieke leefomgeving en het kunnen indienen van verschillende typen aanvragen en meldingen bij het bevoegd gezag.

Op 1 januari 2022 moeten we niet alleen zijn aangesloten op het DSO, maar zal ook de nieuwe VTH-applicatie Squit2020 voor de Omgevingsdienst operationeel moeten zijn. Deze nieuwe applicatie wordt momenteel ingericht en getest vanuit een provinciale projectgroep SGIV, die dit project begeleidt voor (nagenoeg) alle Limburgse gemeenten. De verwachting is dat de Omgevingsdienst in april 2021 'live' gaat met Squit2020. Samen met de voorbereidingen op de komst van de Omgevingswet zorgt dit voor de stevige uitdaging, waarbij de verstoring voor de reguliere klantprocessen zo klein mogelijk moet worden gehouden.

Bij deze ontwikkelingen is het noodzakelijk om met de vier organisaties samen op te trekken en hierbij naar procesharmonisatie toe te werken, volgens de LEAN gedachte, bij de inrichting van de nieuwe software voor de Omgevingsdienst en de aansluiting op dit nieuwe DSO-LV. Dit vindt plaats onder regie van de MER-brede projectgroep Omgevingswet en de projectgroep Squit2020 bij de Omgevingsdienst, onder verantwoordelijkheid van de stuurgroep.

Wetsvoorstel 'Kwaliteitsborging voor het bouwen' (WKB)

Een flinke impact op de werkzaamheden van de Omgevingsdienst zal ontstaan door inwerkingtreding van de Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen (WKB). Met de WKB wordt beoogd de kwaliteitsborging in de bouw te verbeteren. Dit wordt gerealiseerd door onder andere de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor het voldoen aan bouwregelgeving in handen te leggen van private partijen.

Onderdelen van het wetsvoorstel zijn:

- Kleine bouwwerken en verbouwingen vrij van toets Bouwbesluit 2012.
- De gemeente controleert of een aannemer werkt met een goedgekeurde methode voor

- kwaliteitsbewaking.
- De toetsing aan het Bouwbesluit 2012 van nieuwbouw en verbouw bij de vergunningverlening door de gemeente vervalt.
- Private partijen ontwikkelen methodes voor kwaliteitsbewaking om te zorgen dat aannemers zich houden aan de bouwtechnische eisen uit het Bouwbesluit 2012.
- Een onafhankelijke publieke toelatingsorganisatie oordeelt of een voorgestelde methode voor kwaliteitsbewaking voldoet aan de eisen.

De inwerkingtreding van deze wet is gekoppeld aan de inwerkingtreding van de Omgevingswet en dus voorzien voor 1 januari 2022.

De Omgevingsdienst is gestart met de voorbereidingen voor het uitvoeren van één of meerdere pilots om de effecten van de WKB te kunnen simuleren (impact analyse). Op die manier zullen de gevolgen van de wet in beeld worden gebracht en kunnen er tijdig maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze nieuwe wettelijke regeling adequaat uit te voeren.

Omdat de Omgevingsdienst werkt met de zogenaamde flexibele schil - om te voldoen aan de vraaggestuurde dienstverlening – zullen de personele gevolgen naar verwachting beperkt blijven.

Programma Sociaal Domein

Inwerkingtreding nieuwe Inburgeringswet (ingangsdatum 01-01-2022)

Met de nieuwe Inburgeringswet komen de taken op het gebied van begeleiding en taalonderwijs van nieuwkomers (statushouders) opnieuw bij de gemeenten te liggen. De voorbereidingen voor de implementatie van de Inburgeringswet worden in regionaal verband opgepakt, waarbij de verwachting is dat de uitvoerende taken vanuit de gemeenten overgedragen zullen worden aan het SC MER. Hierover dient apart besluitvorming plaats te vinden, omdat dit een nieuwe taak betreft met financiële gevolgen. De afspraken hierover en eventuele financiële en formatieve gevolgen zullen worden meegenomen in het Uitvoeringsprogramma Sociaal Domein en in de begroting, of worden via een begrotingswijziging voorgelegd.

Decentralisatie beschermd wonen

Per 2022 wordt beschermd wonen overgeheveld van de centrumgemeenten naar alle gemeenten. De centrumgemeenten blijven verantwoordelijk voor bestaande cliënten. De nieuwe cliënten vallen vanaf dat moment onder de verantwoordelijkheid van alle gemeenten. Over de eventuele doordecentralisatie van de maatschappelijke opvang naar alle gemeenten zal op basis van een evaluatie over vier jaar een beslissing worden genomen.

Ter voorbereiding op de toekomstige taken is er in de regio een pilot gestart, waarin klantmanagers kennis en ervaring opdoen in de toegang beschermd wonen. Nog niet duidelijk is of in de regio gekozen wordt voor lokaal, subregionaal of regionaal indiceren.

