

PARAGRAAF BEDRIJFSVOERING

Organisatieontwikkeling en personeelsbeleid

Vanuit de geformuleerde visie op de gemeente, o.a. zelfstandigheid, naar buiten gericht, regiegemeente en de uitgangspunten die we van belang vinden o.a. robuust, herkenbaar, verbinden en integraal is er een nieuwe organisatiestructuur ontstaan. Vanuit de organisatie (ondernemingsraad en het georganiseerd overleg) is de discussie over een nieuw functieboek ontstaan. Een functieboek gebaseerd op een nieuwe systematiek van functiebeschrijving en -waarderen dat een doorvertaling geeft naar onze nieuwe organisatiestructuur. De overstap naar dit nieuwe systeem, HR21, is gemaakt. Per 1 januari 2017 beschikt de organisatie over een actueel functieboek met actuele functieprofielen en actuele waarderingen die tot stand gekomen zijn aan de hand van het landelijke functiewaarderingssysteem voor de sector Gemeenten HR21.

Individueel KeuzeBudget (IKB)

In het cao-akkoord Gemeenten 2013-2015 is de afspraak gemaakt dat met ingang van 1 januari 2017 het Individueel KeuzeBudget (IKB) wordt geïntroduceerd. Dit betekent dat iedere medewerker, naast het salaris, de beschikking krijgt over een vrij besteedbaar budget. Dit budget (IKB) komt voort uit verschillende bronnen: vakantietoelage (8%), eindejaarsuitkering(6%), levensloopbijdrage (1,5%) en 14,4 uur bovenwettelijk verlof (0,8%). Deze toelagen bestaan vanaf 2017 niet meer als zodanig, maar zijn opgenomen in de opbouw van het IKB. De opbouw van het IKB is maandelijks 16,3% over het salaris en (eventuele) salaristoelagen. De besteding van het IKB is een vrije keuze, de doelen hiervoor zijn vastgelegd in de rechtspositieregeling. Met het IKB krijgen medewerkers meer keuzevrijheid over de inhoud van hun arbeidsvoorwaardenpakket. Het rijk wil hiermee een invulling geven aan een moderne arbeidsverhouding, waarin de eigen verantwoordelijkheid en zeggenschap van de medewerkers centraal staat.

Personeelsformatie

In de personele begroting 2017 is rekening gehouden met een personeelsformatie van 165,91 fte. Hieronder wordt een overzicht gegeven van het verloop van kengetallen en personeelsformatie over voorgaande jaren.

Enkele indicatoren:

Omschrijving	Realisatie (2013)	Realisatie (2014)	Realisatie (2015)	Raming 2016	Raming 2017
1. Aantal fte ambtelijk apparaat	166*	165,28	165	165,08*	170,91*
2. Aantal fte ambtelijk apparaat per 1.000 inwoners.	6,06	6,04	6,03	6,05	6,05
3. Gemiddeld aantal productieve uren ambtelijk apparaat per fte	1.476	1.442	1.409	1.450	1.450
4. Gemiddelde loonsom (salaris en sociale lasten) ambtelijk apparaat	€ 65.590	€ 61.340	€ 62.594	€ 67.285	€ 67.856
5. Percentage ziekteverzuim	4,4 %	3,73 %	3,67 %	4 %	4 %
6. Instroom nieuwe medewerkers	3 pers. of 2,6 fte	5 pers. of 5 fte	7 pers. of 6,4 fte	2 pers. of 1,8 fte	7 fte
7. Uitstroom medewerkers	28 pers. of 24,5 fte	6 pers. of 5,2 fte	6 pers. of 4,93 fte	2 pers. of 1,8 fte	2 fte
8. Doorstroom medewerkers binnen organisatie	2 pers. of 1fte	1 pers. of 0,44fte	0 pers. of 0 fte	2 pers. of 2 fte	2 fte
9. Uitgaven opleidingen en cursussen personeel als % van totale uitgaven	1,49%	1,25%	1,21%	1,77%	1,77%

* Dit is inclusief de vacatureruimte.