Ondersteuning ondernemers / zzp'ers

Gezien de Corona maatregelen alsmede de economische malaise heeft het kabinet ervoor gekozen om ondernemers / zzp'ers financiële ondersteuning te bieden, ondermeer via de Tozo-regeling. Deze regeling loopt in ieder geval door tot 1 juli 2021 en wellicht langer. Ondanks de financiële ondersteuning bestaat de verwachting dat een aantal ondernemers / zzp'ers het wellicht niet gaat redden. Voor deze doelgroep is daarom op het niveau van de Arbeidsmarktregio Midden Limburg een plan van aanpak in voorbereiding om waar nodig ook begeleiding naar ander werk of werk in een andere sector te bieden. Deze taak zal naar verwachting bij het SC MER, in samenwerking met het WSP Roermond worden belegd. Ook hiervan zullen de afspraken en eventuele financiële en formatieve gevolgen worden meegenomen in het Uitvoeringsprogramma Sociaal Domein en in de Begroting SC MER.

Uitbreiding klanttevredenheidsonderzoeken i.r.t. kwaliteitsverbetering

Met de doorontwikkeling van onze processen via de Lean-methodiek is het meten van de klanttevredenheid een standaardonderdeel geworden in het Wmo-proces. Na afhandeling van de aanvraag nemen we contact op met de klant om te informeren naar de tevredenheid over de geboden oplossing van zijn/haar probleem en over de geboden dienstverlening. In de processen van Werk & Inkomen is dit eveneens in voorbereiding, waardoor klanten in de volle breedte van onze dienstverlening kunnen uitspreken hoe tevreden ze zijn en welke verbetermogelijkheden zij zien. De informatie die wij op deze manier ontvangen analyseren wij en zetten wij vervolgens in voor de verdere verbetering van onze kwaliteit.

Verdeelsleutel in 2022 volledig gebaseerd op output

Waar de verdeelsleutel van de kosten voor Sociaal Domein in 2021 nog is gebaseerd op een combinatie van output, inwoneraantal en historische inbreng, wordt dit vanaf 2022 volledig gebaseerd op output, conform de systematiek T-2, dus concreet voor 2022 op de realisatiecijfers van 2020. Ook zal steeds meer outputsturing plaatsvinden.

Programma Bedrijfsvoering

UP Bedrijfsvoering 2022

Hetgeen sinds jaar en dag gebruikelijk is voor de Omgevingsdienst en Sociaal Domein, namelijk het opstellen van een uitvoeringsprogramma, zal in 2022 ook voor de eerste keer voor Bedrijfsvoering plaatsvinden.

Faciliteren thuiswerken (na corona)

Door de coronacrisis werken medewerkers zoveel mogelijk thuis. Steeds meer is er het besef dat dit geen tijdelijke situatie is. We verwachten dat ook na de coronapandemie het thuis werken blijvend zal zijn. Over de exacte invulling hiervan en de eventuele consequenties voor de inrichting van de gemeentekantoren en facilitering van medewerkers bij hun thuiswerkplek zal verdere besluitvorming plaats vinden.

Rechtmatigheidsverantwoording

Op basis van het rapport 'Vernieuwing van de begroting en verantwoording van gemeenten' van de commissie Depla legt het DB in de jaarrekening verantwoording af over de rechtmatigheid met ingang van het verslagjaar 2021 (jaarrekening 2021) of verslagjaar 2022 (jaarrekening 2022), afhankelijk van de wetswijziging.

Dit betekent dat het DB zelf verantwoordelijk wordt voor het afgeven van een rechtmatigheidsverklaring en verschuift de controleverklaring van de jaarrekening van de accountant naar het Servicecentrum zelf. De externe accountant (BDO) krijgt hierdoor een andere rol.

De ontwikkelingen van de laatste jaren zorgen ervoor dat het meer dan ooit van belang is grip te hebben op de interne processen en de bijbehorende financiële huishouding. Dit is een uitdaging, maar dit biedt ook kansen. De implementatie van de 'Rechtmatigheidsverantwoording' pakken de MER-gemeenten en het SC MER gezamenlijk middels een projectgroep op.

Doorontwikkeling sturingsinformatie: HRM softwarepakket

In 2021 wordt het proces om te komen tot betere managementgegevens / sturingsinformatie doorgezet. Het streven is om tijdig inzicht te hebben in personele kosten en inhuur.

Het huidige contract met de E-HRM leverancier Centric nutten we uit tot 1 januari 2023 en we zorgen voor vervanging van het E-HRM systeem per 1 januari 2023 via een aanbestedingsprocedure. Dit geeft het SC MER de kans en mogelijkheid om de tevredenheid met de huidige leverancier en diens service te evalueren waarmee een afweging kan worden gemaakt over een nieuwe pakketkeuze. Hierbij kunnen we onze gezamenlijke wensen (genereren betere managementgegevens, dashboards, meer managing self service) inbrengen. Hiervoor worden de wensen bij de vier organisaties geïnventariseerd voor aanpassing, uitbreiding en/of verbetering van de dienstverlening. Deze wensen zullen worden meegenomen bij de aanbesteding van een nieuwe personeels- en salarispakket.

Doorontwikkeling Informatisering

Het team werkt (evenals in 2021) in 2022 aan het realiseren van het in augustus 2020 vastgestelde bedrijfsplan informatisering. In dat plan wordt de doorontwikkeling vormgegeven langs meerdere sporen:

1. Meer kwaliteit leveren door:

- a. investeren in de kennis/kunde en houding/gedrag van management en medewerkers van het team informatisering.
- b. de uitvoering en borging van de 20 verbeteracties zoals die zijn genoemd in het Verbeterplan Archiefbeheer dat eind 2020 is vastgesteld. Dit plan werkt aan een structurele verbetering van archiefbeheer bij de 4 MER-organisaties.
- c. meer initiërend te zijn op inhoud en meer sturend op het proces, met name op het vlak van informatiebeleid en -beveiliging, zodat de MER-organisaties maximaal ontzorgd worden.
- d. gebruik makend van gegevens uit gemeentelijke bestanden betrouwbare periodieke rapportages op te stellen, zodat (bij)sturing beter en eerder mogelijk is en beleidskeuzes beter onderbouwd worden.

2. Efficiënter werken:

- a. in het cluster informatiebeheer als het gaat om de postregistratie en -behandeling, archiefbeheer en informatieverstrekking (opvragingen) uit het archief. Hiervoor worden in 2021/2022 meerdere projecten uitgevoerd waaronder de slimme scanstraat, centraliseren van de postkamer, vervanging van analoge door digitale archiefbescheiden, lean maken van de post- en archiefprocessen, digitalisering van de postprocessen aan de voorkant (d.m.v. webformulieren en zogeheten e-diensten) en continue doorontwikkeling van het zaakgericht werken. De realisatie van deze projecten moet per 2022 leiden tot inkrimping van de bezetting van de cluster met 5 fte t.o.v. 2021.
- b. in het cluster informatie- en communicatietechnologie door – als vervolg op het project SHIFT – verdergaand te harmoniseren in apparatuur, programmatuur en werkprocessen over de werkorganisaties, zodat de beheerkosten teruggebracht worden.

2. Het Servicecentrum MER in samenhang: financiële kaders

Inleiding

In deze paragraaf worden de financiële kaders neergezet. We kiezen ervoor om de lijn van de kaders 2021 door te zetten in 2022. Een aantal kaders zijn nieuw. Ten aanzien van de kostenverdeelsleutel worden nieuwe afspraken gepland.

Nieuwe kostenverdeelsleutel bedrijfsvoering in ontwikkeling

De colleges van de deelnemende gemeenten hebben in 2018 overeenstemming bereikt over de kostenverdeelsleutels voor hun bijdrage aan het SC MER. De totale lasten (kosten) en baten (inkomsten) staan niet ter discussie. Het gaat hier om de verdeling van de bijdragen aan deze kosten door de deelnemende gemeenten. Eind 2020 is de kostenverdeelsleutel bedrijfsvoering ter discussie gesteld omdat deze kostenverdeelsleutel niet kan worden toegepast, omdat de informatie over de output niet beschikbaar is.

Voor de begroting 2022 wordt een nieuwe kostenverdeelsleutel ontworpen door de deelnemende gemeenten met ondersteuning van het SC-MER.

Loonkosten op basis van functieboeken

Vanaf 2020 hebben we een realistische financiële basis voor de toekomst gelegd door de personeelsbegroting op basis van de functieboeken te begroten, gewaardeerd tegen het maximum functieschaal. Deze lijn wordt in 2022 doorgetrokken.

Buffer voor inhuur capaciteit bij ziekte

Vanaf 2020 volgt het SC-MER de landelijke Personeelsmonitor Gemeenten (A+O fonds gemeenten) voor wat betreft het budget dat kan worden aangewend om in te huren bij langdurig ziekteverzuim. Ook in 2022 volgen we de landelijke personeelsmonitor.

Weerstandvermogen met classificatie voldoende

Ook het weerstandsvermogen van het SC-MER blijft conform de aanwijzingen van onze toezichthouder een aandachtspunt. Dit weerstandvermogen is substantieel verbeterd doordat vanaf 2020 aan de programma's omgevingsdienst, sociaal domein en bedrijfsvoering een stelpost onvoorzien van € 50.000 is toegevoegd en middels BW 2021-1 structureel extra middelen beschikbaar zijn gesteld voor het bedrijfsplan Informatisering.