Loonkosten

In de begroting 2017 wordt de loonsom gebaseerd op de loonsom behorende bij de formatie per 1 april 2016 van het ambtelijk apparaat (inclusief vacatures) en is er rekening gehouden met salarisstijgingen als gevolg van Cao-aanpassingen en verhoging van diverse sociale lasten.

Samenwerking

Het periodiek overleg tussen de colleges van Sluis, Terneuzen en Hulst staat mede in het teken van de gemeentelijke samenwerking Zeeuws-Vlaanderen, daar waar deze samenwerking een aantoonbare meerwaarde

kan opleveren. De decentralisaties in het Sociaal Domein en de ontwikkelingen van het samenwerkingsverband Dethon vragen de nodige aandacht. In project- en werkgroepverband worden de samenwerkingsmogelijkheden onderzocht.

Binnen de Tafel van 15 (13 Zeeuwse gemeenten, waterschap Scheldestromen en de provincie Zeeland) worden activiteiten opgepakt die de hele provincie Zeeland aangaan. Een voorbeeld hiervan is de behandeling van het rapport “Zeeland in stroomversnelling” van de commissie Structuurversterking en Werkgelegenheid Zeeland (commissie Balkenende).

Dienstverlening

Klantcontactcenter (KCC)

Het KCC, waaronder balie, telefonie, website, is inmiddels ingericht en heeft binnen de gemeentelijke organisatie een plaats gevonden waarbinnen de eerste klantcontacten zoveel als mogelijk worden afgehandeld. In 2016 is aan de diverse communicatiekanalen ook whatsapp toegevoegd.

In lijn met het landelijk programma “Overheid Digitaal 2017” zal ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening ook binnen de gemeente Hulst de focus komen te liggen op digitale dienstverlening. Rekening houdend met lokale omstandigheden en demografie zal gefaseerd verdergaand worden gedigitaliseerd onder het mom: “digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet”.

De komende jaren zal derhalve het landelijk programma “Overheid Digitaal 2017” alsmede de hiermee verbonden Digitale Agenda 2020 leidend zijn bij de verdere inrichting van onder andere de gemeentelijke dienstverlening. De activiteiten verbonden aan beide programma’s zijn verdeeld in de volgende drie categorieën:

1. activiteiten gericht op het aanbieden van digitale dienstverlening vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en andere organisaties en het gebruik ervan (dienstverleningsagenda);
2. activiteiten gericht op het aanscherpen van de (samenhang van de) generieke digitale infrastructuur om de digitale dienstverlening mogelijk te maken (bouwsteenagenda);
3. Activiteiten gericht op het aansluiten van overheidsorganisaties op de bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur (aansluitagenda).

Met name de onder 1 en 2 genoemde algemene activiteiten zullen van groot belang zijn op de verdere veranderingen op dienstverleningsgebied. Concreet betekent het voorgaande voor 2017 dat het aantal producten dat digitaal kan worden aangevraagd geleidelijk aan zal worden uitgebreid. Verder zal ook worden aangesloten op mijnoverheid.nl en via e-Herkenning digitale dienstverlening voor bedrijven mogelijk gemaakt. In dit kader is de verdere doorontwikkeling van zaakgericht werken belang daar hiermee aan burgers, bedrijven inzicht wordt gegeven in de status van een aanvraag, melding of bezwaar.

Archief

Met het realiseren van de archiefbewaarplaats zijn de huisvestingsproblemen voor wat betreft de papieren archieven nagenoeg opgelost. Daarnaast zijn er echter grote achterstanden in het bewerken van archieven in de diverse stadia van dynamisch tot statisch archief. De komende jaren zullen met name in het teken staan om deze achterstanden weg te werken en de archieven uiteindelijk voor eenieder toegankelijk te maken. Met het oog op het steeds digitaal worden van de overheid in het algemeen en de gemeente in het bijzonder gaat er de komende jaren ook steeds meer aandacht uit naar het archiveren van digitale bestanden, zowel daar waar dit op termijn te vernietigen stukken betreft als stukken die voor altijd bewaard dienen te blijven. Ten aanzien van eeuwig te bewaren stukken/bestanden is inmiddels in Zeeuws verband een onderzoek afgerond naar de mogelijkheden om te komen tot een regionaal e-Depot, oftewel een digitale archiefbewaarplaats. De VZG, als opdrachtgever van het onderzoek, heeft naar aanleiding van de resultaten geadviseerd om aan te sluiten op het e-depot van het Zeeuws Archief. Ongeacht de verdere besluitvorming in deze zal het digitaal werken een grote impact hebben op de gemeentelijke informatievoorziening alsmede de wijze van duurzaam digitaal beheer van bestanden en informatie.

Interne en externe communicatie

Traditionele communicatiemiddelen in combinatie met nieuwe (sociale) media is hoe het communicatieproces de afgelopen jaren is vormgegeven bij de gemeente Hulst. Die lijn wordt ook in 2017 voortgezet.

Het gemeentelijk Facebook account laat een stijgende lijn aan volgers zien. Met name bij deze vorm van sociale media is de drempel om te communiceren met de gemeente laag voor inwoners. Het coördineren van de reacties en de respons daarop vraagt om continue aandacht. Het Twitteraccount heeft meer zakelijke volgers en groeit qua volgers niet zo snel als de gemeentelijke Facebook pagina.

De BuitenBeter app, welke in 2016 werd gelanceerd, wordt ook in 2017 ingezet als belangrijk meldpunt voor onrechtmatigheden in de openbare ruimte. In het najaar 2016 werd gestart met de app Ongehinderd Hulst. Het streven is om die in de loop van 2017 verder inhoud te geven.

Om de gemeentebegroting meer toegankelijk te maken voor onze inwoners, is bij de vaststelling van de gemeentebegroting 2017 een speciale website gelanceerd, die gewijd is aan dit onderwerp. Deze website is benaderbaar via de gemeentelijke website. In 2017 zal het bezoek aan deze website worden gemonitord en worden bekeken waar optimalisering kan plaatsvinden.

De gemeentelijke website wordt ook in 2017 strak gemonitord. De focus blijft er op liggen om die informatie te bieden welke de klanten zoeken en daarbij de overzichtelijkheid van de site te bewaken.

De traditionele communicatiemiddelen - met name ook door krapte in beschikbaar budget - hebben al een aantal jaren een iets andere rol. Directe nieuwsfeiten, die gedeeld moeten worden met inwoners, bereiken deze via de digitale weg. Doch een deel van de inwoners is aangewezen op of kiest nog altijd voor de traditionele communicatiemiddelen om op de hoogte te blijven van de gemeentelijke informatie. Daarom blijft de gemeente ook in 2017 werken met een goede mix van traditionele en nieuwe media.

Het projectmatig werken wordt intern reeds een aantal jaren gehanteerd. Daardoor kan communicatie als strategisch instrument worden ingezet. De continuering hiervan wordt zeer zeker nagestreefd.

Wat betreft de interne communicatie vervullen de interne beeldschermen een belangrijke rol; dit in combinatie met het intranet. Getracht wordt om ook in 2017 deze combinatie zo breed mogelijk in te zetten. In navolging van de workshops "klanthousiasme" is in het najaar 2016 een intern "verleukteam" aan de slag gegaan. Dit team tracht door kleinere en grotere acties het werk leuker te maken met als uiteindelijk doel dat daarmee ook het enthousiasme bij de klanten wordt vergroot.

Jumelage Michelstadt

De verzuistering met de Duitse gemeente Michelstadt werd in 2010 herzien en op een bij deze tijd passende wijze voortgezet. Aan het begin van de nieuwe regeerperiode is er voor gekozen om het zogenaamde "Verdrag van Maastricht" voort te zetten. Bezoek van leerlingen van de Theo de Litschule uit Michelstadt aan Hulst is nog altijd een traditie.