Daarnaast zal de implementatie van de doorontwikkeling, leiden tot een aanzienlijke verlaging van de risico's die het SC-MER loopt. Dit neemt niet weg dat bij het optreden van echt grote risico's de gemeenten zullen worden gevraagd om bij te springen.

Direct productieve uren

Ook in 2022 werken we met 1400 direct productieve uren vanwege eenduidigheid en consistentie.

Uurtarievensystematiek

Vanaf 2020 werken we met eenzelfde en eenduidige benadering van de uurtarieven die worden gehanteerd binnen het Servicecentrum MER voor aanvullende dienstverlening. Voor aanvullende dienstverlening "Klein" (Capaciteit < 80 uur en / of kosten < € 5.000,00) wordt een uurtarief

gehanteerd van € 80,00. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. Voor aanvullende dienstverlening “Groot” (Capaciteit > 80 uur en / of kosten > € 5.000,00) veelal van toepassing bij Sociaal Domein vindt raming plaats met inschatting uurtarief van bemensing en kosten op basis van offertes. Verrekening vindt plaats op basis van werkelijke uren en werkelijk uurtarief (DB besluit d.d. 07-01-2019). Ook in 2022 zetten we deze lijn door.

Aanvullende dienstverlening

Bij HRM, financiën en Informatisering streven we naar standaardisatie van onze dienstverlening, waardoor aanvullende dienstverlening tot een minimum beperkt wordt. Met name bij de Omgevingsdienst en het Sociaal Domein hebben de deelnemende gemeenten de mogelijkheid aanvullende dienstverlening van ons af te nemen. Dit zijn activiteiten en projecten die niet in het basispakket vallen. Afspraken over aanvullende dienstverlening worden, net zoals afspraken over het basispakket, gemaakt in het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar, maar nadat onze begroting is vastgesteld. Deze afspraken worden per afdeling vastgelegd in het uitvoeringsprogramma. Financiële effecten van aanvullende dienstverlening worden altijd via een begrotingswijziging verwerkt. Afrekening vindt plaats via facturering na afloop van een kwartaal dan wel aan het eind van het jaar.

Onvoorziene autonome ontwikkelingen

In de uit te voeren taken kan zich een onvoorziene wijziging voordoen. Het aantal aanvragen (bijv. voor een omgevingsvergunning of uitkering) kan meer stijgen dan voorzien. De stijging kan zo hoog zijn dat de werkzaamheden niet binnen de formatie kunnen worden uitgevoerd. In dat geval zal het Dagelijks Bestuur de deelnemende gemeente(n) hiervan tijdig en schriftelijk op de hoogte stellen en vragen binnen een bepaalde termijn schriftelijk aan te geven welke keuzes zij hierin maken (bijvoorbeeld: wijzigingen in kwaliteit, prioriteit of ter beschikking gestelde middelen). De betreffende afdeling van het SC MER kan hierin ondersteunen door informatie en advies te verstrekken. De keuze wordt echter door de deelnemende gemeente gemaakt.

Maximaal twee begrotingswijzingen per jaar

Met de BW 2021-1 is de financiële basis voor het SC-MER op orde gemaakt. Daarmee hoeft de begroting minder vaak tussentijds te worden aangepast. Toch kunnen zich altijd ontwikkelingen blijven voortdoen op basis waarvan aanpassingen noodzakelijk zijn. Dit zijn aanvullende dienstverlening aan de gemeente(n) en autonome ontwikkelingen die nog niet bij het opstellen van de begroting waren voorzien. De begroting kan maximaal twee keer per jaar wijzigingen: in het voorjaar om eventuele gevolgen van de UPs (aanvullende dienstverlening) te verwerken en na de zomer op basis van de halfjaarrapportage.

Taakstelling vanaf 2022 minimaal 2 procent

In de BW 2021-1 is vanaf 2022 een structurele taakstelling van minimaal 2% (€ 462.000) opgenomen, waarbij de gewijzigde begroting 2021 het ijkpunt is. Deze taakstelling is ondergebracht in het programma bestuur en organisatie. Het betreft een bedrag van minimaal € 179.000. Het overige deel van deze taakstelling -€ 283.000- ($€ 283.000 + € 179.000 = € 462.000$) is al opgenomen in het programma bedrijfsvoering en wordt gerealiseerd als gevolg van de implementatie van het bedrijfsplan informatisering. Voor de taakstelling van minimaal € 179.000 die nu in het programma bestuur en organisatie is neergelegd, geldt dat een realistische verdeling naar de programma's in 2021 bij de opmaak van de begroting 2022 dient plaats te vinden. De benchmark zal helpen bij het blijvend scherp aan de wind zeilen en het bepalen van de uiteindelijke bezuiniging in 2022.