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

De gemeente Hulst ligt op koers

In december 2011 heeft de gemeenteraad ingestemd uitvoering te geven aan het nieuwe Informatiebeleidsplan 2012-2016. Dit informatiebeleidsplan heeft als werknaam "Programma V.O.S." gekregen. De relatie van de streek rondom de stad Hulst met de vos wordt verondersteld bekend te zijn. In dit kader staat de afkorting V.O.S. voor Veranderen, Organiseren en Samenwerken. Om aan het eind van het programma te kunnen spreken van een succesvolle realisatie van het informatiebeleidsplan zullen de projecten op een slimme, efficiënte en soms misschien ook wel sluwe manier uitgevoerd moeten worden. Dit om een zo hoog mogelijk rendement uit de investeringen te behalen. Het laatste item; samenwerken, of samenwerking zowel intern als extern, zal in grote mate bijdragen aan het al dan niet succesvol realiseren van de projecten. Zowel een sterke interne samenwerking tussen alle afdelingen en medewerkers van de gemeente Hulst als een sterke regionale samenwerking biedt kansen en mogelijkheden om de uitvoering van het informatiebeleidsplan tot een succes te maken.

Doelstelling van dit informatiebeleidsplan is om in de periode 2012-2016 naast het voldoen aan wettelijke verplichtingen te komen tot een verbeterde dienstverlening én informatievoorziening, die bijdraagt aan een vraaggerichte, geïntegreerde 'multichannel' dienstverlening, die wordt ondersteund door digitaal werken met behulp van generieke werkprocessen (zaakgericht werken), informatiesystemen en gegevensontsluiting en volledig aansluit bij de ambities van de gemeente Hulst (=e-Overheid).

Bij het Informatiebeleidsplan 2012-2016 is een Projectenboek 2012-2016 bijgevoegd. Het projectenboek bevat (2012) in totaal 33 projecten en beschrijft per project de verantwoordelijken, de benodigde en beschikbare middelen, het doel, het resultaat, de inhoud en de eventuele onderlinge relatie(s) met andere projecten. Tevens is er een planning opgesteld waarin alle projecten in de tijd weergegeven staan.

Voor het volledige overzicht van de actuele stand van zaken van elk individueel project verwijzen wij graag naar de stoplichtrapportage waarmee de gemeenteraad 2 keer per jaar over de voortgang van de projecten uit het informatiebeleidsplan geïnformeerd wordt. De eerstvolgende rapportage staat gepland voor december 2016. Uiteraard wordt ook middels de planning en control-documenten (voorjaarsnota, najaarsnota, begroting, jaarrekening) gecommuniceerd over de voortgang en de ontwikkelingen ten aanzien van de uitvoering van de projecten en de realisatie van het Informatiebeleidsplan 2012-2016.

Coalitieprogramma 2014-2018

In het coalitieprogramma 2014-2018 “Samen voor Hulst” staat onze visie en ambities voor de komende 4 jaar beschreven. Hierin zijn voor de komende 4 jaar diverse speerpunten opgenomen die direct, of indirect, een relatie hebben met de projecten uit het Projectenboek 2012-2016, behorende bij het Informatiebeleidsplan 2012-2016. De coalitie-ambities in relatie tot het informatiebeleidsplan laten zich in de volgende punten samenvatten:

- de gemeente Hulst zal in het kader van de decentralisaties in het Sociaal Domein de regie voeren. Deze regie kan alleen gevoerd worden indien de uitwisseling van gegevens met de systemen van de ketenpartners goed afgestemd, en ingericht, is en zowel de interne als externe informatievoorziening zo georganiseerd is dat men op verschillende niveaus op het juiste moment over de juiste informatie beschikt;
- de gemeente Hulst streeft naar sterke uitbouw van digitale dienstverlening en communicatie, maar biedt daar waar de klant dit wenst of dit noodzakelijk is, ook de mogelijkheid voor het klantcontact via balie of telefoon;
- vereenvoudigde regelgeving en kortere procedures in combinatie met klantvriendelijkheid;
- de (nieuwe) gemeentelijke organisatie moet efficiënt en flexibel opereren met oog voor vernieuwing waarbij kwaliteit het uitgangspunt is;
- samenwerking met buurgemeenten en andere overheden is ook voor de komende periode noodzakelijk, maar moet altijd een toegevoegde waarde hebben voor de inwoners. Hierbij wordt uitgegaan van het Hulster DNA en moet Hulst een zelfstandige gemeente blijven;
- basis voor het informatiebeveiligingsbeleid is het informatiebeveiligingsplan en wordt tevens een vaste paragraaf in de jaarrekening;
- openbare orde en veiligheid is voor de gemeente Hulst een belangrijk onderwerp. Het koppelen, uitwisselen en analyseren van gegevens met partners zoals politie en veiligheidsregio gaat hierbij een cruciale rol spelen.

Het informatiebeleidsplan 2012-2016, dat gebaseerd was op het landelijke nationale uitvoeringsprogramma (NUP/i-NUP), heeft er toe geleid dat de gemeente Hulst op koers zit voor wat de ontwikkeling van de bedrijfsvoering, (digitale) dienstverlening en informatievoorziening. Een randvoorwaarde hiervoor is het procesmatig werken, in overheidsland doorgaans aangeduid met (digitaal) zaakgericht werken. Hiermee is in de laatste fase van het Informatiebeleidsplan 2012-2016 gestart en kan de komende jaren in hoog tempo verder ingevoerd worden.

De leidraad daarvoor wordt het nieuwe Informatiebeleidsplan 2017-2020 dat het nationale overheidsprogramma Digitale Overheid 2020, een logische opvolging van het NUP, als uitgangspunt heeft. De gemeente Hulst heeft er, net als de rijksoverheid, voor gekozen om het nieuwe informatiebeleidsplan op te bouwen rondom thema's. Een thema is een cluster van onderwerpen en/of projecten die bij elkaar horen en onderling een nauwe relatie hebben. In het nieuwe informatiebeleidsplan van de gemeente Hulst worden de volgende thema's uitgewerkt:

- Digitale overheid 2017;
- Het nieuwe werken;
- De nieuwe omgevingswet;
- Digitaal (zaakgericht) werken;
- Informatiebeveiliging;
- Open data/big data;
- ICT-infrastructuur.

De uitwerking bestaat uit het vormen van beleid ten aanzien van deze thema's, passende in totaalvisie en ontwikkeling van de gemeente Hulst, en het opstellen van een implementatie- c.q. projectplan inclusief bijbehorende begroting en realistische planning. Het nieuwe Informatiebeleidsplan 2017-2020 wordt in het najaar 2016/voorjaar 2017 afgerond waarna het, inclusief de evaluatie van het huidige informatiebeleidsplan, aangeboden zal worden aan de gemeenteraad.

Rechtmatigheid

Kader en uitvoering

Artikel 213, lid 2 gemeentewet geeft de raad de bevoegdheid om een of meer accountants aan te wijzen belast met de controle van de in artikel 197 Gemeentewet bedoelde jaarrekening en het daarbij verstrekken van een accountantsverklaring en het uitbrengen van een verslag van bevindingen. Op dit moment is het huidige contract met Deloitte Accountants verlopen. We zullen over het aanwijzen omtrent de accountant met een voorstel komen. De verklaring beperkt zich tot financiële rechtmatigheid en dekt niet al het rechtmatig (juridisch) handelen. De gemeente vertaalde artikel 213 naar de financiële verordening waarin we aangeven dat het college zorgt voor interne toetsing van de getrouwheid van de informatieverstrekking en rechtmatigheid van beheershandelingen. De in- en externe wet- en regelgeving, die relevant is voor de gemeente Hulst, staat in het normenkader, wat de Raad vaststelt. Dit is het belangrijkste kader voor sturing door de raad op rechtmatigheid en voor controle op rechtmatigheid door de accountant. Bij het afgeven van een rechtmatigheidsverklaring baseert de accountant zich grotendeels op bevindingen uit interne controles, die de gemeente zelf uitvoert.

Commissie BBV

De Commissie BBV geeft in de Kadernota de visie over de invulling van het begrip rechtmatigheid in de controleverklaring van decentrale overheden. Dit document is bedoeld voor accountants, provincies, gemeenten en waterschappen en behandelt de belangrijkste vraagstukken uit de praktijk. Rechtmatigheid is voortdurend in ontwikkeling, daarom is het niet mogelijk een 'tijdloze' visie te geven. Zodra de ontwikkelingen daar aanleiding toe geven zal de commissie BBV deze kadernota actualiseren. Of de commissie BBV een reden ziet voor het uitbrengen van een aangepaste Kadernota Rechtmatigheid voor de jaarrekening 2016 is op dit moment nog niet duidelijk.

Rechtmatigheid

In de Gemeente Hulst is de verantwoordelijk voor rechtmatig handelen van hun medewerkers gelegd bij de afdelingshoofden. Om te toetsen of we als gemeente Hulst rechtmatig handelen, zijn er periodiek verbijzonderde interne controles op een selectie van processen. Dit is gebaseerd op het interne controleplan, wat vastgesteld is voor de periode 2015-2018 aan de hand van een risicoanalyse op financieel omvangrijke processen. Uit de verbijzonderde interne controles blijken afwijkingen en mogelijke risico's. De bevindingen kunnen aanleiding geven voor verbeteringen.

Controleprotocol

In het controleprotocol staat wat de accountant, in opdracht van de raad, doet om een oordeel te vormen over getrouwheid en rechtmatigheid. De criteria voor de accountant bij de beoordeling van de rechtmatigheid zijn:

- | | |
|--|---------------------------------|
| • Voorwaardencriterium: | Voldoen aan wet- en regelgeving |
| • Begrotingscriterium: | Voldoen aan wet- en regelgeving |
| • Misbruik en oneigenlijk gebruik criterium: | Voldoen aan wet- en regelgeving |

Uitgangspunt voor de accountant zijn de goedkeuringstoleranties die de raad in het controleprotocol vaststelde. Dit controleprotocol is in 2014 vastgesteld voor de jaren 2014-2015 en zelfs nog in de vergadering van 14 april 2016 geactualiseerd. Voor de komende ja(a)r(en) zal eind 2016/begin 2017 nog een nieuw controleprotocol vastgesteld moeten worden.

Tot slot zijn de rapporteringstoleranties van belang. Uitgangspunt is dat fouten en onzekerheden in principe in de bevindingen komen, zodra ze meerdere percentages overschrijden. De accountant kan naar eigen inzicht belangrijke bevindingen opnemen.

In de jaarrekening zelf zijn de onrechtmatigheden toegelicht. Bij onrechtmatige besluiten op de interne wet- en regelgeving of overschrijding van begrotingsbedragen volgt een verschoningsbesluit. Zo worden niet rechtmatige handelingen alsnog rechtmatig. Bij de behandeling van de jaarrekening kan de raad vaststellen of baten, lasten en balansmutaties rechtmatig zijn. Uitgangspunt is dat er geen overschrijdingen plaatsvinden.

Sisa

Single Information, single audit (SiSa) betekent eenmalige informatieverstrekking, eenmalige accountantscontrole. Vóór 2006 moesten medeoverheden over iedere specifieke uitkering een aparte verantwoording inleveren. Nu kan dit in één bijlage bij de jaarrekening van de medeoverheid. In de rapportage inzake het normen- en toetsingskader die in 2017 aan de raad wordt voorgelegd, zullen de specifieke uitkeringen benoemd worden die onderdeel uit gaan maken van SiSa 2016.

Planning en control

In het kader van de planning en control-cyclus zullen in 2017 navolgende documenten aan de raad ter vaststelling worden aangeboden:

Product	Datum raadsvergadering
Jaarstukken 2016	8 juni 2017
Voorjaarsnota 2017	13 juli 2017
Programmabegroting 2018	Werkvergadering 5 oktober 2017 Meningvormend 1 november 2017 Vaststelling 9 november 2017
Najaarsnota 2017	14 december 2017